

ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN
NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPRS BUMI ARTA
SAMPANG (Kantor Pusat)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam

Oleh :

AINI KAROMAH

NIIM. 072323002

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

2012

12SK1009717.0



**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN
NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPRS BUMI ARTA
SAMPANG (Kantor Pusat)**



SKRIPSI

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

Oleh :
AINI KAROMAH
NIM. 072323002

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aini Karomah

NIM : 072323002

Jenjang : S-1

Jurusan : Syariah

Program Studi : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPRS EUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat).

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

Purwokerto, 16 Juli 2012

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
AF713AGF0263C1014
Aini Karomah
NIM. 072323002

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Sdri. Aini Karomah
Lamp : 5 Eksemplar

Kepada Yth
Ketua STAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

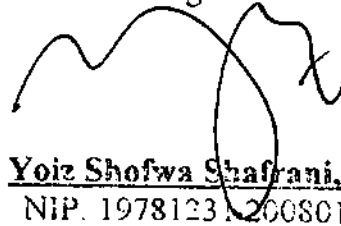
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Sdri Aini Karomah, NIM : 072323002 yang berjudul : ANALISIS KESIMPULAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPKE BUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat).

Dari itu beresdiapet bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Ketua STAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh derajat Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)

Wasalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 16 Juli 2012

Pembimbing



Yoiz Shofwa Shafriani, S.P., M.Si.
NIP. 197812312008012027



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
Alamat: Jl.Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto, 53126
Telp. 0281- 635624, 628250 Fax. 0281- 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPRS BUMI ARTA SAMPANG (KANTOR PUSAT)

yang disusun oleh saudara: **Aini Karomah**, NIM. **072323002**, Program Studi: **Ekonomi Islam**, Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **30 Juli 2012** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Islam** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang

Drs. Santosa 'Irfaan, M.S.I.
NIP. 19530112 198303 1 001

Sekretaris Sidang

Agus Sunaryo, M.S.I.
NIP. 19790428 200901 1 006

Pembimbing/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Anggota Penguji

Dani Kusumastuti, S.E., M.Si.
NIP. 19750420 200604 2 001

Anggota Penguji

Hj. Nita Triana, S.H.M.Si.
NIP. 19671003 200604 2 01



Purwokerto, 30 Juli 2012
Ketua STAIN Purwokerto

Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak Ibuku dan kakak tercinta sebagai tanda bakti terima kasihku atas kasih sayangnya yang tulus sehingga tercapai semua serta doa di setiap langkah cita-citaku.
2. Teman - temanku tercinta.
3. Almamater yang kubanggakan.

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA KUALITAS PELAYANAN DI BPRS BUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat)**

Aini Karomah

Program Studi SI Ekonomi Islam Jurusan Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih dapat memberikan hasil sesuai harapan konsumen. Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Dalam skripsi ini terdapat 5 (lima) dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (kemampuan fisik).

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "*Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Pelayanan Di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)*".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat) serta mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan langsung di lokasi penelitian, dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji reliabilitas, validitas serta *Importance - Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dokumentasi dan angket atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan populasi jumlah nasabah dimulai sejak berdirinya Bank hingga per 28 Desember 2011 yaitu 1932 nasabah yang dihitung menggunakan rumus slovin menjadi 100 nasabah. Kemudian hasilnya dianalisis menggunakan metode *Importance - Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan.

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* diketahui nilai rerata (\bar{x}) pada penilaian/kinerja adalah 4,29 dan nilai rerata pada pertimbangan/harapan adalah 4,49. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang berada di atas nilai pertimbangan/harapan sudah mempengaruhi kepuasan nasabah di Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat). Di antaranya adalah atribut nomor 4 (ruang pelayanan memadai dan nyaman) dan nomor 20 (karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah) masuk kedalam kuadran A dan nomor 5 (karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah), nomor 16 (karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan), nomor 17 (karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah), nomor 18 (karyawan dapat menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan) masuk dalam kuadran B yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan.

Dari faktor dimensi yang meliputi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dalam penelitian ini hanya ada 4 (empat) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki atribut yang valid dan sudah memiliki kesesuaian secara signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, namun dalam dimensi *Responsiveness* belum ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diharapkan nasabah oleh Bank.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah
Metode *Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah berkenan memberikan rahmat-Nya, petunjuk, dan jalan lapang bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ *Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)*”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi kita Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Program Studi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini selesai berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terduga kepada:


1. Dr. Zulfahri Hamid, M.Ag., Ketua STAIN Purwokerto
2. Drs. Rahmad, M.Pd., Pembantu Ketua I STAIN Purwokerto
3. Drs. H. Ansori, M.Ag., Pembantu Ketua II STAIN Purwokerto
4. Dr. Abdul Basit, M.Ag., Pembantu Ketua III STAIN Purwokerto
5. Drs. H. Syufa'at, M.Ag., Ketua Jurusan Syari'ah dan Iin Solikhin M.Ag, Sekretaris Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto
6. Ahmad Dahlan Rosyidin, M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Islam
7. Yoiz Shofva Shafriani, SP, M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Direktur BPRS Bumi Arta Sampang yang berkenan memberikan izin menjadikan Bumi Arta Sampang sebagai objek penelitian.

9. Bapak Muhammad A Latif, SE sebagai Pembimbing skripsi di BPRS Bumi Arta Sampang yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Bagian Costumer Service BPRS Bumi Arta Sampang yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
11. Segenap Karyawan dan karyawanati BPRS Bumi Arta Sampang atas segala bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
12. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan do'a, dorongan, dan semangat serta membantu baik moril maupun materiil hingga selesainya skripsi ini semoga selalu dimuliakan Allah.
13. Bunda dan masaku yang selalu memberi do'a dan motivasi untuk menjadi lebih baik.
14. Bunda dan Mamac, yang selalu memberi do'a, motivasi dan bantuan untukku.
15. Bapak, Ibu, anak kos dan teman-teman kos, Liki Juli yang telah memberikan dorongan
16. Rekan-rekan khususnya angkatan 2007 Program Studi Ekonomi Islam dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sampai akhir penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu berbagai saran dan kritikan sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depannya. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Turwokerto, 16 Juli 2012

Penulis


A.M. S. S. S.
NIM. 072525002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987, dan ada sedikit perubahan yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	Je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	dāl	d	de
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es

ث	syīn	sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	·	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	'el
م	mīm	m	'em
ن	nūn	n	'en
و	wāwu	w	we
ه	hā'	h	ha
ء	hamzah	·	apostrof
ي	yā'	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal (monofong)

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
---	<i>Fathah</i>	a	a	فَيْلَ	<i>Fa'ila</i>
---	<i>Kasrah</i>	i	i		
---	<i>Dammah</i>	u	u		

2. Vokal Rangkap (difong)

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
---ي	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i	كَيْفَ	<i>Kaifa</i>
---و	<i>Fathah dan Wawu</i>	au	a dan u	هَوْلَ	<i>Haula</i>

C. Maddah (vokal panjang)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + Alif, ditulis ā	Contoh سَالٌ ditulis <i>Sāla</i>
fathah + Alif maksūr ditulis ā	Contoh يَسْتَعِيْ ditulis <i>Yas'ā</i>
Kasrah + Yā' maii ditulis ī	Contoh مَجِيْدٌ ditulis <i>Majīd</i>
Dammah + Wawu maii ditulis ū	Contoh يَاقُوْبٌ ditulis <i>Yaqūb</i>

D. Ta Marbutah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis <i>hibah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>nimatullah</i>
-----------	---------------------------

3. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

روي نعمة إلا بلال	Rauihan ila-bilal
أه خليفة الأمة	Ah-Nicamatul-umma

E. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

عَدَّة	Ditulis <i>'iddah</i>
--------	-----------------------

F. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* atau *syamsiyah* dituliskan al-

الرجل	Ditulis <i>al-rajulu</i>
الشمس	Ditulis <i>al-syamsu</i>

9. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof.

Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شئ	Ditulis <i>syai'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'kluzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

11. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang ditetapkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).

1. Huruf besar yang terletak di awal kalimat dan nama diri dapat ditulis menurut ejaan yang ditetapkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka.

أهل السنة	Ditulis <i>ahlul-sunnah</i> atau <i>ahl al-sunnah</i>
-----------	---

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Variabel	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Telaah Pustaka	7
G. Hipotesis Penelitian	10
H. Metode Penelitian	11
I. Sistematika Penulisan	19

BAB II	KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	
	A. Orientasi Umum Tentang Kualitas pelayanan.....	21
	B. Orientasi Umum Tentang kepuasan nasabah	25
	C. Kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan	30
BAB III	PROFIL BPRS BUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat)	
	A. Sejarah Singkat Berdirinya BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)	34
	1. Tujuan	36
	2. Visi dan Misi	36
	3. Moto dan slogan kerja	36
	B. Struktur Organisasi	37
	C. Ringkasan Pekerjaan	38
	D. Sistem Operasional dan Produk-produk Penghimpunan Dana dan Pembiayaan	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	.
	A. Gambaran Umum Responden.....	55
	B. Analisis Data.....	59
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	83
	B. Saran – saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisas.....	38
Gambar 3.2 Struktur Operasional.....	48

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Kartesius	18
Diagram 2.2 Kartesius	31
Diagram 4.3 Kartesius	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5 Kasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah.....	59
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Produk yang dipilih Nasabah	59
Tabel 4.7 Validitas Variabel tangible (X1),.....	60
Tabel 4.8 Validitas Variabel tangible (Y1).....	61
Tabel 4.9 Validitas Variabel Reliability (X2)	61
Tabel 4.10 Validitas Variabel Reliability (Y2).....	62
Tabel 4.11 Validitas Variabel Responsiveness (X3).....	62
Tabel 4.12 Validitas Variabel Responsiveness (Y3).....	63
Tabel 4.13 Validitas Variabel Assurance (X4)	63
Tabel 4.14 Validitas Variabel Assurance (Y4).....	64
Tabel 4.15 Validitas Variabel Emphaty (X5).....	64
Tabel 4.16 Validitas Variabel Emphaty (Y5).....	65
Tabel 4.17 Reliabilitas Variabel	66
Tabel 4.18 Analisis Importance Performance Anlysis	67

BAB I PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sesuai yang diharapkan. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan¹. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

¹ Kotler & Armstrong, *Measuring Customer Satisfaction*, (Grafindia Pustaka, Jakarta, 2000), hlm.

Terdapat 5 (lima) dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*.²

Responsiveness (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keuletan, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memenuhi keinginan konsumen/pelanggan terhadap perusahaan. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan/konsumen. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.³

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, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat akan dihasilkannya nilai tambah bagi

² Kotler, Philip. *Marketing Management*. (Yogyakarta: tnp 2005), hlm. 70

³ Ibid

perusahaan. Pada umumnya persaingan pelayanan di Bank sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah, namun pelayanan yang diberikan berbeda-beda. Misalnya, nasabah langsung mendatangi Bank ada pula yang menggunakan pelayanan jemput bola.

Berdasarkan jumlah populasi per 28 Desember 2011 adalah 1932 nasabah yang kemudian dihitung menjadi 100 nasabah yang diteliti. Dari jumlah tersebut banyak masukan baik mengenai hal yang positif ataupun yang negatif tentang pelayanan sehari-hari yang dilakukan oleh pihak Bank, baik dalam transaksi tabungan, pembiayaan, pencairan, ataupun pelayanan yang lain. Dengan jumlah populasi yang ada seharusnya nasabah akan datang lebih banyak per harinya, akan tetapi pada kenyataannya nasabah yang datang hanya 20-30 orang per hari. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang menggunakan pelayanan sistem jemput bola yaitu pihak Bank langsung mendatangi nasabahnya, yang kebanyakan bekerja di pasar.

Berdasarkan masalah tersebut di atas penulis tertarik untuk meneliti BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat) yang merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya serta meneliti Bank tersebut. apakah sudah memiliki kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis memilih BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat) sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat) dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "*Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kepuasan Nasabah Pada Kualitas Pelayanan Di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)*".

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah penafsiran dan pengertian serta memperoleh gambaran yang jelas tentang judul yang diangkat maka, ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan supaya tidak terjadi kerancuan dalam memahami permasalahan yang akan dibahas.

Adapun istilah-istilah yang dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Harapan

Harapan adalah sesuatu yang dapat diharapkan atau suatu keinginan seseorang supaya menjadi kenyataan.⁴ Dalam hal ini keinginan nasabah dalam suatu pelayanan Bank yang dapat memuaskan sesuai harapannya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau pelayanan adalah sejauh mana jasa atau pelayanan tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya⁵.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang

⁴ Soedjadi, *Statistik dan Jasa Bank, Kamus Dasar dan Lanjutan Indonesia*, Edisi ketiga. (Jakarta: Balai Pustaka), hal. 133

⁵ Soedjadi, *Statistik dan Jasa Bank, Kamus Dasar dan Lanjutan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat), hal. 175

diharapkan.³ Nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa Bank. Jadi, yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan yang menyatakan perbandingan atas kinerja pelayanan yang dirasakan pihak pengguna jasa Bank.

Jadi yang dimaksud dengan analisis kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan adalah uraian tentang harapan nasabah pada kualitas pelayanan yang memenuhi spesifikasi terhadap tingkat perasaan yang menyatakan perbandingan kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna produk Bank.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah faktor dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangibles* memiliki kesesuaian secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)?

D. Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat variabel sebagai berikut:

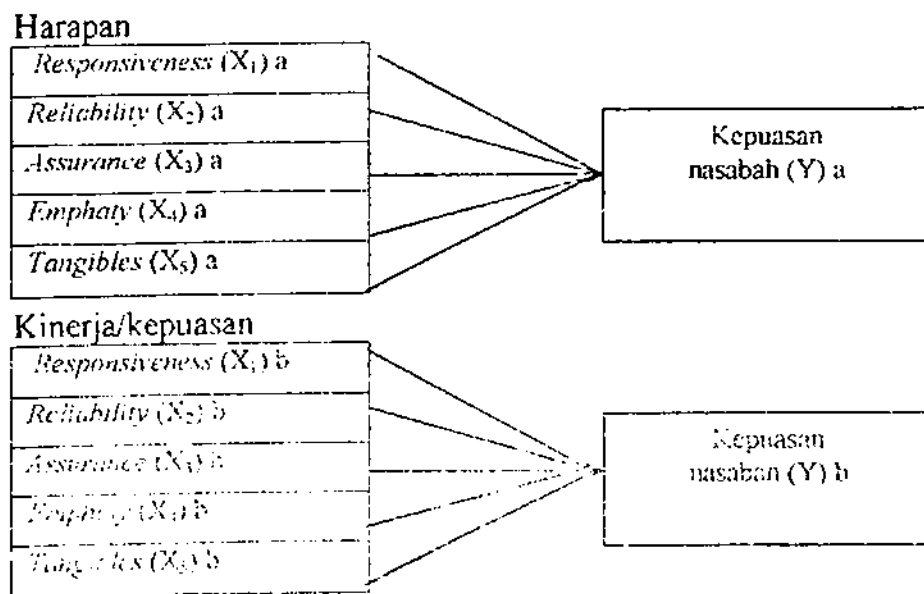
1. Variabel Independent (variabel bebas)

Merupakan variabel yang menyangkut nilai atau yang menjadi sebab terjadinya atau timbulnya variabel dependen.

2. Variabel dependent (variabel terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas

Hubungan variabel independent (X) dan dependent (Y) dilihat sebagai berikut:



E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).
- Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

2. Manfaat Penelitian

- Bagi Perbankan dan pihak-pihak yang terkait langsung dalam pelaksanaan kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Perseoran dan dampak yang teridentifikasi di lapangan diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan kebijakan dan perbaikan pelaksanaan kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

- b. Bagi dunia akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi tentang aplikasi ilmu ekonomi dalam tataran praktis dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi manajemen perusahaan dalam usaha mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

- c. Bagi Dunia Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman sekaligus dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

B. Teknik Pustaka

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya terkait dengan analisis kesesuaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Atiek Sulistiany mahasiswi Universitas Muhamadiyah Purwokerto yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Ajibarang". Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa kondisi fisik tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diduga karena nasabah memilih tabungan di BRI tidak memperhatikan kondisi yang baru. Nasabah lebih mengutamakan kebutuhan mereka sendiri yaitu kebutuhan akan simpan pinjam ataupun pengambilan uang pensiun. Secara parsial kerendahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena para nasabah merasa terpenuhinya harapan mereka atas kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan

pelayanan yang hendak dan yang telah dijanjikan. Secara parsial ketanggapan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah diduga karena kurang tanggapnya karyawan untuk memberikan pelayanan serta penyampaian informasi tentang produk-produk BRI. Pelayanan karyawan dalam hal ini yaitu variable ketanggapan saja tidaklah cukup. Secara parsial jaminan dan kepastian tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nasabah menabung di Bank BRI bukan karena atas variabel jaminan dan kepastian tetapi karena BRI merupakan satu-satunya Bank pemerintah dan terbesar yang ada di Ajibarang. Secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena para nasabah merasa puas atas kemampuan penyedia pelayanan Bank BRI dalam memahami dan memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabahnya, dalam memberikan perhatian individual, memberikan ketelatenan serta bersungguh-sungguh untuk memperhatikan kepentingan nasabah.⁶

Penelitian terkait juga pernah dilakukan oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yaitu Andi Rustaman dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dan Calon Anggota BMT Marhamah Wonosobo". Berdasarkan metode *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan anggota atau calon anggota diperoleh nilai tingkat kepuasan MSQ sebesar 91,29. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa sikap anggota atau calon anggota pada tingkat kepuasan tertinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah Wonosobo, diterima. Berdasarkan metode *importance*

⁶ Andi Rustaman, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Calon Anggota BMT Marhamah Wonosobo", Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2008.

performance analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja, bahwa masuknya atribut-atribut ke dalam kuadran A berarti bahwa atribut tersebut menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak memuaskan. Masuknya atribut-atribut ke dalam kuadran B berarti bahwa atribut tersebut merupakan atribut yang penting keberadaannya dan pihak BMT Marhamah Wonosobo sudah melaksanakannya secara optimal sehingga memenuhi anggota atau calon anggota. Atribut tersebut juga menunjukkan faktor pelayanan jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan BMT Marhamah Wonosobo, untuk itu wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.⁷

Selain itu penelitian yang sama juga pernah dilakukan oleh Heri Suprasty mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Cabang Purwokerto". Secara simultan terhadap pengaruh yang signifikan dari variabel *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsive*, *empathy*, terhadap kepuasan nasabah dalam menerima layanan jasa dari BTPN Purwokerto. Dengan demikian hipotesis pertama diterima, Variabel responsif adalah paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BTPN, dengan demikian hipotesis kedua diterima.⁸

⁷ Heri Suprasty, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Calon Anggota BMT Marhamah (BMT) Wonosobo Tahun 2009-2010", skripsi tidak diterbitkan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2010.

⁸ Heri Suprasty, "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Cabang Purwokerto Tahun 2009-2010", skripsi tidak diterbitkan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2010.

G. Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh, maka perlu dirumuskan hipotesis. Penelitian ini dimaksud memperoleh gambaran obyektif tentang kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan. Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- a. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima, ditinjau dari dimensi bukti langsung/*tangibles* kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).
- b. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima, ditinjau dari dimensi keandalan/*reliability* kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).
- c. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima, ditinjau dari dimensi, daya tanggap/*responsiveness* kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).
- d. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima, ditinjau dari dimensi jaminan/*assurance* kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).
- e. Ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima, ditinjau dari dimensi empati/*empathy* kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

II. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Ditinjau dari segi bidang dan sumber data, penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk meneliti gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.⁹

Penelitian ini menggunakan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji uji reliabilitas, validitas serta *Importance - Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah BPRS Bumi Arta Sampang yang terletak di Jalan Tugu Barat No. 39 Sampang, Cilacap, Jawa Tengah.

3. Objek dan Subjek

Dalam penelitian ini, objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan. Sebagai subjek penelitian adalah nasabah BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diselidiki.¹⁰

⁹ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 30.
¹⁰ Soerjono Soekanto, *Metodologi Penelitian Hukum, UIK, dan Rineka Cipta*, 1998, hlm. 53.

Akan melakukan observasi langsung untuk mendapatkan data-data yang diperlukan berkenaan dengan kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan.¹¹

Proses wawancara dilakukan penulis dengan tujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun wawancara akan dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan bank BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen, dan sebagainya.¹²

Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data-data dari sumber berupa catatan-catatan penting seperti sejarah perkembangan BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat), struktur organisasi, data tentang permasalahan yang sedang diteliti, data-data lainnya yang mendukung penelitian ini.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 100.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 100.

d. Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket.¹³ Kuesioner nantinya akan dibagikan kepada nasabah BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat) yang masih aktif, mulai sejak berdirinya BPRS hingga sekarang guna mengetahui nilai kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank.

Untuk angket dalam kuesioner ini diberikan skor untuk setiap butir pertanyaan yang tertera dalam angket. Adapun skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Untuk skor pada kuesioner kepentingan

SP	: sangat penting	= 5	TP	: tidak penting	= 1
KP	: kurang penting	= 2	CK	: cukup penting	= 3
P	: penting	= 4			

Untuk skor pada kuesioner kinerja

SB	: sangat baik	= 5	TB	: tidak baik	= 1
KB	: kurang baik	= 4	CB	: cukup baik	= 3
B	: baik	= 2			

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan.¹⁴

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah BPRS Bumi Arta

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung, 2009.
¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung, 2009.
¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung, 2009.

Sampang (Kantor Pusat) yang diambil dengan sampel random atau acak. Sampel diambil dari jumlah nasabah keseluruhan nasabah dimulai dari sejak berdirinya BPRS Bumi Arta Sampang hingga Nasabah per 28 Desember 2011 adalah 1932 (Kantor Pusat) Dari jumlah populasi yang ada kemudian dilanjutkan dengan rumus sebagai berikut

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d^2 = tingkat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan, biasanya 0.01

atau 0.05¹⁵

$$n = \frac{1932}{1932 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1932}{1933 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1932}{19,33}$$

$$n = 99,94 \approx 100$$

6. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung

Dalam hal ini data-data yang didapat dari sumber data oleh peneliti untuk

tujuan tertentu.¹⁶

¹⁵ Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Edisi Revisi, Pustaka Setia, Yogyakarta, hal. 107. ¹⁶ Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Edisi Revisi, Pustaka Setia, Yogyakarta, hal. 107.

Dalam hal ini penulis menggunakan data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi maupun angket/kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang menunjang dan mendukung data primer adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan orang-orang dari penyidik walaupun sesungguhnya asli.¹⁷

Data sekunder yang dipakai adalah data-data yang berasal dari buku-buku, jurnal, penelitian yang terkait dengan tema, internet maupun dari makalah-makalah.

7. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.¹⁸ Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan perhitungan maka digunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

a. Uji validitas kuesioner menggunakan metode korelasi *Product Moment*

Yaitu tingkat valid atau tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data diketahui dengan menggunakan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item yang terjadi dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapakan keadaan yang sebenarnya.

¹⁷ Sugiono, S. Samsudin, *Pengantar Penelitian Untuk Dasar, Metode dan Teknik*, edisi VII, (Bandung: Remaja, 1994), hlm. 134.

¹⁸ Ibid., hlm. 134.

¹⁹ http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif, diakses pada tanggal 14 November 2011.

Rumus korelasi *product moment* digunakan untuk menganalisis item, di mana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikoreksikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel.¹⁹

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = koefisien korelasi

X = skor pernyataan

Y = skor total

n = jumlah responden

Dengan tingkat signifikan sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$, maka kriteria pengujianya:

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.
 - Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.²⁰
- b. Uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan Cronboach Alpha dengan rumus sebagai berikut.²¹

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

r_{ii} = resibilitas instrumen

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 22-23.

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 23.

²¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 44.

k = banyak butir pertanyaan

$\sigma^2 =$ varians total

$\sigma^2 =$ jumlah varian butir

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti variabel yang diuji reliabel.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti variabel yang diuji tidak reliabel.²²

c. Analisa Data

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diterima di DPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian nasabah

x_i = skor penilaian kinerja kualitas pelayanan

y_i = skor penilaian harapan kepuasan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksana, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

²² Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, Ganda Grafindo, 2017, jilid 1, 171.

Keterangan \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 (empat) bagian ke dalam diagram kartesius, sebagai berikut:

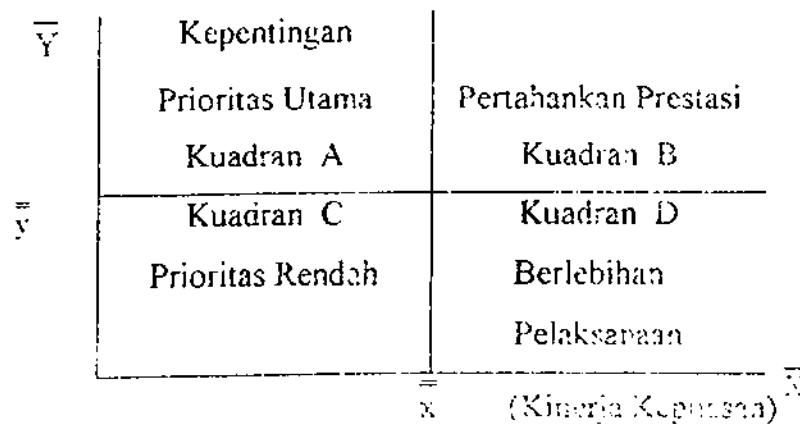


Diagram 1.1 Kartesius

Keempat

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan/Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh

umum tentang kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah di BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat).

Bab IV merupakan bab yang menguraikan analisis data-data yang diperoleh dengan metode yang telah ditentukan.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran – saran dan kata penutup, kemudian pada bagian akhir skripsi ini penulis cantumkan daftar pustaka, lampiran–lampiran serta daftar riwayat hidup



BAB II

KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

A. Orientasi Umum Tentang Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sejauh mana produk atau jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa kualitas didefinisikan sebagaimana perpaduan antara sifat dan karakteristik Bank yang menentukan sejauh mana kualitas dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai harapan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِينَ بِهِ إِلَّا أَن تَفْمِضُوا
فِيهِ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketidaktahu, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menemukan ciri-ciri dan spesifikasi.

pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1) persepsi konsumen, (2) produk (jasa), (3) proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi.²⁴

2. Variabel Kualitas Jasa

Secara teoritis variabel-variabel kualitas jasa meliputi:

- a. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik.
- b. *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang tepat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan
- c. *Assurance* yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan
- d. *Empathy* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

 24. H. M. Sidiq dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 173

- c. *Tangible* yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, seperti fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.²⁵

3. Pengukuran Kualitas Jasa

Model pengukuran kualitas jasa yang banyak digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Sebuah model kualitas pelayanan yang berupaya untuk menggali kesenjangan (*gap*) pelayanan jasa yang diberikan (*kinerja*) dan harapan nasabah serta mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut.

Kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan yang dirasakan pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tidak mengetahui yang diharapkan konsumen merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Hal ini terjadi karena tidak adanya interaksi langsung dengan konsumen, kurangnya upaya untuk menanyakan harapan konsumen dan kurang siap memberi perhatian kepada konsumen. Pihak yang terlibat dalam hal ini adalah setiap orang atau pihak yang memiliki tanggungjawab dan otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur dan standar pelayanan. Pihak tersebut adalah eksekutif puncak, manajere menengah, supervisor.
- b. Tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat. Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun

tidak cukup memberikan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen kedalam desain dan standar kinerja pelayanan. Munculnya kesenjangan ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat.

- c. Tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan. Kesenjangan ketiga merupakan perbedaan antara standar yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Munculnya kesenjangan ini dikarenakan karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan, karyawan merasa berada dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen, salah memilih karyawan, teknologi yang tidak memadai kompensasi dan pengakuan yang kurang baik serta kurangnya pemberdayaan *team work*.
- d. Tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Munculnya kesenjangan ini dapat disebabkan oleh janji yang terlalu tinggi, kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran dan perbedaan (tidak konsistensi) kebijakan dan prosedur diantara *service outlets*.
- e. Perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Kesenjangan kelima berada diluar perusahaan, yang terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Kepuasan nasabah/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan. Pelanggan akan merasa puas bila harapan mereka terpenuhi atau melebihi. Pelanggan yang puas akan setia pada produk atau jasanya, dan pelanggan tidak sensitif terhadap harga, serta akan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan. Beberapa macam metode dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.²⁹

a. Sistem keluhan dan saran

Yaitu usaha perusahaan dalam memberikan kesempatan pada pelanggan untuk mengungkapkan keluhannya terhadap produk atau jasa perusahaan dan memberikan saran pada perusahaan.

b. Survei kepuasan pelanggan

Yaitu usaha yang diberikan oleh perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggannya dengan cara menyebarkan kuesioner atau menelpon pelanggan untuk menanyakan tentang hasil produk atau jasa perusahaan.

c. *Ghost Shopping*

Yaitu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggannya, dengan cara memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli, kemudian melaporkan hasil baik dan buruk yang mereka alami saat membeli produk perusahaan dan produk pesaing.³⁰

²⁹ Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2005). *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 23

³⁰ Ibid., hlm. 23

c. *Lost Customer Analysis*

Analisis ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang sudah tidak lagi memakai produk atau jasa perusahaan atau pindah ke produk jasa pesaing.³¹

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya dengan melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan.
- b. Perusahaan harus membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari sumber daya yang ada.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, proaktif dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi

pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangaun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.³²

4. Harapan konsumen

Harapan merupakan kunci pokok setiap pelaku bisnis yang terlibat dalam kepuasan. Perusahaan penyedia jasa yang berorientasi pada faktor kepuasan konsumen akan berupaya mencari berbagai macam cara yang dapat memberikan sebagian atau semua harapan yang diinginkan oleh konsumen sehingga konsumen akan loyal pada perusahaan tersebut.

Faktor-faktor yang menentukan harapan konsumen meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut kemulut dan iklan. Harapan konsumen terhadap kualitas jasa terbentuk oleh beberapa faktor sebagai berikut:

a. *Enduring Service Intensifiers*

Merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

³² Zaenal Arifin, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 102

l. *Personal Needs*

Adalah kebutuhan mendasar yang dirasakan seseorang bagi kesejahteraannya meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.

c. *Transitory Service Alternatives*

Merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) untuk meningkatkan sensitivitas konsumen terhadap jasa.

d. *Perceived Service Alternatives*

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

e. *Self Perceived Service Roles*

Merupakan persepsi konsumen tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

f. *Situational Factors*

Terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa dan berada diluar kendali penyedia jasa.

g. *Explicits Service Promises*

Menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa dan memberikan kesimpulan bagi konsumen tentang jasa bagaimana yang seharusnya akan diberikan.

h. *Word Of Mouth*

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

i. *Past Experince*

Meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui konsumen dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Harapan-harapan konsumen ini terus berkembang dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima konsumen dan bertambahnya pengalaman konsumen. Semuanya mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.³³

C. Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Secara umum kesenjangan pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan (*company gap*).

Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kualitas. Kesenjangan tersebut adalah:

- a. Kesenjangan 1 : tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan
- b. Kesenjangan 2 : tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat
- c. Kesenjangan 3 : Tidak memberikan pelayanan berdasar standar pelayanan
- d. Kesenjangan 4 : tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan

Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan yang disebut dengan kesenjangan 5 terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.³⁴

³³ Soedjadi, dkk., *Tekhnologi dan Proses Kontrol Dalam Kualitas Pelayanan* (Jurnal Peningkatan Mutu dan Teknologi Control) vol. 152
³⁴ Soedjadi, *Yunan, Manajemen Kualitas Jasa*. (Yogyakarta: EKONISA, 2001), hlm. 25

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance - Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima di BPRS Bumi Arta Sampang.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/ pelaksanaan; maka dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian nasabah

xi = skor penilaian kinerja kualitas pelayanan

yi = skor penilaian kepentingan kepuasan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksana, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden³⁵

Grafik tingkat kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menurut *Importance Analysis Performance* dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kuartasius, yaitu:

³⁵ Sugeng, S. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Gadjah Mada, Yogyakarta, 2006), hal 241-242

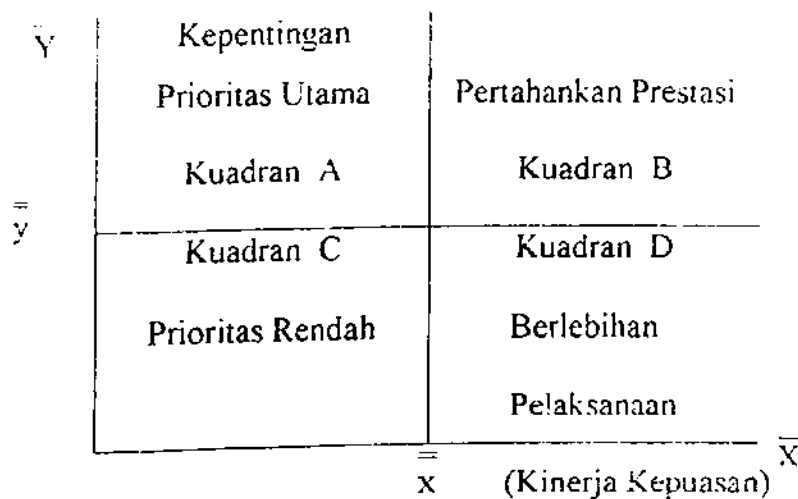


Diagram 2.2 Kartesius

Keterangan:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan/Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh perusahaan/Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.



BAB III

PROFIL BPRS BUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat)

A. Sejarah PT BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat)

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.³⁷

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah.³⁸ BPR yang menggunakan prinsip syariah biasanya disebut sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau sering disebut BPR Syariah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat) didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 06 tanggal 6 September 2006, dibuat di hadapan Naimah, S.H., M.H. Notaris di Cilacap, dan telah mendapat pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM No. W9.00204 HT: 01.01. Th. 2006 tanggal 12 Desember 2006, dan berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 9/24/Kep-GBI uni 2007 tentang pemberian ijin usaha.

BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat) terletak di Jl. Tugu Barat No.39 Sampang-Cilacap 53273, atau lebih mudahnya berada di depan pasar Sampang. PT BPRS BAS juga mempunyai kantor cabang dan kantor kas. Kantor

³⁷ H. S. P. Hasibuan, 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Bumi Artha Sampang.

Cabang BAS bertempat di Jl. Pemuda No. 30 Kebumen, dan Kantor Kas bertempat di Jl. Achmad Yani No. 60 Sidareja-Cilacap.

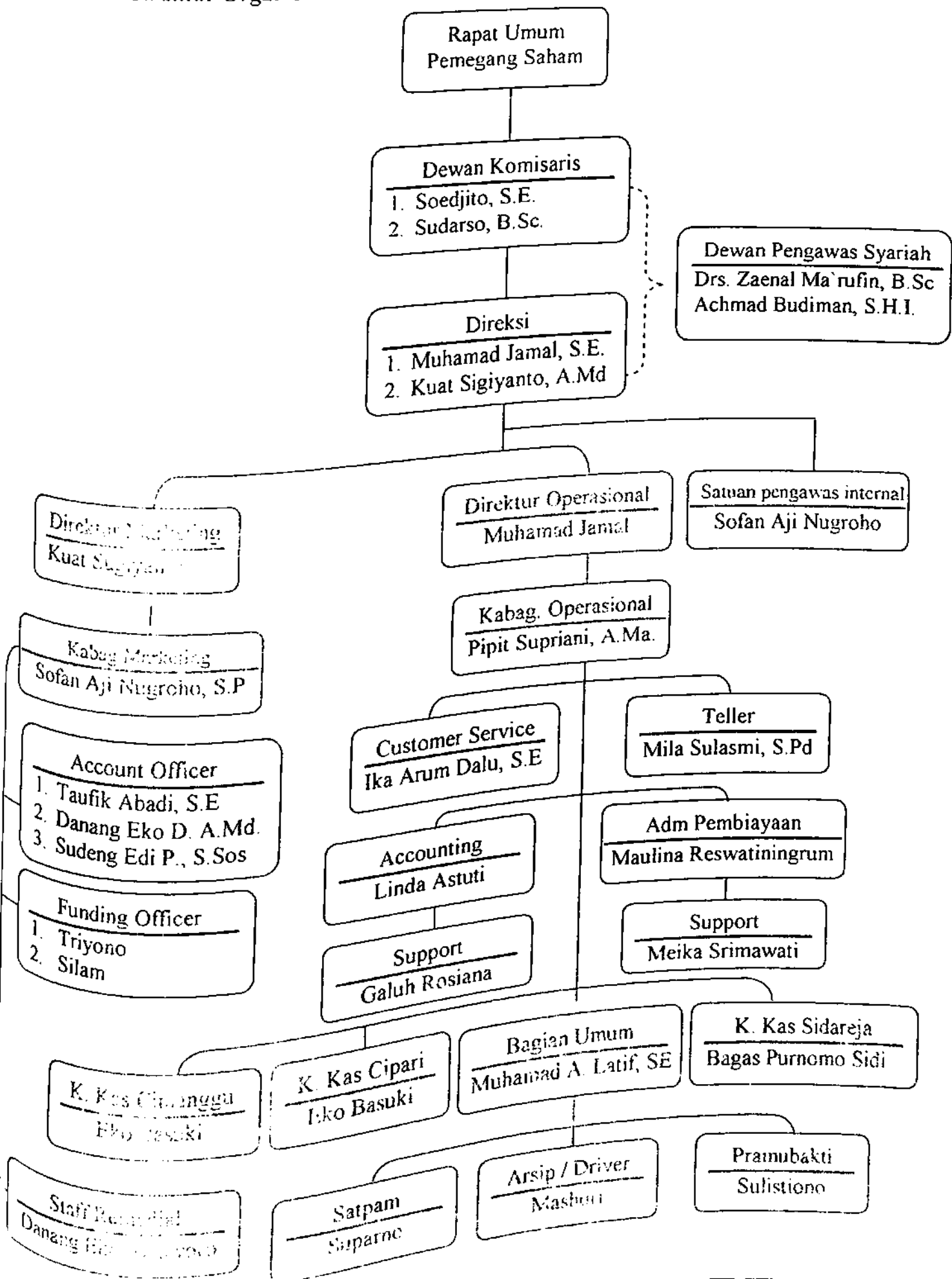
Berdirinya BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat) dirintis sejak awal tahun 2005 yang diprakarsai oleh keinginan Bp. Kholipan (pengusaha-Sampang) untuk mendirikan BPR. Kemudian diperkenalkan oleh Bp. Buyar Winarso (pengusaha-Kebumen) dengan saudaranya yang mantan pegawai Bank, Bp. Soedjito. Kemudian terjadilah komunikasi yang intens antara keduanya.

Proposal kelayakan pendirian bank-pun diselesaikan oleh Bp. Soedjito. Awalnya proposal tersebut adalah BPR konvensional, namun ternyata ketertarikannya pada prinsip syariah mengubah keinginan Bp. Kholipan untuk berdirinya BPRS. Prosesi selanjutnya berjalan sesuai dengan prosedur pendirian bank syariah.

Presentase penanaman modal awal pendirian oleh Bp. Kholipan sebesar 70%, sementara 30% nya adalah permodalan dari Ibu Sulastri (istri Bp. Kholipan). Bp. Soedjito, S.E sebagai Komisaris Utama dan Sudarno, B.Sc sebagai anggota Dewan Komisaris. Ibu Ginding Kumaladewi, S.H adalah Direktur Utama yang pertama memimpin PT BPRS Bumi Artha Sampang (Kantor Pusat). Dan Muhamad Jamal sebagai direktornya. Sementara Bp. Drs. Zaenal Ma'rufin, MBA sebagai Ketua DPS dengan anggotanya adalah Bp. Ahmad Budiman, S.H.I., M.S.I.

Seiring berjalannya waktu, terjadilah pergantian Posisi Direksi PT BPRS Bumi Artha Sampang. Bp. Muhamad Jamal, S.E sebagai Direktur Utama dan Bp. Kuart Sugiyarto, S.H.I., sebagai Direktur hingga sekarang.

B. Struktur Organisasi



1. Rapat Umum Pemegang Saham

- a. Merupakan rapat tertinggi para pemegang saham PT BPRS Bumi Artha Sampang.
- b. Menentukan sentra kebijakan BPRS Bumi Artha Sampang

2. Dewan Pengawas Syariah

a. Ringkasan Pekerjaan

DPS bertugas melakukan penilaian dan pengawasan atas produk yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat, agar berjalan sesuai dengan syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- a) Memberikan pedoman atau garis-garis besar syariah untuk menghimpun maupun untuk penyaluran dana serta kegiatan yang berkaitan dengan syariah
- b) Mengadakan perbaikan seandainya suatu produk yang telah/ sedang dijalankan dinilai bertentangan dengan syariah
- c) Bertanggungjawab atas pengawasan terhadap operasional bank agar sesuai dengan syariah.

3. Dewan Komisaris

1) Ringkasan Pekerjaan

Dewan Komisaris bertugas dalam pengawasan intern bank dan memberikan arahan dalam pelaksanaan tugas Direksi agar tetap mengikuti kebijakan perseroan dan ketentuan yang berlaku.

2. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Mempertimbangkan, menyempurnakan dan mewakili pemegang saham dalam memutuskan perumusan kebijakan umum yang baru yang diusulkan oleh Direksi untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang
- 2) Menyelenggarakan RUPS dalam hal pembebasan tugas dan kewajiban Direksi
- 3) Mempertimbangkan dan menyetujui rencana kerja tahunan yang diusulkan Direksi
- 4) Mempertimbangkan dan memutuskan permohonan pembiayaan yang jumlahnya melebihi batas maksimal kewenangan Direksi
- 5) Memberikan penilaian atas neraca dan perhitungan Rugi/ Laba tahunan, serta laporan-laporan berkala lainnya yang disampaikan oleh Direksi
- 6) Menyetujui/ menolak pembiayaan yang diajukan oleh Direksi
- 7) Menandatangani surat-surat saham yang telah diberi nomor urut sesuai anggaran dasar perseroan

4. Dewan Direksi

a. Ringkasan Pekerjaan

Dewan Direksi terdiri dari Direktur Utama dan seorang atau lebih sebagai Direktur, bertugas memimpin dan mengawasi kegiatan bank sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah ditetapkan Dewan Komisaris dalam RUPC.

b. Tugas dan Tanggungjawab Direktur Utama

- 1) Mewakili Direksi atasnama perseroan
- 2) Memimpin dan mengelola perseroan sehingga tercapai tujuan perseroan
- 3) Bertanggungjawab terhadap operasional perseroan khususnya dalam hubungan dengan pihak ekstern perusahaan

c. Tugas dan Tanggungjawab Direktur

- 1) Mewakili Direktur Utama atasnama Direksi
- 2) Membantu Direktur Utama dalam mengelola perseroan sehingga tercapai tujuan perseroan
- 3) Bertanggungjawab terhadap operasional perseroan, khususnya dalam hubungan dengan pihak intern perusahaan
- 4) Bersama-sama Direktur Utama bertanggungjawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

5. Kepala Bagian Pemasaran

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

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

- 2) Melaksanakan tugas dan bertanggungjawab atas laporan bulanan dan laporan berkala yang disampaikan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Menjaga dan mengusahakan tercapainya laba yang telah ditargetkan bank
- 4) Mengikuti perkembangan perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya.
- 5) Membawahi langsung Account Officer

6. Account Officer

a. Ringkasan Pekerjaan

AO Pembinaan, bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai Syariah Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang telah diberikan.

AO Pendanaan, bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai Syariah Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memungkinkan untuk diperolehnya dana pihak ketiga yang sesuai dengan target dan memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memasarkan produk dengan melakukan seminar dan presentasi pada calon nasabah

2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.

3) Bertanggungjawab kepada Direksi.

7. Bagian Admin dan Legal

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

1) Memeriksa kelengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan

2) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar.

3) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah

4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi.

5) Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Pemasaran

8. Remedial

a. Ringkasan Pekerjaan

Menyelesaikan pengembalian pembiayaan yang bermasalah atau pembiayaan yang mengalami keterlambatan lebih dari 3 bulan dan mengatur penagihannya serta melaporkan hasil penagihan yang telah dilakukan kepada Direksi.

b. Tugas dan Tanggungjawab

1) Membuat daftar nasabah dan jadwal penagihan sesuai instruksi

- 2) Mengirimkan surat peringatan dan melakukan eksekusi serta penjualan jaminan kepada nasabah sesuai kondisi masing-masing
- 3) Membuat laporan kinjungan (*call report*) dan laporan penggunaan Tanda Terima Uang Berseri (TTUB) yang digunakan dalam penagihan
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala bagian
- 5) Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Pemasaran.

9. Kepala Bagian Operasional

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang dibawahnya (Teller, Tabungan, Deposito, Pembukuan, CS)
- 2) Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan
- 3) Bertanggungjawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi
- 5) Bertanggungjawab kepada Direksi.

10. Customer Service

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan
- 2) Meregisterasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/ sistem
- 3) Membuat laporan bulanan sesuai interuksi operasi
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/ Direksi
- 5) Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Operasional/ Direksi

11. Teller

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

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

12. Bagian Umum dan Personalia

a. Ringkasan Pekerjaan

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

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Menginventarisasi kebutuhan karyawan dan atau perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku
- 2) Pengawasan terhadap pengadaan inventaris kantor dan penyusutan serta pengendalian biaya.
- 3) Melakukan pembayaran gaji, uang jasa, pesangon, lembur, dan lainnya sesuai ketentuan.
- 4) Membuat laporan bulanan kepada Direksi
- 5) Membawahi langsung personalia, perlengkapan, pengemudi, satuan pengamanan, pramubhakti.
- 6) Bertanggungjawab kepada kepala bagian Direksi

13. Bagian Pembukuan

a. Ringkasan Pekerjaan

Bertanggungjawab terhadap pekerjaan pembukuan yang berkaitan dan atau melalui bank koresponden.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Mengkliringkan *cheque*/ bilyet giro yang telah jatuh tempo
- 2) Membukukan transaksi dan yang tidak dilakukan oleh teller dan bagian lainnya (missal pemindahbuktian, aktiva-pasiva)

- 3) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian
- 4) Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Operasional

14. Driver/ Pengemudi

a. Ringkasan Pekerjaan

Mengemudikan dan merawat kendaraan bank

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian
- 2) Bertanggungjawab kepada Kabag Umum dan Personalia

15. Pramubhakti

a. Ringkasan Pekerjaan

Membantu pengarsipan, menjaga kebersihan dan inventarisasi dokumen bank.

b. Tugas dan Tanggungjawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian
- 2) Bertanggungjawab kepada Kabag Umum dan Personalia

16. Satuan Pengamanan

Ringkasan pekerjaan satuan pengamanan adalah melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggungjawab pada keamanan bank.

Tugas dan Tanggungjawab

- a. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian
- b. Bertanggungjawab kepada Kabag Umum dan Personalia.⁴¹

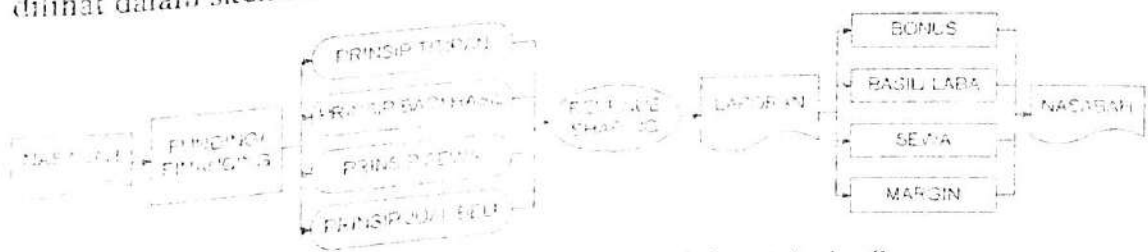
⁴¹ Lihat dokumentasi. Dikutip pada tanggal 5 Januari 2012, pukul 10.00 WIB.

D. Sistem Operasional dan Produk

1. Sistem Operasional BPRS Bumi Artha Sampang

BPRS Bumi Artha Sampang merupakan bank swasta yang mempunyai satu kantor cabang (Kebumen) dan kantor kas (Sidareja). Sistem operasional yang diterapkan oleh BAS adalah sistem komando-mandiri, yakni seluruh sistemnya diseragamkan dan berpusat pada kantor pusat (Sampang) sedangkan untuk pengembangannya disesuaikan dengan kebutuhan lokal.

Alur operasional secara umum BPRS Bumi Artha Sampang dapat dilihat dalam skema berikut ini,



Gambar 3.2 Sistem Operasional PT BPRS Bumi Artha Sampang

2. Penyaluran Dana

Penyaluran dana bank syariah kepada para nasabahnya adalah untuk membiayai berbagai setor ekonomi seperti: sektor pertanian, industri, konstruksi, perdagangan, jasa dunia usaha, dan sektor lainnya.

Dari sektor ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana seperti: modal kerja, investasi, konsumsi, jasa. Produk penyaluran dana BPRS Bumi Artha Sampang meliputi:

a. *Murabahah* (jual beli)

Adalah jenis pembiayaan untuk transaksi jual beli barang dimana pihak penjual (Bank) dan pembeli (nasabah) masing-masing mengetahui harga

pokoknya dan tambahan keuntungan/margin sesuai dengan kesepakatan serta sistem pembayaran dilakukan secara tangguh atau angsuran

b. *Musyarakah* (Kerjasama Permodalan)

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal dengan ketentuan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung sesuai dengan kesepakatan dimuka.

c. *Mudharabah*

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak yaitu pihak pemilik dana (Bank) dan pihak pengelola usaha (Nasabah) Pembagian Keuntungan (Bagi Hasil) sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati.

d. *Ijarah*

Adalah pembiayaan dengan prinsip sewa dimana Bank yang menyewakan obyek sewa kepada penyewa (Nasabah) dengan pembayaran sewa dilakukan secara berkala.

3. Penghimpunan Dana

BPRS Bumi Artha Sampang hadir untuk memberikan layanan transaksi perbankan sesuai dengan prinsip syariah dalam bentuk tabungan dan deposito dengan menerapkan prinsip syariah dalam bentuk tabungan dan penghimpunan dan BPRS Bumi Artha Sampang meliputi:

a. Tabungan Wadiah

Adalah titipan dana nasabah di Bank Syariah, dimana untuk sementara waktu Bank boleh memanfaatkan dana tersebut, dan dapat

diamobil setiap saat. Bank diperkenankan memberikan bonus pada tabungan wadi'ah.

b. Tabungan *Mudarahah*

Adalah simpanan dana nasabah di Bank Syariah yang bersifat Investasi, sehingga nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang disepakati. Ketentuan penarikan maksimal 4x dalam sebulan, diluar ketentuan tersebut penarikan harus mendapat persetujuan pejabat bank yang berwenang.

Ketentuan Umum

- 1). Menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor)
- 2). Sebagai bukti penabung, bank akan menerbitkan buku tabungan pada rekening atas nama penabung
- 3). Apabila terdapat perbedaan saldo tabungan antara buku tabungan dan catatan di Bank maka yang berlaku adalah saldo berdasarkan catatan Bank
- 4). Penarikan dapat dilakukan setiap jam kerja selama kas buka
- 5). Pembayaran kembali tabungan dan ataubagi hasil/bonus berlaku hanya pada nasabah yang namanya tertera pada buku tabungan atau formulir pembukaan tabunga, kecuali apabila dengan surat kuasa yang sah dan bermaterai cukup
- 6). Bank tidak bertanggungjawab atas segala akibat yang timbul karena penyalahgunaan tabungan ini oleh pihak lain

7). Bila Nasabah meninggal dunia maka uang simpanan tersebut akan dibayarkan kepada ahli waris yang tercantum dalam formulir pembukaan rekening

Bilamana buku telah habis dan atau hilang, maka dikenakan biaya penggantian buku tabungan sesuai dengan kebijakan yang berlaku

c. *Deposito Mudarabah*

Adalah simpanan dana nasabah yang bersifat Investasi dan dapat ditarik berdasarkan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis. Nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati.

Ketentuan umum

a. Tabungan Umum Perorangan

Setoran awal Rp 10.000,-

b. Tabungan Umum Lembaga

Setoran awal Rp 50.000,-

c. Tabungan Qurban

Setoran awal Rp 100.000,-

d. Tabungan Haji

Setoran awal Rp 500.000,-

4. Persyaratan pembukaan rekening tabungan:

a. Menyerahkan foto copy KTP atau identitas lain yang berlaku

b. Mengisi formulir pembukaan rekening

1). Ketentuan pembukaan deposito adalah sebagai berikut:

- a) Investasi deposito ini dibuka berdasarkan prinsip mudharabah (bagi hasil)
- b) Setoran minimal pembukaan Deposito adalah Rp 1.000.000,-
- c) Investasi Deposito Mudharabah ini diberikan imbalan hasil/bagi hasil sesuai dengan ketentuan nisbah yang berlaku dan kesepakatan kedua belah pihak
- d) Bagi hasil dapat dibayarkan setiap bulan sesuai tanggal waktunya atau pada saat jatuh tempo
- e) Investasi Deposito Mudharabah ini dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah imbalan hasil/bagi hasil yang berlaku pada waktu perpanjangan
- f) Investasi Deposito Mudharabah yang tidak diperpanjang secara otomatis, apabila pada saat tanggal jatuh tempo tidak diperpanjang akan dibukukan dalam simpanan yang tidak mendapatkan bagi hasil
- g) Investasi Deposito Mudharabah atas nama nasabah yang tercantum pada bilyet deposito tidak dapat dipindahkan
- h) Apabila bilyet deposito hilang, maka deposan wajib memberitahukan kepada bank dengan menyerahkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
- i) Setiap perubahan nama, alamat dan tanda tangan Deposito wajib segera diberitahukan kepada BPR Syariah Bumi Arta Sampang
- j) Apabila deposan meninggal dunia, uang simpanannya akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang telah syah (sesuai surat keterangan waris)

2). Kesepakatan dan pernyataan

Dengan ini nasabah sepakat untuk menempatkan dan atau menginvestasikan dana di BPR Syariah Bumi Artha Sampang didasarkan pada Deposito Mudharabah dengan nisbah bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam hal ini nisbah yang disepakati antara Bank dengan nasabah meliputi tiga periode yaitu periode 1 tahun sebesar 52.5% untuk Bank dan 47.5% untuk Nasabah, periode 6 bulan sebesar 57.5% untuk Bank dan 42.5% untuk Nasabah, serta periode 3 bulan sebesar 70% untuk Bank dan 30% untuk Nasabah. Ketentuan lainnya akan ditetapkan oleh BPR Syariah Bumi Artha Sampang dan Bank akan memberitahukan kepada nasabah apabila terjadi perubahan nisbah yang menyebabkan penurunan dan atau kenaikan porsi nisbah. Dengan ini nasabah menyatakan telah membaca dan menyetujui syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas. Dana yang tersimpan pada BPRS Bumi Arta Sampang dijamin oleh pemerintah Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).

Jasa lain yang dimiliki oleh BPRS Bumi Arta Sampang adalah Jasa pengiriman uang baik dari dalam negeri maupun luar negeri melalui *western union*.

Selain itu adalah syarat-syarat permohonan pembiayaan yaitu:

a. Syarat Utama

- 1). Foto copy KTP suami/istri yang masih berlaku (terlampir 2)

- 2). Foto copy kartu keluarga (rangkap 2)
 - 3). Foto copy akta nikah (rangkap 2)
 - 4). Rekening Listrik
 - 5). Usia pemohon antara 17-55 tahun
- b. Syarat Khusus
- 1). Pegawai Negeri
 - a) Foto copy slip gaji/ket penghasilan
 - b) Foto copy SK pengangkatan pertama dan terakhir
 - c) Surat keterangan masa kerja/pegawai swasta
 - d) Surat kuasa potong gaji dari bendahara
 - e) Surat keterangan dari bendahara yang berwenang
 - 2). Pengusaha/CV/PT/Koperasi
 - a) NPWP, SIUP, TDP, SIUJK atau Surat Keterangan Usaha dari desa
 - b) Surat pernyataan dari Komisaris/ Pengurus
 - c) AD/ART
 - d) Neraca R/L 3 bulan terakhir
 - e) Surat persetujuan dari pengurus ke pengelola
- c. Jaminan
- 1). Foto copy BPKB atas nama sendiri dilampiri foto kopi STNK (masih milik sendiri) rangkap 2
 - 2). Foto kopi BPKB bukan atas nama sendiri (milik sendiri)
 - a) Dilampiri foto kopi STNK (rangkap 2)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden. Adapun karakteristik responden sebagaimana yang tergambar pada tabel dan uraian berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin nasabah

Berdasarkan jenis kelamin nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	63	63%
2	Perempuan	37	37%
	Jumlah	100	100%

Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.
Sumber: Data Didiah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.1 di atas berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa prosentase jenis kelamin laki-laki sejumlah 63% dan prosentase jenis kelamin perempuan sejumlah 37% dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel.

2. Berdasarkan usia nasabah

Berdasarkan usia nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Di Bawah 21 Tahun	7	7%
2	21-30 Tahun	21	21%
3	31-40 Tahun	42	42%
4	41-50 Tahun	27	27%
5	51 Tahun Ke Atas	3	3%
	Jumlah	100	100%

Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.
Sumber: Data Didiah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.2 di atas berdasarkan usia nasabah dapat diketahui bahwa prosentase usia nasabah di bawah 21 tahun sejumlah 7%, prosentase nasabah berusia 21-30 tahun sejumlah 21%, prosentase nasabah berusia 31-40 tahun sejumlah 42%, prosentase nasabah berusia 41-50 tahun sejumlah 27% dan prosentase nasabah berusia 51 keatas sejumlah 3%, dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel.

3. Berdasarkan pendidikan nasabah

Berdasarkan pendidikan nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	di Bawah	3	3%
2	SMA	5	5%
3	Diploma	62	62%
4	Sarjana (S1/S2/S3)	32	32%
	Jumlah	100	100%

Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.
Sumber: Data Diolah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas berdasarkan pendidikan dapat diketahui bahwa prosentase nasabah berpendidikan SMP kebawah sejumlah 3%, prosentase nasabah berpendidikan SMA sejumlah 5%, prosentase nasabah berpendidikan Diploma sejumlah 62%, dan prosentase nasabah berpendidikan Sarjana (S1/S2/S3) sejumlah 32% dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel.

4. Berdasarkan pekerjaan nasabah

Berdasarkan pekerjaan nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS	15	15%
2	Pengusaha	10	10%
3	TNI/Polri	5	5%
4	Pegawai Swasta	42	42%
5	Pensiunan	2	2%
6	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
7	Ibu Rumah Tangga	15	15%
8	Mencari Kerja	3%	3%
	Jumlah	100	100%

Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.
Sumber: Data Diolah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas berdasarkan pekerjaan nasabah dapat diketahui bahwa prosentase pekerjaan nasabah sebagai PNS sejumlah 15%, prosentase pekerjaan nasabah sebagai pengusaha sejumlah 10%, prosentase nasabah sebagai TNI/Polri 5%, prosentase pekerjaan nasabah sebagai pegawai swasta sejumlah 42%, prosentase nasabah sebagai pensiunan 2%, prosentase nasabah sebagai pelajar/mahasiswa sejumlah 8%, prosentase nasabah sebagai ibu rumah tangga 15%, prosentase nasabah sedang mencari kerja sejumlah 3% dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel.

5. Berdasarkan periode lamanya menjadi nasabah

Berdasarkan periode lamanya menjadi nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

No	Lamanya nasabah		Jumlah	Prosentase
1	1 tahun	2 tahun	16	16%
2	2 tahun	3 tahun	31	31%
3	3 tahun	4 tahun	63	63%
	Jumlah		100	100%

Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah
Sumber: Data Diolah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.5 di atas berdasarkan periode lamanya menjadi nasabah dapat diketahui bahwa prosentase periode lamanya menjadi nasabah 1 tahun - 2 tahun sejumlah 16%, prosentase periode lamanya menjadi nasabah 2 tahun - 3 tahun sejumlah 31%, prosentase periode lamanya menjadi nasabah 3 tahun - 4 tahun sejumlah 63%, dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel

Berdasarkan jenis produk yang dipilih nasabah

Berdasarkan jenis produk yang dipilih nasabah, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

No	Produk	Jumlah	Prosentase
1	Tabungan	63	63%
2	Simpanan	13	13%
3	Pinjaman	24	24%
	Jumlah	100	100%

Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Produk yang dipilih Nasabah
Sumber: Data Diolah (2012).

Berdasarkan data pada tabel 4.6 di atas berdasarkan produk yang dipilih nasabah dapat diketahui bahwa prosentase produk yang dipilih nasabah Tabungan sejumlah 63%, prosentase produk yang dipilih nasabah Simpanan sejumlah 13%, prosentase produk yang dipilih nasabah Pinjaman sejumlah 24%, dari jumlah 100 responden di BPRS Bumi Arta Sampang yang menjadi sampel.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor pernyataan

Y = skor total

n = jumlah responden

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0.05$, maka kriteria pengujianya jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Di bawah ini adalah uraian hasil analisis statistik mengenai pengujian validitas instrumen dari masing-masing item pernyataan variabel yang diteliti.

a. Uji validitas tangible (X1) harapan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,276	0,497	Tidak Valid
2	0,701		Valid
3	0,337		Tidak Valid
4	0,542		Valid

Tabel 4.7. Validitas Variabel *tangible*.

Sumber: Hasil Olahan Komputer *SPSS for Windows Release 16.00*

Berdasarkan data pada tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya

jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa item pertanyaan untuk variabel *tangible* pada nomor 1 dan 3 tidak valid, sedangkan yang lain valid

b. Uji validitas *tangible* (Y1) kinerja/kepuasan

No Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,658	0,497	Valid
2	0,559		Valid
3	0,667		Valid
4	0,644		Valid

Tabel 4.8. Validitas Variabel *tangible*

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *tangible* adalah valid.

c. Uji Reliability (X2) harapan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,601	0,497	Valid
2	0,254		Tidak Valid
3	0,651		Valid
4	0,500		Valid

Tabel 4.9. Validitas Variabel Reliability

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa item pertanyaan untuk variabel *reliability* pada nomor 2 tidak valid, sedangkan pertanyaan yang lain valid adalah valid.

c. Uji Reliability (Y2) kinerja/kepuasan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,853	0,497	Valid
2	0,709		Valid
3	0,656		Valid
4	0,708		Valid

Tabel 4.10. Validitas Variabel Reliability.

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *reliability* adalah valid.

e. Uji Responsivness (X3 harapan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,736	0,497	Valid
2	0,222		Tidak Valid
3	0,683		Valid
4	0,464		Tidak Valid
5	0,748		Valid

Tabel 4.11. Validitas Variabel Responsiveness

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa pertanyaan pada variabel *Responsiveness* nomor 2 dan 4 tidak valid sedangkan pertanyaan yang lain adalah valid.

f. Uji Responsivness (Y3) kinerja/kepuasan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,815	0,497	Valid
2	0,768		Valid
3	0,861		Valid
4	0,708		Valid
5	0,631		Valid

Tabel 4.12. Validitas Variabel Responsiveness

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Responseveness* adalah valid.

g. Uji Assurance (X4) harapan

No. Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,231	0,497	Tidak Valid
2	0,455		Tidak Valid
3	0,801		Valid
4	0,493		Tidak Valid

Tabel 4.13. Validitas Variabel Assurance.

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa pertanyaan pada variabel *Assurance* item nomor 1,2 ,4 tidak valid, dan pertanyaan nomor 3 valid.

2. Uji Assurance (Y4) kinerja kepuasan

No Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,769	0,497	Valid
2	0,816		Valid
3	0,769		Valid
4	0,715		Valid

Tabel 4.14. Validitas Variabel Assurance.

Sumber Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.14 menunjukkan item pertanyaan pada variabel Assurance adalah valid.

3. Uji Emphaty (X5) harapan

No Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,758	0,497	Valid
2	0,916		Valid
3	0,952		Valid
4	0,715		Valid

Tabel 4.15. Validitas Variabel Emphaty

Sumber Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00.

Berdasarkan data pada tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa item pertanyaan pada variabel Emphaty adalah valid.

Uji *Empathy* (*YS*) kinerja/keputusan

No Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,819	0,497	Valid
2	0,860		Valid
3	0,910		Valid
4	0,869		Valid

Tabel 4.16. Validitas Variabel *Empthy*

Sumber: Hasil Olahan Komputer *SPSS for Windows Release 16.00*.

Berdasarkan data pada tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa item pernyataan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.16 menunjukan bahwa item pertanyaan pada variabel *Empathy* adalah valid.

Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan menggunakan rumus berikut.

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

r_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pernyataan

σ_t^2 = varian total

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

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji reliabel, jika

nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji tidak reliabel.

Di bawah ini adalah uraian hasil analisis statistik mengenai pengujian reliabilitas instrumen dari masing-masing item pernyataan variabel yang diteliti

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai r tabel	Keterangan
Harapan	0,770	0,497	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,806	0,497	Reliabel

Tabel 4.17. Reliabilitas Variabel *Responsiveness Reliability, Assurance, Empathy, Tangible* dan Kepuasan Nasabah BPRS.
Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS for Windows Release 16.00

Berdasarkan data pada tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel harapan reliabel karena nilai alphanya $>$ r_{tabel} (0,770 $>$ 0,497) yaitu sebesar 0,497 dan semua variabel kepuasan nasabah reliabel karena nilai alphanya $>$ r_{tabel} (0,806 $>$ 0,497), yaitu sebesar 0,947.

2. Analisis Data Penelitian

Dalam menganalisis data yang telah diperoleh dari kuesioner penelitian maka digunakan rumus Analisis *Importance Performance Analysis* (Analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan) Terhadap Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/ pelaksanaan, maka dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian nasabah

xi = skor penilaian kinerja kualitas pelayanan

yi = skor penilaian kepentingan kepuasan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksana.

sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

Keterangan: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Rumus selanjutnya adalah

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Dimana \bar{X} = nilai rata-rata harapan dari semua pertanyaan

\bar{Y} = nilai rata-rata kepuasan dari semua pertanyaan

n = banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi harapan nasabah

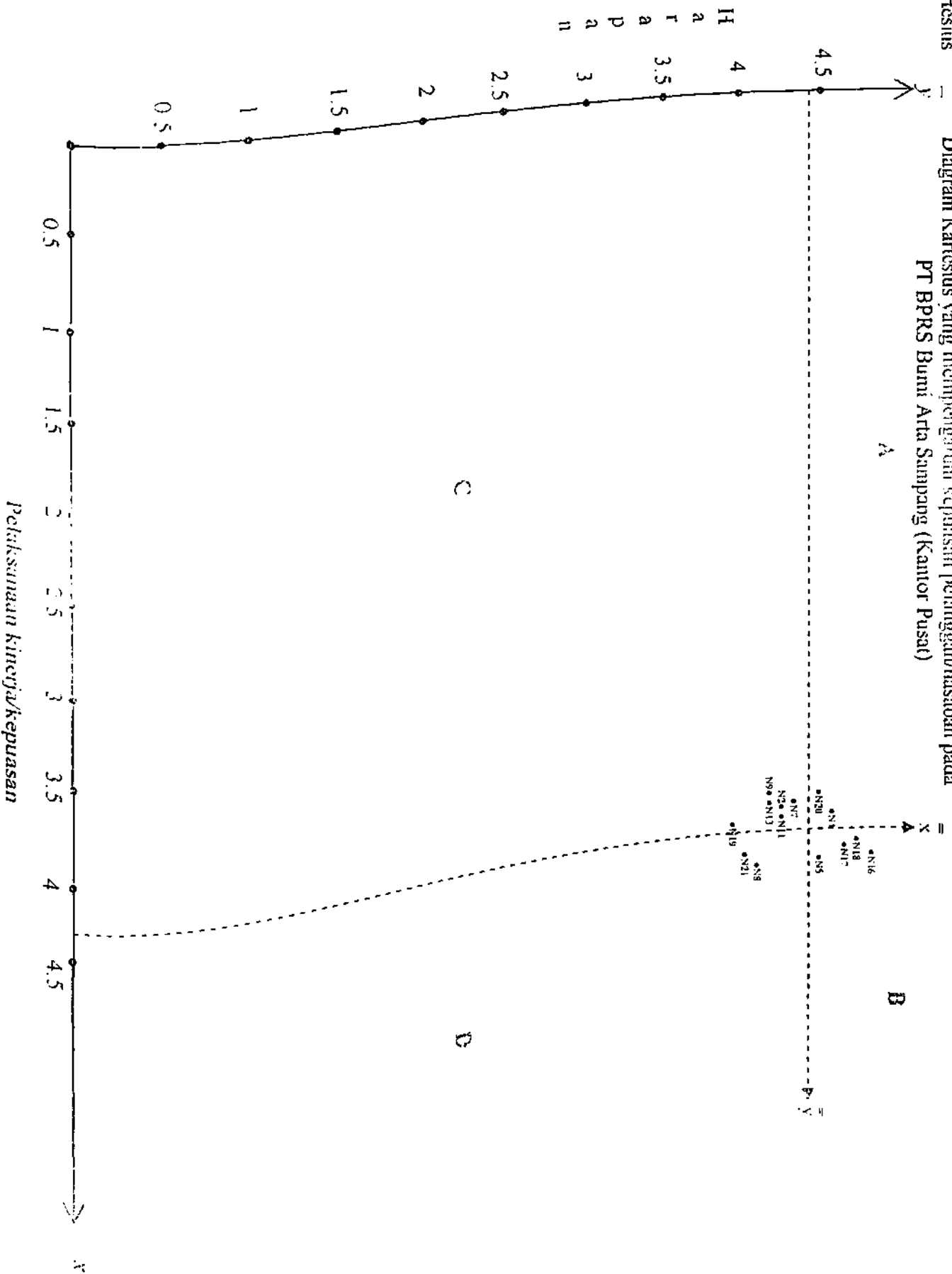
NO	Kualitas Jasa Pelayanan	(\bar{X}_i) kinerja/kepuasan	(\bar{Y}_i) harapan
2	Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah	4.25	4.47
4	Ruang pelayanan memadai dan nyaman	4.26	4.53
5	Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah	4.37	4.5
7	Ketepatan pencatatan setiap transaksi nasabah	4.24	4.48
8	Karyawan mampu memberikan penjelasan secara baik kepada nasabah	4.41	4.45
9	Karyawan memberikan kepatutan waktu dalam transaksi setiap nasabah	4.22	4.46
10	Karyawan mampu memberikan	4.27	4.47

13	kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah	4.24	4.46
16	Karyawan selalu siap dalam membantu nasabah	4.36	4.59
17	Karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan	4.32	4.55
18	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah	4.31	4.56
19	Karyawan dapat menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan	4.28	4.37
20	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah	4.22	4.5
21	Karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah	4.33	4.44
	Karyawan mampu menghadapi tanggapan terhadap saran dan keluhan	4.29	4.49

Tabel 4.13. Analisis Importance Performance Analysis

Diagram 4.3 Kartesius

Diagram Kartesius yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/masabah pada PT BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat)



Item-item diorganisasikan dalam kategori atribut-atribut yang masuk kedalam empat kuadran yaitu kuadran A, B, C, D. Sebagai berikut:

a) Kuadran A (*Attention*) adalah:

Masuknya atribut-atribut kedalam kuadran A berarti bahwa atribut tersebut menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah sehingga mengecewakan atau tidak puas. Adapun item yang masuk dalam kuadran A adalah:

4) Ruang pelayanan memadai dan nyaman.

20) Karyawan dapat memberikan jasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah...

b) Kuadran B adalah:

Masuknya atribut-atribut kekuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Bank sesuai keinginan nasabah, untuk itu wajib dipertahankannya. Adapun item yang masuk dalam kuadran B adalah:

5) Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi.

16) Karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan ketepatan pencatatan setiap transaksi nasabah.

17) Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah

18) Karyawan dapat menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan.

c) Kuadran C adalah:

Masuknya atribut-atribut kedalam kuadran C berarti bahwa atribut tersebut menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, sedangkan kualitas pelaksanaannya oleh Bank biasa/cukup saja. Adapun item yang masuk dalam kuadran C adalah:

- 7) Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah
- 8) Ketepatan pencatatan setiap transaksi nasabah
- 9) Karyawan memberikan ketepatan waktu dalam transaksi setiap nasabah
- 10) Karyawan mampu memberikan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.
- 13) Karyawan selalu siap dalam membantu nasabah.
- 19) Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah.

d) Kuadran D adalah:

Atribut yang masuk kedalam kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah dan dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Adapun item yang masuk dalam kuadran D adalah:

- 8) Karyawan mampu memberikan penjelasan secara baik kepada nasabah.
- 21) Karyawan mampu menghadapi tanggapan terhadap saran dan keluhan.

C. Perumahaan Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Ditinjau dari dimensi bukti langsung (*Tangibles*), atribut pertanyaan valid yang masuk dalam dimensi ini adalah atribut nomor 2 (Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah) dan atribut nomor 4 (Ruang pelayanan memadai dan nyaman). Dimana atribut nomor 2 (Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah) masuk dalam kuadran C yang menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, sedangkan pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Sehingga atribut nomor 2 (Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah) dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Berdasarkan kebutuhan nasabah, atribut nomor 2 (Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah) sangat penting dan dibutuhkan nasabah, namun pihak Bank menganggap kurang penting dan pelaksanaannya biasa-biasa saja, seharusnya atribut ini masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan/tidak puas, jadi atribut ini belum bisa menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah. Sedangkan pada atribut nomor 4 (Ruang pelayanan memadai dan nyaman) pada *tangibles* masuk dalam kuadran A yang

menunjukkan bahwa kuadran ini sangat penting dan dianggap memuaskan. Jadi atribut ini sudah bisa menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan di BPRS Bumi Arta Sampang (kantor pusat) kepada nasabahnya.

Atribut-atribut yang terdapat dalam dimensi yang tidak masuk dalam diagram kartesius adalah atribut nomor 1 (formulir dan teknologi yang dimiliki memudahkan nasabah untuk mengetahui produk-produk BPRS Bumi Arta Sampang) dan atribut nomor 3 (karyawan bertindak ramah dan sopan). Kedua atribut tersebut seharusnya masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Karena atribut nomor 1 (formulir dan teknologi yang dimiliki memudahkan nasabah untuk mengetahui produk-produk BPRS Bumi Arta Sampang) dan atribut nomor 3 (karyawan bertindak ramah dan sopan), merupakan atribut yang dinilai pertama kali oleh nasabah untuk melanjutkan atau berhentinya menjadi nasabah, jika pada atribut nomor 1 berisi formulir dan teknologi maka formulir dan teknologinya harus mudah dipahami dan mudah digunakan oleh nasabah, dan atribut nomor 3 mengenai karyawan bertindak ramah dan sopan, hal ini sangat berpengaruh kepada nasabah karena nasabah pertama menilai adalah dari kebaikan karyawan dalam melayani.

2. Ditinjau dari dimensi keandalan/reliability, atribut yang masuk dalam dimensi keandalan adalah atribut nomor 5 (karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah), atribut ini masuk

dalam kuadran B yang menunjukkan bahwa unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Bank, untuk itu wajib dipertahankannya, sehingga dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Jadi atribut nomor 5 (karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah) sudah menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah karena apa yang diinginkan nasabah dan dianggap penting oleh nasabah telah sesuai dengan harapan nasabah sehingga atribut ini memuaskan dan wajib dipertahankan. Sedangkan atribut nomor 7 (ketepatan pencatatan setiap transaksi nasabah), atribut ini masuk dalam kuadran C yang menunjukkan bahwa beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, seharusnya atribut ini masuk ke dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan/tidak puas. Dalam hal ini seharusnya setiap pencatatan transaksi nasabah harus jelas dan tepat, jadi Bank harus lebih berhati-hati dalam melakukan pencatatan setiap transaksi nasabah, sehingga atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan.

Atribut selanjutnya adalah atribut nomor 8 (karyawan BPRS mampu memberikan penjelasan secara baik kepada nasabah), atribut ini masuk dalam

kuadran D yang menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dalam hal ini atribut tersebut dianggap kurang penting sedangkan pelaksanaannya memuaskan. Seharusnya atribut nomor 8 (karyawan BPRS mampu memberikan penjelasan secara baik kepada nasabah) ini masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan, sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran D yang menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan adalah kriteria atribut penting karena dalam hal ini nasabah perlu penjelasan yang sangat rinci untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Bank. Jadi atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut-atribut dalam dimensi ini yang tidak masuk dalam diagram kartesius adalah atribut nomor 6 (ketepatan dalam memproses kebutuhan nasabah), padahal atribut ini sangat penting karena nasabah selalu ingin Bank tepat dalam memproses kebutuhan nasabahnya, sehingga tidak mengecewakan, atribut ini seharusnya masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun

manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

3) Ditinjau dari dimensi daya tanggap/*Responsiveness*, atribut yang masuk dalam dimensi ini adalah atribut nomor 9 (karyawan memberikan ketepatan waktu dalam transaksi setiap nasabah), atribut ini masuk kedalam kuadran C yang menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah dan pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Seharusnya atribut nomor 9 (karyawan memberikan ketepatan waktu dalam transaksi setiap nasabah) ini masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan. Atribut nomor 9 (karyawan memberikan ketepatan waktu dalam transaksi setiap nasabah) ini merupakan penilaian nasabah kepada karyawan mengenai pandainya karyawan mengatur ketepatan waktu dalam pelayanan, karena nasabah tidak suka menunggu terlalu lama dan memakan waktu, jadi Bank harus lebih disiplin waktu supaya nasabahnya merasakan kepuasan, jadi atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut nomor 11 (karyawan mampu memberikan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah), atribut ini masuk dalam kuadran C yang menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi

nasabah dan pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut ini seharusnya masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan. Atribut nomor 11 (karyawan mampu memberikan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah) ini sangat penting untuk mengetahui seberapa cepat karyawan dalam melayani nasabahnya, karena nasabah menginginkan karyawan cepat tanggap dan tidak bertele-tele dalam melayani nasabahnya. Jadi atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah. Atribut nomor 13 (karyawan mampu memberikan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah), atribut ini masuk dalam kuadran C yang menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah dan pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, atribut nomor 13 (karyawan mampu memberikan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah) ini seharusnya masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan. Dalam hal ini nasabah menginginkan karyawan selalu siap dalam membantu nasabah, jadi atribut ini sangat penting untuk diperhatikan.

Sehingga atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut dalam dimensi ini yang tidak masuk dalam kuadran adalah atribut nomor 10 (karyawan mampu memberikan komunikasi baik dengan nasabah) dan atribut nomor 12 (karyawan memberikan kesungguhan dalam membantu nasabah), seharusnya atribut nomor 10 (karyawan mampu memberikan komunikasi baik dengan nasabah) dan nomor 12 (karyawan memberikan kesungguhan dalam membantu nasabah) masuk dalam kuadran B yang menunjukkan bahwa unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan karena berisi mengenai karyawan mampu memberikan komunikasi dengan baik serta karyawan mampu memberikan kesungguhan dalam membantu nasabahnya, padahal atribut ini sangat penting dan perlu dipertahankan akan tetapi pihak Bank belum melaksanakannya.

4) Ditinjau dari dimensi jaminan/*assurance*, atribut yang masuk ke dalam dimensi ini adalah atribut nomor 16 (karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan) dan atribut nomor 17 (karyawan mampu menjawab pertanyaan dengan baik kepada nasabah), kedua atribut ini masuk ke dalam kuadran B yang menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Jadi atribut nomor 16 (karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan) dan nomor 17 (karyawan mampu menjawab pertanyaan dengan baik kepada nasabah)

sudah menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang dilakukan Bank kepada nasabahnya.

Atribut pada dimensi ini yang tidak masuk dalam diagram yaitu atribut nomor 14 (karyawan memberikan informasi secara jujur terhadap nasabah) dan atribut nomor 15 (karyawan mampu memberikan rasa aman dalam setiap melakukan transaksi nasabah). Seharusnya kedua atribut tersebut masuk dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan. Dalam hal ini atribut nomor 14 (karyawan memberikan informasi secara jujur terhadap nasabah) dan nomor 15 (karyawan mampu memberikan rasa aman dalam setiap melakukan transaksi nasabah) tersebut sangat penting dan menjadi hal utama karena berkaitan dengan kejujuran, dan yang dinilai nasabah dari awal masuknya nasabah menjadi tertarik dengan Bank adalah kejujuran karyawan dalam pelayanan dan nasabah merasa aman baik dalam pelayanan maupun dalam hal ruangan. Dan jika masuk dalam kuadran B yang menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan, maka atribut ini perlu dipertahankan karena kejujuran dan rasa aman akan memuaskan nasabah dan membuat nasabah percaya dengan kenyamanannya.

5) Ditinjau dari dimensi *empathy*, diketahui bahwa semua atribut masuk dalam dimensi ini. Hal ini dapat dijelaskan bahwa atribut nomor 18

(karyawan mampu menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan), atribut ini masuk dalam kuadran B yang menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Bank, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Jadi atribut nomor 18 (karyawan mampu menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan) dalam dimensi ini sudah menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut nomor 19 (karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah), atribut nomor 19 (karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah) masuk dalam kuadran C yang menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah dan pelaksanaannya oleh Bank biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Dalam hal ini atribut nomor 19 (karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah) seharusnya masuk dalam kuadran A karena atribut ini sangat penting dan menjadi prioritas utama, karena yang dinilai oleh nasabah adalah karyawan yang cerdas, mampu menjelaskan secara singkat jelas dan sesuai prosedur Bank serta mampu menjelaskan sesuai yang diinginkan nasabah, artinya tidak keluar dari pembahasan yang dimaksud oleh nasabah. Jadi atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut nomor 20 (karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah), atribut nomor 20 (karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah) masuk

dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan. Padahal atribut nomor 20 (karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah) ini sangat penting, karena yang diinginkan nasabah adalah rasa keadilan dalam pelayanan. Dalam hal ini yang dimaksud adil adalah adil dalam segala hal serta tidak membedakan nasabah lama, nasabah baru, nasabah disiplin, nasabah paling banyak investasi, dan sebagainya. Namun adil yang dimaksud adalah adil dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan prioritas Bank. Jadi atribut ini sudah menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

Atribut nomor 21 (karyawan mampu menghadapi tanggapan terhadap saran dan keluhan), atribut ini masuk dalam kuadran D yang menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Atribut ini seharusnya masuk ke dalam kuadran A yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan nasabah, sehingga mengecewakan karena menjadi prioritas utama, dalam hal ini saran dan keluhan merupakan motivasi Bank untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai yang diinginkan nasabah, jadi jika keluhan tersebut dipenuhi dan saran tersebut dipertimbangkan, kemungkinan akan menambah

kepercayaan nasabah dan memuaskan nasabah. Jadi atribut ini belum menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

BAB V PENUTUP



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperoleh kesimpulan bahwa masing-masing dimensi dalam penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang berarti antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Dengan kata lain semakin banyak kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* diketahui nilai rerata (\bar{x}) pada penilaian/kinerja (kepuasan) adalah 4,29 dan nilai rerata pada pertimbangan/harapan adalah 4,49. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang berada di atas nilai pertimbangan/harapan sudah mempengaruhi kepuasan nasabah Pada BPRS Bumi Arta Sampang (Kantor Pusat). Di antaranya adalah atribut nomer 4 (Ruang pelayanan memadai dan nyaman) dan nomer 20 (Karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah) masuk ke dalam kuadran A, dan atribut nomer 5 (Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi), nomer 16 (Karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan), 17 (Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah), 18 (Karyawan dapat menjelaskan langsung

secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan) masuk dalam kuadran B yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan.

Dari faktor dimensi yang meliputi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dalam penelitian ini hanya ada 4 (empat) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki atribut yang valid dan sudah memiliki kesesuaian secara signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, namun dalam dimensi *Responsiveness* belum ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diharapkan nasabah oleh Bank.

4. Saran

1. Hendaknya pihak Bank memperhatikan atribut yang telah valid namun belum dilaksanakan sesuai keinginan nasabah, seperti atribut nomor 1 (formulir dan teknologi yang dimiliki memudahkan nasabah untuk mengetahui produk-produk BPRS Bumi Arta Sampang), atribut nomor 3 (karyawan bertindak ramah dan sopan), kedua atribut tersebut masuk dalam dimensi *tangible* yang merupakan hal utama yang dibutuhkan nasabah agar nasabah benar-benar mengetahui situasi Bank yang nyaman dan peralatan yang memadai. Atribut nomor 6 (ketepatan dalam memproses kebutuhan nasabah) pada dimensi *reliability* hendaknya selalu diperhatikan karena nasabah menginginkan pelayanan yang terbaik terutama mengenai ketepatan dalam memproses kebutuhan yang diinginkan nasabah.
2. Pada dimensi *Responsiveness* pihak Bank hendaknya memperhatikan atribut nomor 10 (karyawan mampu memberikan komunikasi dengan baik kepada

nasabah) dan atribut nomor 12 (karyawan memberikan kesungguhan dalam membenahi nasabah), kedua atribut tersebut belum sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, untuk itu Bank perlu lebih memperhatikan lagi mengenai komunikasi yang jelas dan kesungguhan dalam membantu nasabah.

3. Pada dimensi *Assurance* pihak Bank perlu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank seperti pada atribut nomor 14 (karyawan memberikan informasi secara jujur terhadap nasabah) karena atribut ini sangat penting mengenai kejujuran yang dilakukan karyawan untuk melayani nasabah dengan hati yang bersih sehingga nasabah bertahan dengan Bank. Adapun pada atribut ini seharusnya bank lebih memperhatikan kenyamanan yang dibutuhkan nasabah supaya dalam pelayanan nasabah merasa dilindungi.

4. Pihak Bank harus lebih cermat dalam setiap pelayanan kepada nasabah dalam hal apapun, yang berkaitan dengan nasabah demi terciptanya kesesuaian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

5. Hendaknya pihak Bank lebih mendekati nasabahnya supaya nasabah mengetahui semua pelayanan yang berkenaan dengan nasabah, tempat, waktu dan situasi Bank supaya nasabah merasa lebih nyaman dan tetap menjadi nasabah yang setia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Andi Rustaman. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota atau Calon Anggota Baitul Mal Wattamwill BMT Marhamah Wonosobo Tahun 2009-2010", skripsi tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2010.
- Atiek Sulistiyani. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah lama dan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Ajibarang Tahun 2008-2009", skripsi tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2009.
- Burhan Asofa. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Fandy B. Djatmoro. *Manajemen Jasa*, edisi pertama, Yogyakarta: Andi, 2000
- Freddy R. Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000
- Hadiat, Nawawi. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998
- Heri S. Prastya. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Cabang Purwokerto Tahun 2008-2009", skripsi tidak diterbitkan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2009
- Husein Umar. *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007
- Mudrajat Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993
- Rambel Lupiyoadi, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008

- Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, 2002
- Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Suhardsi, "Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Mutu Pelayanan yang diterima di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan", skripsi tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang 2009
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, Jilid 2, cet. 25, Yogyakarta: Andi Offset, 2009
- Winarno Syarifuddin, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*, kelas VII, Bandung: Tarbiyo, 1994
- Zetrisna, (2009), *Teknik Analisis dan Proses Kontrol Dalam Kualitas Pelayanan* Jurnal penerangan ahli bahasa Budi Oetomo vol.152
- Zulfan Yama, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: EKONISA, 2001
- http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif, Diakses pada tanggal 14 November 2011.

Contoh 1. Perhitungan Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen unit terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan.¹

Sampel penelitian ini adalah seluruh nasabah yang telah menjadi nasabah dimulai dari sejak berdirinya BPRS Bumi Arta Sampang (kantor pusat) hingga nasabah per 28 Desember 2011 adalah 1932 nasabah.

Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 d^2 = tingkat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan, biasanya 0.01 atau 0.05²

$$n = \frac{1932}{1932 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1932}{19,33 + 0,01}$$

$$n = \frac{1932}{19,33}$$

$$n = 99,94 \approx 100$$

1. Mulyono, Kamanto, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Ekologi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm:11
2. Sugiono, *Statistika Keseluruhan Untuk Para Pelajar dan Dosen di Unit Rawat Inap RST*.
Penerbit: Sinar Sinematika Kabupaten Cendogati. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro Semarang, 2009

Identitas responden

- a. Nama
- b. Pekerjaan
- c. Pendidikan
- d. Jenis Kelamin
- e. Usia
- f. Sudah berapa menjadi anggota
- g. Jenis produk BPRS yang dimiliki

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan memberi tanda (✓) pada alternatif jawaban yang disediakan

Untuk skor pada kuesioner pertimbangan /kepentingan:

- SP : sangat penting
- KP : kurang penting
- P : penting
- TP : tidak penting
- CK : cukup penting

Untuk kuesioner pada penilaian /kinerja:

- SB : sangat baik
- KB : kurang baik
- B : baik
- TB : tidak baik
- CB : cukup baik

No	Pertanyaan	Pertimbangan/kepentingan				
		SP	P	CK	KP	TP
		1	2	3	4	5
1	Bagaimana harapan dan kinerja/kepuasan anda mengenai formulir dan teknologi yang dimiliki memudahkan nasabah untuk mengetahui produk-produk BPRS Bumi Arta Sampang					
2	Bagaimana harapan dan kinerja/kepuasan anda mengenai peralatan dan perlengkapan sangat mempermudah nasabah					
3	Bagaimana harapan dan kinerja/kepuasan anda mengenai karyawan bertindak ramah dan sopan					
4	Bagaimana harapan dan kinerja/kepuasan anda mengenai ruang pelayanan memadai dan nyaman					
5	Bagaimana harapan dan kinerja/kepuasan anda mengenai karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah					

56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	447	453	450	448	445	446	458	446	459	455	456	437	450	444				

UJI Reliabilitas

UJI RELIABILITAS KINERJA / KEPUASAN

Case Processing Summary
 All Variables
 All Variables
 All Variables

Reliability

Case Processing

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	10	100.0
Excluded ^a	0	0.0
Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	6

Case Processing Summary
 Cases Valid
 Excluded
 Total

Reliability

Statistics

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	15	63.0
Excluded ^a	1	4.2
Total	16	100.0

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

Reliability Statistics

Constructs	N of Items
Alpha	
Item	

KINERJA DAN KEPUASAN
 PENYALAH JAWAB (PJ) KINERJA/KEPUASAN

SPSS Output
 Correlations
 Pearson
 All in One

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.590*	.236	-.043	658*
	Sig. (2-tailed)		.016	.378	.873	.008
	N	16	16	15	15	15
ITEM2	Pearson Correlation	.590*	1	.000	.000	559*
	Sig. (2-tailed)	.016		1.000	1.000	.030
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	.236	.000	1	.447	667*
	Sig. (2-tailed)	.378	1.000		.083	.007
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	-.043	.000	.447	1	644**
	Sig. (2-tailed)	.873	1.000	.083		.010
	N	16	16	16	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.658**	.559*	.667**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.030	.007	.010	
	N	15	15	15	15	15

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KINERJA / KEPUASAN

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.431	.438	.534*	.853**
	Sig. (2-tailed)		.095	.089	.033	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM2	Pearson Correlation	.431	1	.309	.236	.709**
	Sig. (2-tailed)	.095		.244	.378	.003
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	.438	.309	1	.221	.656**
	Sig. (2-tailed)	.089	.244		.411	.008
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	.534*	.236	.221	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.033	.378	.411		.003
	N	16	16	16	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.853**	.709**	.656**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.008	.003	
	N	15	15	15	15	15

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TEST INSTRUMEN KEPRASARAN / KEPUASAN

014 12
 0017
 0018
 0019

Correlations

014 12

		Correlations					
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.552*	.861**	.562*	.478*	.815**
	Sig. (2-tailed)		.027	.000	.024	.061	.000
	N	15	15	15	15	15	15
ITEM2	Pearson Correlation	.552*	1	.611*	.611*	.236	.768**
	Sig. (2-tailed)	.027		.012	.012	.378	.001
	N	15	15	15	15	15	15
ITEM3	Pearson Correlation	.861**	.611*	1	.613*	.562*	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.012	.024	.000
	N	15	15	15	15	15	15
ITEM4	Pearson Correlation	.562*	.611*	.613*	1	.412	.708**
	Sig. (2-tailed)	.024	.012	.012		.113	.003
	N	15	15	15	15	15	15
ITEM5	Pearson Correlation	.478*	.236	.562*	.412	1	.631*
	Sig. (2-tailed)	.061	.378	.024	.113		.012
	N	15	15	15	15	15	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.815**	.768**	.861**	.708**	.631*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.012	
	N	15	15	15	15	15	15

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Output of
 Correlations
 Pearson
 Correlation

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.628**	.579*	.604*	.819**
	Sig. (2-tailed)		.009	.019	.013	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM2	Pearson Correlation	.628**	1	.687**	.528*	.860**
	Sig. (2-tailed)	.009		.003	.035	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	.579*	.687**	1	.755**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.019	.003		.001	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	.604*	.528*	.755**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.013	.035	.001		.000
	N	16	16	16	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.819**	.860**	.910**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	15	15	15	15	15

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

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

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.035	-.255	-.323	.276
	Sig. (2-tailed)		.898	.341	.223	.319
	N	16	16	16	16	15
ITEM2	Pearson Correlation	.035	1	.098	.098	.701**
	Sig. (2-tailed)	.898		.719	.719	.004
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	-.255	.098	1	.048	.337
	Sig. (2-tailed)	.341	.719		.861	.219
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	-.323	.098	.048	1	.542*
	Sig. (2-tailed)	.223	.719	.861		.037
	N	16	16	16	16	15
MEAN	Pearson Correlation	.276	.701**	.337	.542*	1
	Sig. (2-tailed)	.319	.004	.219	.037	
	N	15	15	15	15	15

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

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

PERSEPSI MENDIDIK HARAPAN

Correlations

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1				601
	Sig. (2-tailed)					018
	N	16	16	15	16	15
ITEM2	Pearson Correlation	-.385	1			254
	Sig. (2-tailed)	.141				.361
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	-.043	.398	1		651
	Sig. (2-tailed)	.865	.174		.098	.009
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	.158	-.270	.098	1	500
	Sig. (2-tailed)	.558	.312	.719		.058
	N	16	16	16	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.601	.254	.651	.500	1
	Sig. (2-tailed)	.018	.361	.009	.058	
	N	15	15	15	15	15

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

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

PERINGKAT HARAPAN

ITEM1
ITEM2
ITEM3
ITEM4
ITEM5
JUMLAH

Correlations

Item

Correlations

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	JUMLAH
ITEM1	1	.211	.816**	.211	.514	.736**
Pearson Correlation		.433	.000	.433	.042	.002
Sig. (2-tailed)		.16	.15	.16	.16	.15
N		16	15	16	16	15
ITEM2		1	.258	.806	.547	.427
Pearson Correlation			.334	.806	.547	.427
Sig. (2-tailed)			.16	.16	.16	.15
N			16	16	16	15
ITEM3			1	.000	.378	.653**
Pearson Correlation				.000	.378	.653**
Sig. (2-tailed)				1.000	.149	.005
N				16	16	15
ITEM4				1	.683**	.464
Pearson Correlation					.683**	.464
Sig. (2-tailed)					.004	.081
N					16	15
ITEM5					1	.748**
Pearson Correlation						.748**
Sig. (2-tailed)						.001
N						16
JUMLAH						1
Pearson Correlation						.464
Sig. (2-tailed)						.081
N						15

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

KORRELASI ANTAR ITEM HARAPAN

...
...
...

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
Item1	Pearson Correlation	1				231
	Sig. (2-tailed)		.447	.092	-.078	407
	N	16	.082	.733	.774	15
Item2	Pearson Correlation		1			455
	Sig. (2-tailed)	.447		.289	.035	.088
	N	.082	16	.277	.898	15
Item3	Pearson Correlation			1		801**
	Sig. (2-tailed)				.367	.000
	N	.092	.299	16	.162	15
Item4	Pearson Correlation				1	493
	Sig. (2-tailed)	.733	.277	.162		.062
	N	.16	.16	.367	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation					1
	Sig. (2-tailed)	-.078	.898	.162		.493
	N	.774	.16	.801**	.493	.062
		231	.455	.000	.062	15
		407	.088	.15	.15	
		15				

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

70% HARAPAN

...
 ...
 ...

Correlations

		Correlations				
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.671**	.663**	.263	.758**
	Sig. (2-tailed)		.004	.005	.325	.001
	N	16	16	16	16	15
ITEM2	Pearson Correlation	.671**	1	.799**	.427	.916**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.099	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM3	Pearson Correlation	.663**	.799**	1	.659**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.005	.000
	N	16	16	16	16	15
ITEM4	Pearson Correlation	.263	.427	.659**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.325	.099	.005		.003
	N	16	16	16	16	15
JUMLAH	Pearson Correlation	.758**	.916**	.952**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.003	
	N	15	15	15	15	15

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

Langkah 4. Perbandingan Importance Performance Analysis

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/ pelaksanaan, maka menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Tki tingkat kesesuaian nasabah
 x_i skor penilaian kinerja kualitas pelayanan
 y_i skor penilaian kepentingan kepuasan nasabah

NO	Kualitas Jasa Pelayanan	(\bar{x}_i) Kinerja	(\bar{y}_i) Kepentingan
		4.25	4.47
2	Peralatan dan perlengkapan mempermudah nasabah	4.26	4.53
4	Ruang pelayanan memadai dan nyaman	4.37	4.5
5	Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah-masalah yang dihadapi nasabah	4.24	4.48
7	Ketepatan pencatatan setiap transaksi nasabah	4.41	4.45
8	Karyawan mampu memberikan pelayanan secara baik kepada nasabah	4.22	4.46
9	Karyawan memberikan ketepatan waktu dalam transaksi setiap nasabah	4.27	4.47
11	Karyawan mampu memberikan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah	4.24	4.46
13	Karyawan selalu siap dalam membantu nasabah	4.36	4.59
16	Karyawan memberikan keramahan dalam melakukan pelayanan	4.32	4.55
17	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah	4.31	4.56
18	Karyawan dapat menjelaskan langsung secara terperinci yang berhubungan dengan prosedur pelayanan	4.28	4.37
19	Karyawan mampu menjawab semua pertanyaan dengan baik kepada nasabah	4.22	4.5
20	Karyawan dapat memberikan rasa keadilan dalam setiap pelayanan kepada nasabah	4.33	4.44
21	Karyawan mampu menghadapi tanggapan terhadap saran dan keluhan nasabah	4.29	4.49

AKAD PEMBUKAAN DEPOSITO

A. PENGERTIAN

Deposito yang dimaksud adalah deposito dengan prinsip Mudharabah yaitu investasi nasabah selaku shahibul maal pada BPR Syariah Bumi Artha Sampang selaku mudharib, dengan tujuan untuk memperoleh bagian keuntungan atas dana yang diinvestasikan. Investasi tersebut dapat ditarik berdasarkan jangka waktu 1,3,6 atau 12 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis dengan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan

B. KETENTUAN PEMBUKAAN DEPOSITO

Investasi Deposito ini dibuka berdasarkan prinsip Mudharabah (bagi hasil).
Setoran minimal pembukaan Deposito adalah Rp 1.000.000,-
Investasi Deposito Mudharabah ini diberikan imbalan hasil/bagi hasil sesuai dengan ketentuan nisbah yang berlaku dan kesepakatan kedua belah pihak.

Bagi hasil dapat dibayarkan setiap bulan sesuai tanggal waktunya atau pada saat jatuh tempo.
Investasi Deposito Mudharabah ini dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah imbalan hasil/bagi hasil yang berlaku pada waktu perpanjangan.

Investasi Deposito Mudharabah yang tidak diperpanjang secara otomatis, apabila pada saat tanggal jatuh tempo tidak diperpanjang akan dibukukan dalam simpanan yang tidak mendapat bagi hasil.

Investasi Deposito Mudharabah atas nama nasabah yang tercantum dalam bilyet deposito tidak dapat dipindahtangankan.

Apabila bilyet deposit hilang, maka deposan wajib memberitahukan kepada bank dengan menyerahkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.

Setiap perubahan nama, alamat dan tanda tangan Deposito wajib segera diberitahukan kepada BPR Syariah Bumi Artha Sampang.

Apabila deposan meninggal dunia uang simpanannya akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang syah (sesuai surat keterangan waris).

C. KESEPAKATAN DAN PERNYATAAN

Dengan ini Nasabah sepakat untuk menempatkan dan atau menginvestasikan dana di BPR Syariah Bumi Artha Sampang didasarkan pada akad Mudharabah Mutlaqoh dengan nisbah bagi hasil yang disepakati oleh kedua beah pihak sebesar%. Untuk Bank dan% untuk Nasabah dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh BPR Syariah Bumi Artha Sampang. Bank akan memberitahukan kepada nasabah apabila terjadi perubahan nisbah yang menyebabkan penurunan dan atau kenaikan porsi nisbah.

Dengan ini nasabah menyatakan telah membaca dan menyetujui syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas.

Cilacap, 20.....

Nasabah

Pejabat Bank

AKAD PEMBUKAAN TABUNGAN

A. PENGERTIAN

1. Tabungan Wadiah adalah titipan dana nasabah di BPR Syariah Bumi Artha Sampang yang harus dijaga oleh bank dan dapat diambil setiap saat.
2. Tabungan Mudharabah Adalah simpanan dana nasabah di BPR Syariah Bumi Artha Sampang yang dapat ditarik dan disetor sewaktu-waktu dengan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

B. KETENTUAN UMUM

1. Menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor)
2. Sebagai bukti penabung, bank akan menerbitkan buku tabungan pada rekening atas nama penabung
3. Apabila terdapat perbedaan saldo tabungan antara buku tabungan dan catatan di bank maka yang berlaku adalah saldo berdasarkan catatan bank.
4. Penarikan dapat dilakukan setiap hari kerja selama kas buka.
5. Pembayaran kembali tabungan dan atau bagi hasil/bonus hanya berlaku kepada nasabah yang namanya tertera pada buku tabungan atau formulir pembukaan tabungan, kecuali apabila dengan surat kuasa yang sah dan bermaterai cukup.
6. Bank tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul karena penyalahgunaan tabungan ini oleh pihak lain.
7. Bila nasabah meninggal dunia maka uang simpanan tersebut akan dibayarkan kepada ahli waris yang tercantum dalam formulir pembukaan rekening.
8. Bilamana buku telah habis dan atau hilang, maka dikenakan biaya penggantian buku tabungan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

C. KETENTUAN PEMBUKAAN

1. Tabungan Wadiah
 - a. Setoran awal Tabungan Wadiah perorangan minimal Rp 10.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
 - b. Setoran awal Tabungan Wadiah badan usaha/lembaga minimal Rp 25.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
 - c. Bank dapat memberikan bonus sesuai dengan pendapatan/keuntungan bank
 2. Tabungan Mudharabah
 - a. Setoran awal Tabungan Mudharabah perorangan minimal Rp 10.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
 - b. Setoran awal Tabungan Mudharabah badan usaha/lembaga minimal Rp 25.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
 - c. Setoran awal Tabungan Mudharabah Qurban minimal Rp 100.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,-
 - d. Setoran awal Tabungan Mudharabah Haji minimal Rp 500.000,- sedang setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
 - e. Tabungan Mudharabah Qurban hanya dapat ditarik bila akan melaksanakan ibadah Qurban.
 - f. Tabungan Mudharabah Haji hanya dapat ditarik bila akan melaksanakan ibadah haji.
- Bank akan memberikan bonus bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.
Ketentuan penarikan max. 4 kali dalam satu bulan, diluar ketentuan tersebut penarikan harus mendapat persetujuan pejabat bank yang berwenang.

C. KESEPAKATAN DAN PERNYATAAN

Dengan ini nasabah sepakat untuk menempatkan dan atau menginvestasikan dana di BPR Syariah Bumi Artha Sampang didasarkan pada akad Wadiah dan atau Mudharabah Mutlaqoh *) dengan nisbah bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak sebesar % Untuk Bank dan % Untuk Nasabah dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh BPR Syariah Bumi Artha Sampang. Bank akan memberitahukan kepada nasabah apabila terjadi perubahan nisbah yang menyebabkan penurunan dan atau kenaikan porsi nasabah.

Dengan ini nasabah menyatakan telah membaca dan menyetujui syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas.

.....
Nasabah

.....
Pejabat Bank

*) Coret yang tidak perlu

PROFIL

PT. BPR SYARIAH BUMI ARTHA SAMPANG

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Artha Sampang didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 06 tanggal 06 September 2006, dibuat dihadapan Naimah, SH, MH Notaris di Cilacap, dan telah mendapat pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM No. W9. 00204 HT : 01.01. TH 2006 tanggal 12 Desember 2006, dan berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 9 / 24 / KEP - GBI uni 2007 tentang pemberian ujin usaha

Sektor Ekonomi Syariah khususnya Perbankan Syariah saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin mengetahui dan menyadari bahwa transaksi perbankan secara Syariah lebih banyak manfaatnya dan saling menguntungkan, dimana Bank Syariah berfungsi sebagai mediasi antara pihak yang kelebihan (surplus) dana untuk menginvestasikan dan atau menitipkan dananya pada Bank Syariah, juga pihak yang membutuhkan modal untuk melakukan pembiayaan. Bagi pihak yang melakukan penyimpanan dana akan memperoleh Bonus atau Bagi Hasil dan pihak yang diberi pembiayaan akan memberikan kontribusi Bagi Hasil atau keuntungan pada Bank Syariah

**Pembedayaan ekonomi masyarakat
berdasarkan prinsip Syariah**

MISI

- ✓ Memberikan layanan prima berdasarkan prinsip syariah yang berkeadilan
- ✓ Menerapkan konsep Ta'awun yang berkeadilan
- ✓ Menciptakan hubungan kerjasama yang seimbang, transparan, dan saling menguntungkan.

PRODUK PENYALURAN DANA

Penyaluran Dana Bank Syariah kepada Para Nasabahnya adalah untuk membiayai berbagai sektor ekonomi, seperti : sektor Pertanian, Industri, Konstruksi, Perdagangan, Jasa Dunia Usaha, dan Sektor Lainnya.

Dari sektor ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana, seperti :

- Modal Kerja
- Investasi
- Konsumsi

Produk Penyaluran Dana BPRS Bumi Artha Sampang meliputi :

* Murabahah (Jual Beli)

Adalah jenis pembiayaan untuk transaksi jual beli barang dimana pihak Penjual (Bank) dan Pembeli (Nasabah) masing-masing mengetahui harga pokoknya dan tambahan keuntungan / margin sesuai dengan kesepakatan serta sistem pembayaran dilakukan secara tangguh atau *ansuran*.

* Musyarakah (Kerjasama Permodalan)

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal dengan ketentuan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung sesuai dengan kesepakatan dimuka

* Mudharabah

Adalah kerjasama usaha antara dua pihak yaitu pihak pemilik dana (Bank) dengan pihak pengelola usaha (Nasabah). Pembagian keuntungan (Bagi Hasil) sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati.

* Ijarah

Adalah pembiayaan dengan prinsip sewa dimana Bank yang menyediakan obyek sewa kepada penyewa (Nasabah) dengan pembayaran sewa dilakukan secara berkala.

PRODUK PENGHIMPUNAN DANA

BPR Syariah Bumi Artha Sampang hadir untuk memberikan layanan transaksi perbankan sesuai dengan prinsip syariah dalam bentuk TABUNGAN dan DEPOSITO dengan menerapkan prinsip Wadi'ah dan Mudharabah.

* Tabungan Wadi'ah

Adalah titipan dana Nasabah di Bank Syariah, dimana untuk sementara waktu Bank boleh memanfaatkan dana tersebut, dan dapat diambil setiap saat. Bank diperkenankan memberikan bonus pada tabungan wadi'ah.



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

Alamat: Jl. Jend. A. Yani. No. 40A Purwokerto 53126
Telp 0281.635624, 628250 Fax.0281-636553 www.stainpurwokerto.ac.id.

BERITA ACARA / DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

1. Hari /Tanggal
2. Waktu
3. Nama : Aini Karomah
4. NIM : 072323002
5. Semester/Jurusan : IX / Syari'ah
6. Tahun Akademik : 2010/2011
7. Tempat : Lab. Jurusan Syari'ah
8. Peserta Seminar : (Dalam Tabel)

No	NIM	Peserta	Angkatan	Tanda Tangan
1.	082323013	Dwi Lestari	2008	1.
2.	082323025	Laeli Adhy Saputri	2008	2.
3.	072323012	Ferlin Ferliana	2007	3.
4.	082323046	Yuli Trisnawati	2008	4.
5.	072323023	Naila Zulfa	2007	5.
6.	082323005	Angga Aryo W	2008	6.
7.	082323044	Uswatun Chasanah	2007	7.
8.	072322017	Sabri Hernanto	2008	8.
9.	082323033	RESTIVA INDRIM	2008	9.
10.	082323043	Titik Yayuk	2008	10.

Purwokerto,
Mahasiswa Ybs,

Aini Karomah
NIM. 072323002

Pembimbing,

Yoiz Shofwa Shafrani, SP, M.Si
NIP. 19781231 200801 2 027

Moderator/Sekretaris Jurusan

Iin Solikhin, M.Ag
NIP. 19720805 200112 1002

Nama : Aini Karomah
 No. Induk : 072323002
 Jurusan/Prodi : Syariah/EI
 Nama Pembimbing : Yoiz Shofwa Shafriani, S.P., M.Si.
 Judul Skripsi : ANALISIS KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BPRS BUMI ARTA SAMPANG (Kantor Pusat)

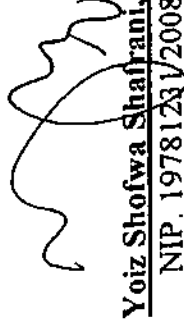
Blangko Bimbingan Skripsi

No	Bulan	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan**	
				Pembimbing	Mahasiswa
1	November 2011	Rabu, 9	Mempertimbangkan alat analisis antara IPA dengan Regresi, mengganti judul Proposal, pembahasan metode penelitian		
2	Desember 2011	Sabtu, 3	Memperbaiki teknik analisis data dan pengolahan data, mengubah bab II pada rencana daftar isi		
3	Desember 2011	Selasa, 6	Membuat grafik kartesius dan kuesioner, sistematika penulisan secara keseluruhan		
4	Desember 2011	Sabtu, 9	ACC Seminar		
5	Desember 2011	Kamis, 15	Perbaikan BAB I		
6	Desember 2011	Senin, 19	ACC BAB I		
7	Januari 2012	Rabu, 4	Bimbingan BAB II		
8	Januari 2012	Sabtu, 7	ACC BAB II		

9	Maret 2012	Sabtu, 17	Bimbingan BAB III		
10	April 2012	Rabu, 19	ACC BAB III		
11	April 2012	Sabtu, 28	Bimbingan BAB IV		
12	Mei 2012	Selasa, 15	Perbaikan hasil Validitas dan Reliabilita		
13	Mei 2012	Senin, 21	Perbaikan perhitungan IPA		
14	Juni 2012	Senin, 4	Perbaikan Diagram kartesius		
		Senin, 25	Bimbingan pembahasan pada BAB IV		
		Kamis, 28	Perbaikan Pembahasan		
		Senin, 2	Bimbingan BAB V		
		Jumat, 13	Perbaikan Kesimpulan		
15	Juli 2012		ACC Munaqosah		

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

Purwokerto, 16 Juli 2012
 Pembimbing


 Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si
 NIP. 19781231/2008012207

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

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

Purwokerto, 15 Juni 2011

Noor : Sti.23/J.Sya/PP.009/179 /2011

: -
: Observasi Pendahuluan

Kepada Yth.
Direktur PT. BPRS Bumi Arta
Di
Sampang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPRS Bumi Arta Sampang**

Maka kami mohon Saudara berkenan memberikan ijin observasi kepada Mahasiswa kami sebagai berikut:

1. Nama : Aini Karomah
2. NIM : 072323002
3. Semester : VIII
4. Jurusan/Prodi : Syari'ah/ EI
5. Tahun Akademik : 2010/2011

1. Objek : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Bumi Arta Sampang
2. Tempat/Lokasi : PT. BPRS Bumi Arta Sampang
3. Tanggal Observasi : 16 Juni 2011

Kemudian atas ijin dan perkenan Saudara, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Pembantu Ketua I
Ketua Jurusan Syari'ah



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

Pembusan:
Pembantu Ketua I STAIN Purwokerto
Kasubbag MIKWA
Arsip



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/ 388-A /2011

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Sidang Proposal Skripsi Jurusan Syariah STAIN

Purwokerto menerangkan bahwa:
 Nama : Aini Karomah
 NIM : 072323002
 Semester : IX
 Jurusan / Prodi : Syari'ah / EI

Benar-benar melaksanakan Seminar Proposal Skripsi dengan judul :
**ANALISIS KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA
 BPRS BUMI ARTA SAMPANG**

Pada tanggal 14 Desember 2011 dan dinyatakan : **LULUS / TIDAK LULUS**
 dengan perubahan proposal / hasil seminar proposal sebagai berikut :


1. Latar Belakang Masalah
2. Metode Penelitian
3. Teknis Penulisan

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

Dibuat di : Purwokerto
 Pada Tanggal : 19 Desember 2011

A.n. Ketua Jurusan Syariah
 Sekretaris Jurusan


Iin Solikhin, M.Ag
 NIP. 19720805 200112 1002

Moderator

Iin Solikhin, M.Ag
 NIP. 19720805 200112 1002



KEMENTERIAN AGAMA
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
 JURUSAN SYARIAN

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

Purwokerto, 20 Desember 2011

Nomor
 Lamp
 Hal

Sti 23/J. Sya/PP 009/359/2011

Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth :
 Kepala Kantor Badan Kesbang Pol dan Linmas
 Kabupaten Cilacap
 Di

Tempat

Assalamu 'alikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan skripsi, untuk itu kami mohon Saudara berkenan memberikan ijin observasi kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama : Aini Karomah
 NIM : 072323002
 Semester : IX
 Jurusan : Syariah
 Progran Studi : Ekonomi Islam
 Tahun Akademik : 2011/2012
 Alamat : Jl. Hj. Ma'ruf RT 05/XIV Kalisabuk, Kec. Kesugihan,
 Kab. Cilacap, Jawa Tengah
 Judul : Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Tempat/Lokasi : BPRS Bumi Arta Sampang
 Objek : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah
 Tanggal observasi : 22 Desember 2011- 22 Januari 2012
 Metode penelitian : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Demikian permohonan ini disampaikan, atas ijin dan perkenan saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alikum Wr. Wb.



Ketua Jurusan Syari'ah

M. Syufa'at, M.Ag.

NIP. 19630910 199203 1 005

- Tembusan Yth:
1. Pembantu Ketua 1 STAIN Purwokerto
 2. Kasubag MIKWA STAIN Purwokerto
 3. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAN

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

Purwokerto, 20 Desember 2011

Nomor : Sti 23/J Sya/PP.009/359/2011

Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth :
Kepala BAPPEDA
Kab. Cilacap
Di
Cilacap

Assalamu 'alikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Skripsi, maka kami mohon Saudara berkenan memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

Nama : Aini Karomah
NIM : 072323002
Semester : IX
Jurusan : Syariah
Progran Studi : Ekonomi Islam
Tahun Akademik : 2011/2012
Alamat : Jl. H. Ma'ruf RT 05/ XIV Kalisabuk. Kec.Kesugihan, Kab. Cilacap, Jawa Tengah
Judul : Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

Tempat/Lokasi : BPRS Bumi Arta Sampang
Objek : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah
Tanggal observasi : 22Desember 2011-22 Januari 2012
Metode penelitian : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
Kemudian atas ijin dan perkenan saudara, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alikum Wr. Wb.



Ketua Jurusan Syari'ah

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

Tembusan Yth:
1. Pembantu Ketua 1 STAIN Purwokerto
2. Kasubag MIKWA STAIN Purwokerto
3. Arsip

PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Jalan Kauman No. 28 B Telp (0282) 533797, 534945 Fax. (0282) 534945
CILACAP Kode Pos 53223

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN / SURVAI
Nomor: 072/1109/27.1

Keputusan Bupati Cilacap Nomor: 71 Tahun 2004 tanggal 8 Juni 2004 perihal:
Prosedur Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survai, Praktek Kerja Lapangan
(PKL), dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kabupaten Cilacap
Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor :
072/1624/XII/28/2011 Tanggal 20 Desember 2011 perihal: Ijin Penelitian

bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA)
Kabupaten Cilacap bertindak atas nama Bupati Cilacap, memberikan REKOMENDASI atas pelaksanaan
Penelitian / Survai dalam wilayah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan oleh:

Nama : AINI KAROMAH (NIM : 072323002)
Pekerjaan : Mahasiswi Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Purwokerto
Alamat : Jl. Hj. Ma'ruf Rt. 05 / XIV Kalisabuk Kec. Kesugihan Kab. Cilacap
Drs. H. Syufa.M.Ag (Ketua Jurusan Syari'ah)

Penyusunan Skripsi
" ANALISIS KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PADA BPRS BUMI ARTA SAMPANG "

Di BPRS Bumi Sampang

ketentuan-ketentuan sebagai berikut:
Pelaksanaan Penelitian / Survai tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu
ketenangan dan ketertiban masyarakat / pemerintah.
Sebelum melaksanakan Penelitian / Survai langsung kepada responden, harus terlebih dahulu
melaporkan kepada Kepala Instansi /Wilayah (Camat/Kepala Desa/Kepala Kelurahan) setempat.
Setelah Penelitian / Survai selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Cilacap.
Apabila dalam jangka waktu tertentu hasil Penelitian / Survai belum dikirim ke BAPPEDA, maka kepada
Penanggung jawab / Pimpinan Lembaga Pendidikan yang bersangkutan berkewajiban mengirimkan
hasil Penelitian / Survai tersebut di atas.

Dikeluarkan di : Cilacap
Pada Tanggal : 20 Desember 2011
Dikeluarkan dari tanggal: 22 Desember 2011 s/d 22 Januari 2012.

a.n. BUPATI CILACAP
KEPALA BAPPEDA KAB. CILACAP
BAPPEDA STATISTIK DAN LITBANG
H. FARJONO, M.Si
Pembina
CILNIP 19650618 199603 1 002

Cilacap;
Bupati Cilacap;
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Cilacap;
BPRS Bumi Arta Sampang;
Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan D.I Panjaitan Nomor 1 Telepon (0282) 534118 – 537477 Faximile (0282) 534118

CILACAP

Kode Pos 53223

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN / SURVEY/ PKL

NOMOR : 072 / 1624 / XII / 28 / 2011

Dasar : Keputusan Bupati Cilacap Nomor 71 Tahun 2004 tanggal 8 Juni 2004 Tentang Prosedur Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey, Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kabupaten Cilacap

Membaca : Dasar surat dari Ketua Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto Nomor : Sti.23/J.Sya/PP.009/359/23011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Ijin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kabupaten Cilacap menyatakan **TIDAK KEBERATAN** untuk memberikan rekomendasi atas Pelaksanaan Penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

- 1. Nama / NIM : **AINI KAROMAH (072323002)**
- 2. Pekerjaan : Mahasiswi Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
- 3. Alamat : Jl. Hj. Ma'ruf Rt. 05 / XIV Kalisabuk Kecamatan Kesugihan Kabupaten. Cilacap
- 4. Maksud dan Tujuan : Penyusunan Skripsi
- 5. Penanggung jawab : Drs. H. Syufa'at, M.Ag (Ketua Jurusan Syari'ah)
- 6. Judul : " Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada BPRS Bumi Arta Sampang "
- 7. Lokasi : Di BPRS Bumi Arta Sampang

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan Penelitian, diwajibkan menyerahkan Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Cilacap Ke BAPPEDA Kabupaten Cilacap Untuk Mendapatkan Ijin Penelitian

2. Pelaksanaan Penelitian ini tidak disalahgunakan untuk tujuan lain yang berakibat pelanggaran Peraturan Perundang – undangan yang berlaku.

3. Mentaati segala ketentuan dalam pelaksanaan Penelitian dimaksud.

4. Setelah selesai pelaksanaan Penelitian harap melaporkan hasilnya kepada Bupati Cilacap lewat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kabupaten Cilacap.

5. Surat rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati / mengindahkan ketentuan – ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

6. Surat Rekomendasi ini berlaku mulai tanggal **22 Desember 2011 s/d 22 Januari 2012**

CILACAP
20 Desember 2011

DIKELUARKAN DI
PADA JANGSA
PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN CILACAP
CILACAP

CILA WIRYANTORO.SH.MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19561201 198503 1 009

AINI KAROMAH (yang bersangkutan)



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAH
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 0291-431821 Fax. 636553
Purwokerto 53125

SURAT KETERANGAN
Sti. 23/J.Sya/PP.00.9/064/2012

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

Nama : Aini Karomah
NIM : 072323002
Semester : X
Prodi : Ekonomi Islam

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif

pada hari : Kamis, 15 Maret 2012 dengan nilai C.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan

sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 16 Maret 2012
Ketua Jurusan,

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



DEPARTEMEN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT KOMPUTER

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

SKALA PENILAIAN

NILAI	KUANTITAS	KETERANGAN
A	90 - 100	SANGAT MEMuaskan
B	80 - 89	MEMuaskan
C	60 - 79	CUKUP
D	< 59	KURANG

SERTIFIKAT

Nomor : Sti-23/UPT Komp- 495/II/2010

Diberikan kepada :

AINI KAROMAH

NIM : 072323002

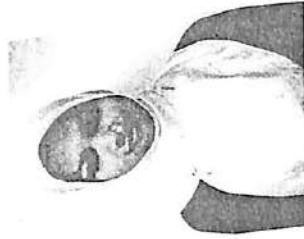
lahir pada tanggal : 21 September 1989 di Cilacap

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	B

yang diselenggarakan oleh UPT Komputer STAIN Purwokerto pada tanggal 16 Juli 2009



Purwokerto, 01 Pebruari 2010
 Kepala UPT Komputer

Agus Sriyanto, M.Si

Agus Sriyanto, M.Si
 NIP. 19750907 199903 1 002

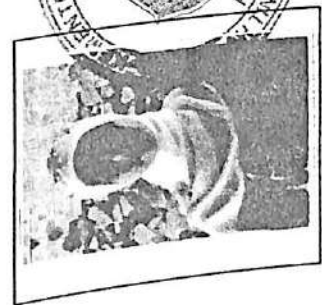
SERTIFIKAT

NO. Sti.23/P3M/PP.06/081/2010

Pada Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (P3M) STAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

Nama : Aini Karomah
NIM : 072323002
Jurusan / Prodi : Syari'ah/ EI
Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mahasiswa STAIN Purwokerto Tahun 2010 di:
Desa : Mrebet
Kecamatan : Karangturi
Kabupaten : Purbalingga

Mulai tanggal 14 Juli 2010 sampai 15 Agustus 2010 dan dinyatakan "LULUS", dengan nilai 90 (A).
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti bahwa mahasiswa tersebut telah mengikuti KKN dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqasyah skripsi.



Purwokerto, 25 Oktober 2010
Kepala P3M,
A. Irsyad
Drs. M. Irsyad, M.Pd.I. S
NIP. 19681203 199403 1 003

Sertifikat

**BACA TULIS AL-QUR'AN DAN PRAKTEK PENGALAMAN IBADATI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO
GELOMBANG I TH. AKADEMIK 2007 - 2008**

Nomor : STA.26/K/PUBP/ 175 / I / 2008

Diberikan kepada :

Aini Karomah / 072323002

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

Purwokerto, 24 Januari 2008

Pengelola Ujian BIA dan PPI STAIN Purwokerto
Koordinator,





المشهادة

الرقم : ٢٠٠٨/٠٨/٣١.T.A.IIU.Bhs/Sti. 23

منحت إلى الاسم
المولود في
رقم القيد
التي حصل على النتيجة فهم المسموع
عين كرامة
: جيلاجاب، ٢١ سبتمبر ١٩٨٩
: ٠٧٢٣٢٣٠٠٢٢
فهم العبارات و الترايب
فهم المفردات و النصوص و القواعد
مجمع
٥٣ :
٥٩ :
٥٢ :
٥٤٧ :

في اختبارة المهارات اللغوية العربية التي قامت بها الوحدة لخدمة اللغة في التاريخ ١٤ يونيو ٢٠٠٨

بورو وكوتو : ٢ أغسطس ٢٠٠٨
رئيس الوحدة لخدمة اللغة
مع
M.SI
رقم الموظف : ١٥٠٢٩٠٦٩١



CERTIFICATE

Number: Sil.23/U.Bhs/PP.009/T.E.R.15/VI/2008

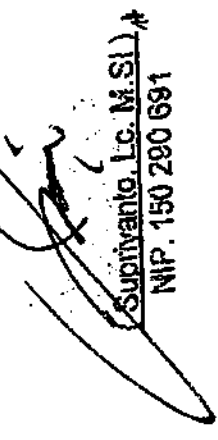
This is to certify that
Name : Aini Karomah
Place, date of birth : Cilacap, September 21th 1989
Student Number : 072323002

Has taken TOEFL-like test with paper based organized by Language Service Unit of STAIN Purwokerto on April 19th 2008 with obtained result as follows:

- 1. Listening Comprehension : 41
- 2. Structure and Written Expression : 37
- 3. Reading Comprehension : 42
- Obtained Score : 400

This TOEFL-like test was held in STAIN Purwokerto.

Purwokerto, June 4th 2008
Head of Language Service Unit



Supriyanto, Lc. M.Si.
NIP. 150 290 691

KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
Laboratorium Jurusan Syarifah

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

Sti. 23/Lab. Sya/PPL.Sya/047/2011

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia PPL/PKL Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto pada tanggal 9 April 2011 menerangkan bahwa :

Nama : 072323002
Aini Karomah
NIM :
Syari'ah/Ekonomi Islam
Jurusan/Prodi :

Telah mengikuti PPL Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto Tahun Akademik 2010/2011 di :
BPRS Arta Leksana Wangon

Mulai dari tanggal 24 Januari sampai dengan 4 Maret 2011 dan dinyatakan LULUS dengan nilai A.

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

Purwokerto, 20 April 2011

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



M. Bachri Ulum, SH, M.Hum.
NIP. 19570510 199903 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Syari'ah



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/ 1872/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Aini Karomah

NIM : 072323002

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, 19 Juli 2012
Kepala.



M. Shabuddin, S.Ag., S.S.M.A.
NIP. 19750206 200112 1 001



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mohamad Abdul Lathif, S.E.
NIK : 026.0385.1209
Jabatan : Staf Administrasi dan Umum.
Perusahaan : PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Pusat Sampang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Aini Karomah
NIM : 072323002
Semester/Prodi : X/EI
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto

Nama tersebut diatas benar telah mengadakan penelitian pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Pusat, pada tanggal 22 Desember 2011 hingga 22 Januari 2012 dengan judul penelitian:

“ANALISIS KESESUAIN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BPRS BUMI ARTHA SAMPANG (Kantor Pusat).”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sampang-Cilacap, 23 Januari 2012



Mohamad Abdul Lathif, S.E.
026. 0385. 1209

SERTIFIKAT

diberikan kepada :

Aini Karomah

sebagai :

Peserta

pada acara Silaturrahmi Nasional (SILATNAS) Masjid Kampus dengan tema :

"Kebangkitan Nasional sebagai Upaya Pemberdayaan Ummat"

Semoga silaturrahmi ini dapat menjadi sarana untuk lebih meningkatkan kualitas dan kesejahteraan umat Islam.

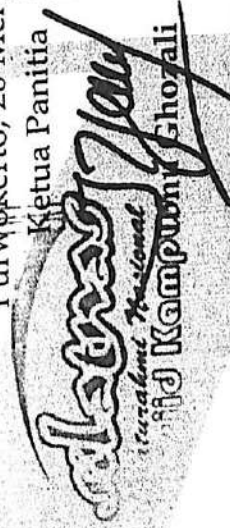
Purwokerto, 20 Mei 2008

Ketua Panitia

Sekretaris AMKI



Samsoe Basaroesdin, B.E





**GERAKAN PRAMUKA
KWARTIR CABANG BANYUMAS**

Sertifikat

Nomor : 148 /Diklat/KMD-11.02/2008

Diberikan kepada :

Nama : 'AINI KAROMAH
Utusan / Pangkalan : STAIN Purwokerto
sebagai

PESERTA

Kursus Pembina Pramuka Mahir Tingkat Dasar (KMD) Tahun 2008
Kwartir Cabang Banyumas
yang diselenggarakan pada tanggal 28 April - 3 Mei 2008
di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto

Pemegang Sertifikat ini berhak mengikuti Kursus Pembina Pramuka Mahir
Tingkat Lanjutan yang diselenggarakan oleh Kwartir Gerakan Pramuka
Purwokerto, 3 Mei 2008

Kepala Lemdikcab Banyumas,



[Signature]
ADISUROSO, S.Pd.
LEMI SGA PENDIDIKAN DES
GI SAKAN PRAMUKA
TING CABANG BANYUMAS
NTA 11022000001952

Ketua Kwartir Cabang Banyumas,

[Signature]
IE. H. DIDI RUDWANTO, SH., M.Si.
GERAKAN PRAMUKA
KWARTIR CABANG
BANYUMAS
NTA 11020000000001



**KURIKULUM
KURSUS PEMBINA PRAMUKA MAHIR TINGKAT DASAR (KMD)**

- | | | |
|----|--|----------|
| a. | Modul 1 Pengantar | |
| | 1.1 Upacara Pembukaan Kursus | 1 jampel |
| | 1.2 Orientasi Kursus | 1 jampel |
| | 1.3 Dinamika Kelompok | 2 jampel |
| | 1.4 Pengembangan Sasaran Kursus | 1 jampel |
| b. | Inti | |
| | <i>Modul 2 Kepramukaan, Prinsip Dasar dan Metode</i> | |
| | 2.1 Penghayatan AD dan ART Gerakan Pramuka | 3 jampel |
| | 2.2 Kepramukaan | 2 jampel |
| | 2.3 Pendidikan dalam Kepramukaan | 2 jampel |
| | 2.4 Prinsip Dasar Kepramukaan | 2 jampel |
| | 2.5 Metode Kepramukaan | 3 jampel |
| | 2.6 Kode Kehormatan Pramuka | 2 jampel |
| | 2.7 Motto Gerakan Pramuka | 1 jampel |
| | 2.8 Kiasan Dasar dalam Kepramukaan | 2 jampel |
| | <i>Modul 3 Program Kegiatan Peserta Didik (Prodik)</i> | |
| | 3.1 Program Kegiatan Peserta Didik (Prodik) | 3 jampel |
| | 3.2 Dewan Satuan Pramuka | 2 jampel |
| | 3.3 Forum S,G,T,D | 6 jampel |
| | 3.4 Memahami Peserta Didik dan Kebutuhannya | 2 jampel |
| | 3.5 Menciptakan Kegiatan Menarik, Menantang, dan Mengandung Pendidikan | 3 jampel |
| | <i>Modul 4 Cara Membina</i> | |
| | 4.1 Membina Pramuka | 2 jampel |
| | 4.2 Sistem Among | 2 jampel |
| | 4.3 Komunikasi dan Bergaul dengan Peserta Didik | 2 jampel |
| | 4.4 Mengelola Satuan Pramuka | 2 jampel |
| | 4.5 Peran, Tugas dan Tanggung Jawab Pembina Pramuka | 2 jampel |
| | <i>Modul 5 Organisasi</i> | |
| | 5.1 Struktur Organisasi Gerakan Pramuka | 2 jampel |
| | 5.2 Majelis Pembimbing Gerakan Pramuka | 1 jampel |
| | 5.3 Organisasi dan Administrasi Gugus Depan Pramuka | 2 jampel |
| | <i>Modul 6 Kegiatan sebagai Alat Pendidikan</i> | |
| | 6.1 SKU/TKU, SKK/TKK, SPG/TPG | 3 jampel |
| | 6.2 Upacara sebagai Alat Pendidikan | 2 jampel |
| | 6.3 Pelantikan sebagai Alat Pendidikan | 2 jampel |
| | 6.4 Api Unggun sebagai Alat Pendidikan | 2 jampel |
| | <i>Modul 7 Kegiatan di Alam Terbuka</i> | |
| | 7.1 Berkemah | 2 jampel |
| | 7.2 Keterampilan Kepramukaan | 4 jampel |
| | 7.3 Penjelajahan | 6 jampel |
| | <i>Modul 8 Kewirausahaan</i> | |
| | 8.1 Pengembangan Kewiraan | 2 jampel |
| | 8.2 Pengembangan Kewirausahaan | 2 jampel |
| | 8.3 Satuan Karya Pramuka (SAKA) | 2 jampel |
| c. | Pelengkap | |
| | <i>Modul 9 Pelengkap</i> | |
| | 9.1 Lambang Gerakan Pramuka dan WOSM | 2 jampel |
| | 9.2 Pakaian Seragam, Tanda Pengenal, Tanda Jabatan dan Tanda Penghargaan Pramuka | 2 jampel |
| d. | Penutup | |
| | <i>Modul 10 Penutup</i> | |
| | 10.1 Forum Terbuka | 2 jampel |
| | 10.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL) | 2 jampel |
| | 10.3 Evaluasi | 1 jampel |
| | 10.4 Upacara Penutupan Kursus | 1 jampel |

Pimpinan Kursus,

Dra. DYAH MUJIARTI
NTA : 110214085610107



PANITIA DIKLAT BAHASA
 UNIT KEGIATAN MAHASISWA (UKM) BAHASA
 ENGLISH ARABIC SPEAKING ASSOCIATION (EASA)
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
 PURWOKERTO

Sekretariat : Kompleks Gd. Kemahasiswaan Jl. A. Yani no. 40 a Purwokerto

SERTIFIKAT

NOMOR : 003/EASA - DB/III/2008

Di Berikan Kepada :

'AINI KAROMAH

Sebagai PESERTA dalam acara DIKLAT BAHASA (DEBBATING & SPEECH)
 dengan tema "There is No Royal Road to Get Succes"
 Unit Kegiatan Mahasiswa English Arabic Speaking Association (EASA)
 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto Periode 2007/2008
 Pada Tanggal 15-16 Maret 2008

Purwokerto, 15 Maret 2008

PANITIA
 DIKLAT BAHASA

Ketua

Khamidin
 062632023

Sekretaris



Moh. Zaenul.Rohman
 062632026

MENGETAHUI



Mahrus Subhi
 052632012



Drs. M. Hafid, M. Hum
 NIP. 150 227 472



GERAKAN PRAMUKA
GUGUSDEPAN BANYUMAS 26.2833-26.2834
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO
 Sekretariat : Gedung LUM I I STAIN Purwokerto J. A. Yani No. 40 A Telp. (0280) 635624 Fax. 635653 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT

Nomor : 003/26.2833-26.2834/III/2008

Diberikan Kepada:

Sebagai

PESERTA

Pada Acara Penerimaan Tamu Racana (PTR) 2007 Racana Sunan Kalijaga-Cut Nyak Dien STAIN Purwokerto
 Yang dilaksanakan pada tanggal 16-18 November 2007 di STAIN Purwokerto

Dengan tema "PTR 2007; Wadah Pengembangan Tunas Racana Masa Depan"
 Dengan tema ini menjadi motivasi bagi saudara untuk selalu berkarya membangun diri, Masyarakat, Bangsa, Negara dan Agama
 Purwokerto, 8 Maret 2008

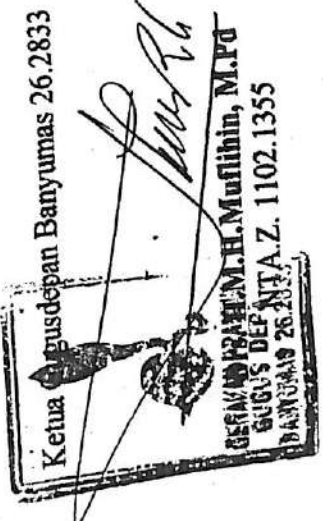
Mengetahui,

Pembantu Ketua III STAIN Purwokerto

Ketua Mabigus Harian,

M. Najib

M. Najib, M. Hum
 150 227 472





GERAKAN PRAMUKA
GUGUS DEPAN BANYUMAS 26.2833-26.2834
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO
Sekretariat : Gedung LKM Lt. I STAIN Purwokerto Jl. A. Yani No. 40 A, Tlp. (0281) 635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT

Nomor : 37/26.2833-26.2834/III/2008

Diberikan Kepada :

AINI KAROMAH

Sebagai :

PESERTA

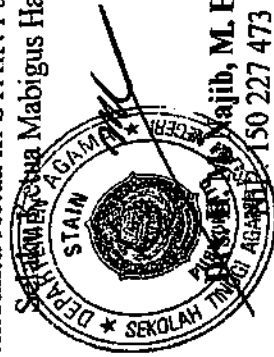
Pada Acara Penerimaan Calon Pandega (PECAPA) 2008 Racana Sunan Kalijaga-Cut Nyak Dien STAIN Purwokerto
Yang dilaksanakan pada tanggal 7-9 Maret 2008 di STAIN Purwokerto, Buntan dan Waduk Penjalin.

Dengan tema "Pecapa IV Mencetak Pemimpin Berkualitas yang Berjiwa Tri Satya"

Semoga sertifikat ini menjadi motivasi bagi saudara untuk selalu berkarya membangun diri, Masyarakat, Bangsa, Negara dan Agama
Purwokerto, 9 Maret 2008

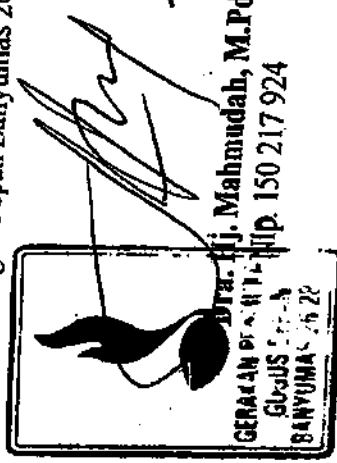
Mengetahui,

Pembantu Ketua III STAIN Purwokerto
Syaiful Huda Mubigus Harian,



M. Hum
150 227 473

Ketua Gugus Depan Banyumas 26.2834



Dra. Hj. Mahmudah, M.Pd
150 217 924



BEKA KERJA

PRAMUKA PEDULI (BHAHKTI SOSIAL MASYARAKAT) TAHUN 2008
RACANA SUNAN KALIJAGA - CUT NYAK DIEN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PUTWOKERTO

Sekretariat : Jalan Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 635624 Ext. 120 Fax. 636553 Purwokerto 53126



PIAGAM PENGHARGAAN

Nomor : 011/RK.PRAMPED/R.SK-CND/VI/08

Diberikan Kepada :

Sebagai :
Panitia

Dalam Kegiatan Pramuka Peduli (Bhakti Sosial Masyarakat) Tahun 2008 dengan Tema : " Peduli Lingkungan Sebagai Wujud Karya Nyata Gerakan Pramuka " yang diselenggarakan oleh Racana Sunan Kalijaga- Cut Nyak Dien, Gugus Depan Banyumas 26.2833-26.2834, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto, di Desa Tumiyang pada tanggal 17-21 Juni 2008, Purwokerto, 21 Juni 2008

Ketua Majelis Pembimbing Harian

STAIN Purwokerto,



M. Hum
Najib, M.Hum
150.227.473

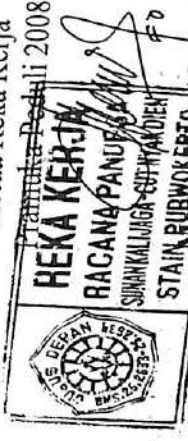
Ketua Gudup 26.2833
STAIN Purwokerto,



M. H. Muflihun, M.Pd
N. Z. 1102 1355

Ketua Reka Kerja

STAIN Purwokerto



Akmala
NIR. 07 2834 0288

Sertifikat

NOMOR : Dt.I.III/KP.08.8/373/2009

Diberikan kepada :

Nama Lengkap : **AINI KAROMAH**

Asal : **BANYUMAS**

Sebagai : **PESERTA**

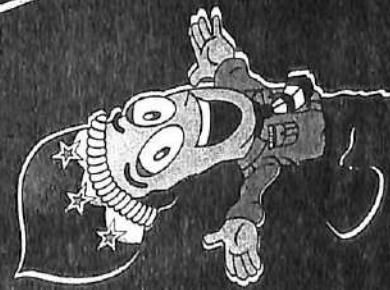
Pada Seminar dan Lokakarya Nasional "Revitalisasi Gerakan Pramuka di Pondok Pesantren" dalam rangka "Perkemahan Pramuka Santri Nusantara 2009" di Jatinangor, Sumedang - Jawa Barat, pada tanggal 18 Juni 2009

A.n. Direktur Jenderal,
Direktur Pendidikan Diniyah
dan Pondok Pesantren

Pelaku Ketua Panitia



Choirul Fuad Yusuf



SARTI
SANTRI AKTIF - KREATIF - TANGGUP INTELLEK

Naasvber

Dr. H. H. Muthana Husni

Prof. Dr. H. Arief Rachman, M.Pd.

Dr. Laubli Hasan



PUSAT
PENJAMINAN
RELE
PENDIDIKAN
STAIN
PURWOKERTO

[Handwritten signatures]

Sertifikat

Nomor: SM.257/PPM/P/009/009/2009

Diberikan Kepada:

Aini Karomah

Atas partisipasinya sebagai:

PESERTA

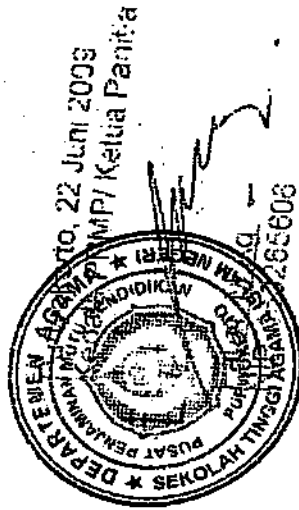
Pada kegiatan Seminar Nasional dengan tema "Renaissans Indonesia: Transformasi Sosial Menuju Masyarakat Berkeadilan" yang diselenggarakan oleh Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan STAIN Purwokerto pada tanggal 22 Juni 2009.



Mengetahui:

Ketua STAIN Purwokerto

[Handwritten signature]
H. Khairi, M.Pd.
NIP. 130221223



Depdiknas, 22 Juni 2009

Dirjen MP/Ketua Panitia

265603

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aini Karomah
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 21 September 1989
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : JL.H.Ma'ruf RT 05/XIV Des. Kalisabuk Kec.
Kesuguhan Kab. Cilacap
Nikah / Belum Nikah : Belum Nikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nama orang tua
a. Ayah : Sufyan Sahori
b. Ibu : Siti Mumbadriyah (Almh)

Pendidikan

MII Ya BAKII Kalisabuk 02	Lulus Tahun 2001
SMP Ya BAKII 01 Kesugihan	Lulus Tahun 2004
MA Negeri 01 Cilacap	Lulus Tahun 2007
SI STAIN Purwokerto	Lulus Teori Tahun 2012

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 16 Juli 2012

Yang membuat


Aini Karomah
NIM. 072323002

