

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil BPRS Amal Mulia Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Berdirinya BPRS Amal Mulia**

PT BPR Mitra Amal Mulia, selanjutnya disebut BPRS Amal Mulia, didirikan oleh H. Mahyudi Al Mudra, S.H., M.M. dan H. Murlis Mudra, S.E., M.M. dengan modal dasar Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) kemudian meningkat menjadi Rp. 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah) dengan disertai penambahan komposisi pemegang saham dan telah disahkan oleh B.I pada tanggal 23 juli 2010. Prinsip Bank Indonesia No.9/759/DPbS tanggal 9 Mei 2007, dengan izin usaha No.9/55/KEP.GBI/2007. BPRS Amal Mulia didirikan berdasarkan akta No.80 tanggal 22 Juni 2007 yang dibuat dihadapan Wahyu Wiryono S.H., seorang notaris di Yoyakarta. BPRS Amal Mulia telah memperoleh pengesahan Badan Hukum PT (Perkreditan) No. C-00784 K/T. 01.01.TH 2007 dan telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia tanggal 11 Oktober 2007. Dan berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-73156 AH. 01.02 tahun 2008 tentang persetujuan akta perubahan Anggaran Dasar Perseorangan yang ditetapkan tanggal 14 Oktober 2008. Namun, operasionalnya mulai berialan tanggal 22 November 2007 oleh Noor Aslan. S.E., M.M., selaku

Keinginan pendirian BPRS Amal Mulia tersebut timbul karena beberapa alasan, diantaranya:

- Masih banyaknya praktik riba dan rentenir yang menjerat masyarakat, khususnya golongan ekonomi mikro dan kecil.
- Meluasnya syiar agama melalui praktik usaha sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW.

Keinginan tersebut insyaallah dapat terwujud mengingat komitmen yang kuat dari Pemegang Saham serta ditunjang oleh manajemen yang professional dan juga memahami aspek praktik perbankan syariah. Jajaran Komisaris dan Direksi merupakan professional perbankan yang memiliki pengalaman perbankan yang cukup memadai sehingga diharapkan dapat mengelola usaha sebagaimana mestinya dan amanah.

## **2. Motto, Visi dan Misi BPRS Amal Mulia**

Motto BPRS Amal Mulia adalah "Berkembang Dalam Keberkahan". Sedangkan visinya adalah menjadi BPR Syariah terpercaya dalam bermuamalah dan Misi BPRS Amal Mulia adalah sebagai berikut:

- Menciptakan kemitraan dalam bermuamalah yang amanah, transparan dan professional.
- Mengembangkan kegiatan ekonomi umat dengan mengoptimalkan potensi usaha mikro kecil dan menengah.
- Mempekerjakan pegawai yang professional dan jujur dengan kontra

- Memberikan hasil yang layak kepada pemilik dan *stakeholder*.

### **3. Letak Geografis**

Letak geografis BPRS Amal Mulia sangat strategis karena terletak di jalan Godean km.4 No. 19D, Dusun Kajor, Kelurahan Nogotirto, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Jalan Godean ini merupakan salah satu jalan yang ramai dan penduduk sekitarnya sangat padat, karena terdapat banyak sekali perumahan disekitarnya dan terdapat pusat perbelanjaan dan beberapa sekolah.

### **4. Budaya Perusahaan**

BPRS Amal Mulia sebagai lembaga yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam memiliki budaya yang mengacu kepada sikap mulia pribadi muslim.

Sikap mulia tersebut dijiwai dengan 3 semangat:

- a. Kerja keras, yaitu professional dan taat peraturan (*Fatonah*).
- b. Kerja cerdas, yaitu inovatif, teguh dan sabar (*Istiqamah*).
- c. Kerja ikhlas, yaitu integritas dan bertanggung jawab (*Amanah*).

### **5. Prinsip Operasional**

BPRS Amal Mulia menggunakan prinsip syariah Islam dalam pelaksanaan operasionalnya sehari-hari. Terkait hal tersebut dan juga untuk mencapai tujuan sebagaimana yang tercantum dalam motto

perusahaan, yaitu: **Berkembang Dalam Keberkahan**, maka pola kemitraan menjadi landasan dalam menjalin kerjasama dengan nasabah. Hal ini sejalan dengan prinsip bagi hasil yaitu tumbuh dan berkembang secara bersama-sama sesuai kontribusi modal dan resiko yang disepakati. Selanjutnya agar usaha yang tumbuh dan berkembang itu menjadi barokah maka masing-masing pihak harus mengelola usahanya secara professional, amanah, jujur dan transparan.

## 6. Produk dan Layanan

Dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional bank diperlukan suatu kerjasama yang disusun sedemikian rupa agar perkembangan usaha untuk mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Untuk mencapai terget penghimpunan dana, pembiayaan dan pendapatan lainnya (*fee based*) BPRS Amal Mulia memasarkan beberapa produk, yaitu:

### a. Produk Pendanaan, meliputi:

- Tabungan *Mudharabah*, adalah tabungan dengan sistem bagi hasil yang dapat ditarik dan disetor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produknya meliputi, Tabungan Mulia *Mudharabah* dan Tabungan Cendikia Mulia.
- Tabungan *Wadiah*, adalah tabungan dengan sistem bonus yang dapat ditarik dan disetor setiap saat dengan ketentuan yang berlaku. Produknya antara lain: Tabungan Mulia *Wadiah*, Tabungan Qurban Mulia (Qurma), dan Tabungan Haji Mulia.

- Deposito Mulia *Mudharabah*, adalah deposito dengan sistem bagi hasil yang dapat ditarik sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati (1, 3, 6 dan 12 bulan).

**b. Produk Jasa, meliputi:**

- Pembayaran listrik.
- Pembayaran telepon dan internet.
- Pembelian pulsa pra bayar dan pembayaran pulsa pasca bayar.

**c. Produk pembiayaan, meliputi:**

- Pembiayaan *Mudharabah*, yaitu memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam hal pembelian barang, bank melakukan pembelian dengan supplier, kemudian barang tersebut dikirim kepada nasabah.
- Pembiayaan *Mudharabah*, memfasilitasi nasabah yang hanya memiliki kemampuan/keterampilan. Pihak bank akan memberikan modal usaha sebesar 100%.
- Pembiayaan *Musyarakah*, memfasilitasi nasabah yang kekurangan modal. Pihak bank akan memberikan modal usaha sebesar yang dibutuhkan oleh nasabah (tidak 100%).
- Pembiayaan *Ijarah*, memfasilitasi nasabah dalam bentuk sewa menyewa suatu bangunan, tempat, ataupun barang.
- Pembiayaan Kebajikan (*Qardul Hasan*), yaitu pembiayaan yang diperuntukkan bagi pengusaha mikro tanpa dikenakan biaya tambahan, dana yang disalurkan dari ZIS (*Zakat Infaq Shadaqah*)

- Pembiayaan *Al-Qarh*, yaitu pembiayaan yang diperuntukkan bagi pengusaha mikro tanpa dikenakan biaya tambahan, dana yang disalurkan dari dana perusahaan.
- Pembiayaan *Rahn* (Gadai Mulia), adalah jasa perbankan untuk memfasilitasi adanya kebutuhan nasabah guna penyediaan dana yang instan/segera.

Keunggulan-keunggulan produk yang ditawarkan adalah sebagai

berikut:

a. Tabungan Mulia *Mudharabah*

- Setoran awal minimal Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah).
- Bebas pembiayaan pembukaan.
- Saldo tidak akan berkurang setiap bulan.
- Saldo bertambah setiap bulan sesuai dengan pendapatan bank.
- Bagi hasil yang diberikan menguntungkan nasabah.
- Aman karena simpanan s.d Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dijamin pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Pembayaran listrik dan telepon dapat di debet melalui tabungan secara otomatis.
- Setoran/penarikan dapat dijemput oleh petugas bank.

b. Tabungan Mulia *Wadiah*

- Setoran awal minimal Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).
- Bebas pembiayaan pembukaan

- Saldo tidak akan berkurang setiap bulan.
- Aman karena simpanan s.d Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dijamin pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Tidak mendapatkan bagi hasil, tetapi yang diberikan oleh bank berupa bonus, bonus yang diberikan tergantung dari pihak bank.
- Tabungan ini, biasanya digunakan untuk nasabah pembiayaan.

c. *Deposito Mulia Mudharabah*

- Nominal pembukaan minimal Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah)
- Bebas biaya pembukaan.
- Jangka waktu 1 bulan (nisbah 32 : 68), 3 bulan (nisbah 34 : 66), 6 bulan (nisbah 36 : 64), dan 12 bulan (nisbah 40 : 60).
- Bagi hasil yang ditawarkan menguntungkan nasabah.
- Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- Aman karena simpanan s.d Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dijamin pemerintah melalui Lembaga penjamin Simpanan (LPS).
- Spesial nisbah untuk jangka waktu dan jumlah simpanan tertentu.
- Jika belum saat jatuh tempo, nasabah yang bersangkutan belum mengambil uang tersebut, pihak bank tidak akan mengenakan biaya pinalti.

- Jika pada saat jatuh tempo, nisbah yang bersangkutan belum mengambil uang tersebut maka secara otomatis akan diperpanjang (ARO/ *Automatical roll over*).

d. Tabungan Cendikia Mulia

- Nasabah berhak menentukan jangka waktu tabungan (minimal 1 tahun) dan target dana yang diharapkan.
- Setoran terjangkau mulai dari Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) tiap bulan.
- Lama kontrak fleksibel s.d 5 tahun.
- Dapat menambah dana sewaktu-waktu.
- Setoran dapat dijemput oleh pihak bank.
- Bebas biaya pembukaan tabungan.
- Bebas biaya administrasi tabungan bulanan.
- Aman karena simpanan s.d 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dijamin pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Saldo tidak akan berkurang, melainkan bertambah setiap bulannya.
- Dilindungi Asuransi Jiwa Syariah otomatis dengan premi gratis.
- Apabila penabung meninggal dunia target dana insyaallah akan dibayarkan oleh bank pada akhir masa kontrak.
- Dikelola dengan sistem bagi hasil untuk tingkat keuntungan maksimal.
- Nisbah bagi hasil lebih tinggi.



- Nisbah bagi hasil insyaallah berkah, karena dana nasabah diinvestasikan dalam usaha yang halal.

e. Pembiayaan Mulia

- Bebas biaya provisi.
- Pengajuan mulai Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) atau minimal kurang dari Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) dengan catatan, nasabah yang mengajukan pembiayaan adalah nasabah existing atau merupakan kenalan pegawai bank yang bersangkutan.
- Margin kompetitif.
- Jangka waktu fleksibel.
- Angsuran sesuai jangka waktu didasarkan pada kemauan nasabah.
- Tidak ada biaya penalti jika pelunasan dipercepat.
- Jumlah angsuran tetap.
- Khusus untuk pembiayaan kebajikan (*Qardul hasan*), plafond pinjaman maksimal Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah), jangka waktu sepuluh bulan dan tidak dikenakan biaya administrasi dari pihak bank.

**7. Prosedur**

a. Pembukaan Tabungan dan Deposito

- Mengisi formulir pembukaan tabungan atau deposito.
- Fotokopy KTP/ SIM/ Paspor.

- Setpran minimal yang telah ditentukan.

b. Pengajuan Pembiayaan

- Mengisi formulir pengajuan pembiayaan.
- Fotokopy KTP (suami dan istri), Kartu Keluarga dan surat nikah.
- Fotokopy rekening listrik.
- Data penghasilan/ slip gaji pegawai.
- Fotokopy surat jaminan (STNK dan BPKB atau SHM Tanah dan PBB).
- Rencana Anggaran Belanja.
- Memenuhi standar kelayakan usaha.

**Tambahan untuk Karyawan atau Pegawai**

- Fotokopy SK pengangkatan/ kontrak.
- Fotokopy slip gaji 3 bulan terakhir.
- Tambahan untuk Wiraswasta
- Fotokopy legalisir usaha (akta pendirian, SIUP, TDP, HO, NPWP (jika ada)).
- Fotokopy laporan keuangann/ pembukuan sederhana 3 bulan terakhir.
- Fotokopy laporan tahunan terakhir.
- Fotokopy printout buku tabungan (sebagai bukti mutasi nendanaan

## **8. Hubungan Kerjasama**

Untuk memberikan rasa aman bagi para penabung dan deposan, BPRS amal Mulia juga melakukan kerjasama penjaminan dana nasabah dengan lembaga penjaminan simpanan.

Selain itu, dalam meningkatkan perkembangan usaha serta hubungan bisnis, BPRS Amal mulia telah menjalin kerjasama dengan Bank Umum/ Unit syariah, Asuransi syariah, BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) dan lembaga bisnis/ keuangan syariah lainnya.

## **B. Profil BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta**

### **1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Dana Hidayatullah**

PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah berdiri berdasarkan Akte Pendirian tertanggal 29 Maret 2006 Nomor 64 yang dibuat dihadapan Wahyu Wiryono, Sarjana Hukum Notaris/PPAT di Yogyakarta dan telah disahkan oleh menteri kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 9 Juni 2006 No. C 16799 HT.01.01. Tahun 2006.

PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah mulai melakukan operasional setelah mendapat ijin dari Bank Indonesia No. 8/2088/DPbS tertanggal 30 Agustus 2006 tentang Pemberian ijin usaha PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah. Setelah mendapatkan ijin tersebut baru pada tanggal 11 September 2006 PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah melakukan Soft Opening dan Grand Opening yang dilakukan pada tanggal 18 September

2006 yang selanjutnya diperingati sebagai hari berdirinya PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah.

Berbeda dengan bank konvensional, PT. BPR Syari'ah Dana Hidayatullah tidak menggunakan sistem bunga dalam mendapatkan keuntungan kepada nasabah yang menyimpan dananya di PT. BPR Syari'ah Dana Hidayatullah, diberikan bonus untuk simpanan yang bersifat titipan dan bagi hasil untuk simpanan yang sifatnya penyertaan modal. Disamping itu seluruh produk yang ditawarkan dan dijalankan harus sudah mendapat persetujuan dari Dewan Pengawas Syari'ah., sehingga Insya allah memberikan rasa aman dan nyaman dunia akhhirat sesuai dengan mottonya HALAL, BERKAH dan MENGUNTUNGKAN.

## **2. Visi dan Misi BPRS Syariah Dana Hidayatullah**

BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

### **a. Visi**

- 1) Menjadi BPRS yang sangat dibanggakan, sehat, profitable, mempunyai jaringan yang luas.
- 2) Menjadi wajah terpercaya bagi masyarakat yang ingin melakukan investasi dengan system bagi hasil secara adil sesuai prinsip syariah.

b. Misi

- 1) Ikut berperan dalam pembangunan ekonomi bangsa.
- 2) Memberikan keuntungan yang wajar bagi para pemegang saham.
- 3) Memaksimalkan laju pertumbuhan perusahaan.

**3. Tujuan dan Sasaran BPR Syariah Dana Hidayatullah**

a. Tujuan

- 1) Menghimpun dana, baik dalam bentuk tabungan wadiah maupun dalam bentuk deposito mudharabah dengan cara-cara yang dibenarkan oleh syariat.
- 2) Mendayagunakan dana dengan menawarkan pembiayaan kepada masyarakat untuk keperluan usaha atau modal kerja, investasi, konsumsi, dan jasa.
- 3) Melakukan pencatatan dan administrasi lainnya, serta memberikan laporan kepada lembaga-lembaga yang terkait dengan focus kegiatan BPR Syariah Dana Hidayatullah.
- 4) Menciptakan kesejahteraan, kesetaraan, dan keadilan pada semua aktivitas, baik untuk penghimpunan dana maupun untuk penyaluran dana.

b. Sasaran

Untuk menerapkan kebijakan-kebijakan strategisnya. BPR Syariah

Dana Hidayatullah kemudian menentukan dalam aktivitasnya yakni:

- 1) BPR Syariah Dana Hidayatullah memiliki identitas diri serta mulai membenahi sasaran dan prasarana serta sistem manajemen dan organisasi.
- 2) BPR Syariah dioptimalkan dengan cara membuat jaringan kerja seluas-luasnya (*network*).
- 3) Untuk optimalisasi efisiensi dan efektivitas, diupayakan dengan menyusun rencana anggaran dan meng-*audit* seluruh aktivitas yang berhubungan dengan operasional.

#### **4. Letak Geografis**

Secara geografis PT BPRS Dana Hidayatullah terletak di kawasan yang sangat strategis yaitu di Jalan Ngasem 52 Yogyakarta dengan nomor telpon (0274) 375819, 418594. Pelayanan kas PT BPRS dana Hidayatullah bertempat di kantor kas yang terletak di Jalan Veteran 147 Glagahsari Yogyakarta dengan nomor telpon (0274) 6697889.

#### **5. Produk-produk BPRS Dana Hidayatullah**

Produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta sebagai berikut:

##### **a. Pembiayaan**

PT BPRS Dana Hidayatullah menawarkan pembiayaan kepada masyarakat untuk keperluan modal kerja, investasi, konsumsi dan iasa.

### 1) Prinsip Jual Beli

Pembiayaan dengan sistem jual beli dengan tambahan *margin/* keuntungan yang telah disepakati dengan pembayaran tangguh/ angsur.

Ada 2 (tiga) macam jual beli, yaitu:

- a) *Murabahah*, untuk pembelian barang yang sudah ada.
- b) *Salam*, untuk pembelian barang yang harus dipesan terlebih dahulu.
- c) *Istishna*, untuk pembelian barang rumah.

### 2) Prinsip Jual beli

Pembiayaan dengan sistem bagi hasil atas pendapatan/ keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama. Ada 2 (dua) macam bagi hasil:

- a) *Mudharabah*, usaha bersama dengan dana 100% dari bank.
- b) *Musyarakah*, usaha bersama dengan *sharing* dana antara Nasabah dan bank.

### 3) Prinsip *Ijarah/* Sewa

Pembiayaan dengan sistem sewa dengan pembiayaan secara berkala. Ada 2 (tiga) macam *ijarah*, yaitu:

- a) *Ijarah* atau Sewa.
- b) *Ijarah Muntahiya Bittamlik*, di akhir masa sewa diikuti dengan pembelian/ penyerahan barang.
- c) *Ijarah Multijasa*.

4) *Hawalah*

Pembiayaan untuk pengalihan utang.

5) Gadai Emas Syariah

Salah satu jasa pelayanan pembiayaan/ pinjaman perbankan syariah yang diberikan PT BPRS Dana Hidayatullah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan prinsip gadai sesuai syariah.

a) Akad yang digunakan:

(1) *Rahn*

Penyerahan barang dari nasabah (*rahin*) kepada Bank (*murtahin*) sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

(2) *Qardh*

Pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

(3) *Ijarah*

Sewa menyewa atas suatu barang dan jasa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk memperoleh manfaat dengan imbalan berupa sewa atau upah.

b) Pengelompokan Emas

Pengelompokan emas untuk penentuan *plafond* pembiayaan dan biaya yang dikenakan dapat dilihat dalam table 1 berikut:



**Tabel 4.1**  
**Pengelompokan Emas**  
**PT BPRS Dana Hidayatullah**

<b>Kadar Emas</b>	<b>Biaya/gram/bulan</b>
Emas 99.99% (24, 23, 22 karat)	Rp. 5.500,00
Emas 80% (20, 21 karat)	Rp. 5.000,00
Emas 70% (19, 18, 17 karat)	Rp. 4.500,00
Emas 60% ( 16, 15 karat)	Rp. 4.000,00
Emas 50% (14, 13, 12 karat)	Rp. 3.500,00

c) Proses

- (1) Mudah dan cepat.
- (2) Asuransi barang jaminan.
- (3) Janga waktu fleksibel (maksimal 2 bulan dan dapat diperpanjang).

d) Syarat Administrasi

- (1) Fotokopy identitas (KTP/SIM).
- (2) Jaminan berupa emas.

**b. Penghimpunan Dana**

1) Tabungan *Mudharabah* Haji

Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam yang mempunyai keinginan untuk memenuhi panggilan Allah SWT. Setoran awal minimal Rp. 100.000,00. Tabungan *Mudharabah* Haii memberikan bagi hasil yang menarik

2) Tabungan *Mudharabah* Hidayah

Tabungan umum yang berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Setoran awal minimal Rp. 10.000,00. Tabungan *Mudharabah* hidayah memberikan bagi hasil yang kompetitif kepada nasabah (*shahibul maal*).

3) Tabungan *Wadiah* Hidayah

Tabungan umum yang berdasarkan prinsip *Wadiah yad dhamanah*. Setoran awal minimal Rp. 10.000,00. Selain terhindar dari riba, Tabungan *Wadiah* Hidayah ini juga memberikan bonus yang menarik kepada nasabah (*shahibul maal*).

4) Tabungan *Mudharabah* Qurban

Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam ini yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui Ibadah Qurban. Setoran awal minimal Rp. 25.000,00. Tabungan *Mudharabah* Qurban memberikan bagi hasil yang menarik.

5) *Mudharabah Muqayyadah*

Penanaman dana yang ditujukan untuk investasi tertentu dengan persyaratan tertentu.

6) Deposito *Mudharabah*

Deposito *mudharabah* dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* memberikan keuntungan bagi hasil yang kompetitif.

Dapat diperpanjang dengan otomatis dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan. Minimal deposito RP. 1.000.000,00.

**c. Jasa**

1) Layanan ATM

Fasilitas ATM yang dapat diakses melalui ATM BSM, ATM MANDIRI, ATM BERSAMA dan ATM BCA. Nikmati kemudahan dalam bertransaksi setiap saat dan di manapun berada.

2) Layanan Transfer

BPRS Dana Hidayatullah dapat melayani transfer ke bank mana saja secara *online*.

**C. Profil BPRS Formes Yogyakarta**

**1. Sejarah Berdirinya BPRS Formes**

Perjalanan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes diawali dari keinginan para tokoh masyarakat Sleman untuk membangun ekonomi masyarakat melalui suatu lembaga keuangan profesional berbasis syariah. Pada tanggal 22 Desember 2008 Bank Indonesia mengeluarkan surat keputusan Ijin Usaha Formes No 10/86/KEP.GBI/DpG/2008. Dengan adanya surat keputusan tersebut, maka secara resmi PT. BPRS Formes telah mendapatkan ijin operasional usaha. Pembukaan perdana PT. BPRS Formes pada tanggal 19 Januari 2009, ditandai dengan *soft opening* yang dihadiri oleh Wakil Bupati Sleman Drs. H. Sri Purnomo, M.Si., Prof. Dr.

H. Amir Mu'allim, M.A, Drs. H. M. Sularno, M.A. dan juga Dewan Komisaris yaitu H. Madiyono, S.E. dan Toto Suparwoto, S.Pd.

Komitmen penuh dari para tokoh masyarakat Sleman sebagai pemilik saham untuk menjadikan PT. BPRS Formes sebagai BPRS terbaik di wilayah Sleman, diwujudkan dengan mengembangkan BPRS ini melalui pemberian modal yang kuat demi kemajuan perbankan syariah dan perkembangan ekonomi di wilayah Sleman pada umumnya. Dengan upaya tersebut, PT. Bank Pembiayaan Rakyat -Syariah Formes yang memiliki semboyan "*Kepercayaan Anda Mensejahterakan Bersama*" tumbuh menjadi lembaga keuangan syariah yang memiliki pertumbuhan yang cukup pesat.

Dalam upaya mewujudkan kinerja sesuai dengan nama yang disandangnya, PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes selalu berpegang pada asas profesionalisme, keterbukaan dan kehati-hatian yang didukung oleh beragam produk dan fasilitas yang tersedia di PT. BPRS Formes Sleman Yogyakarta.

## **2. Visi dan Misi BPRS Formes**

Visi BPRS Formes Sleman:

"Menjadi penyedia jasa keuangan syariah yang terkemuka dan profesional di Sleman dan sekitarnya yang secara konsisten memberikan pengalaman interaksi yang terbaik bagi nasabah"

Misi BPRS Formes Sleman:

- a. Menjalankan usaha dengan berhati-hati dan berkesinambungan untuk mendapatkan hasil yang optimal.
- b. Menyediakan produk dan jasa keuangan yang memberikan solusi atas kebutuhan keuangan nasabah dengan menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme.
- c. Membekali karyawan dengan pelatihan-pelatihan serta memberikan penghargaan atas prestasi kerja.
- d. Melayani seluruh lapisan masyarakat dengan mempertahankan standar kualitas yang tinggi serta berusaha menjadi panutan dalam pelaksanaan tata kelola usaha yang baik (*Good Corporate Governance*).
- e. Memberikan edukasi perbankan syariah kepada masyarakat secara optimal.

### **3. Struktur Organisasi BPRS Formes**

Struktur organisasi pada PT. BPRS Formes tidak jauh berbeda dengan struktur organisasi pada bank syariah lainnya. Kedudukan tertinggi adalah terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PT. BPRS Formes. Kemudian dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Perbankan Syariah Formes dengan adanya pengawasan dari lembaga Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan terdapat dua Dewan Komisaris Fomes. Tugas dari lembaga DPS ini adalah secara kontinyu melakukan pengawasan terhadap setiap produk dan kebijakan yang diambil dan

dilakukan oleh pemegang kebijakan pada PT. BPRS Formes agar tidak terlepas dari ketentuan syariah yang telah ada.

Keberadaan DPS sebagai suatu lembaga pengawas produk mempunyai peran-peran yang penting dalam menyikapi setiap produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah ini. DPS dijabat oleh tiga orang yang merupakan badan independen yang ditempatkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada bank. Tugas utama DPS adalah mengawasi setiap kegiatan usaha Bank Syariah agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh DSN. Adapun bagan Struktur Organisasi BPRS Formes ialah sebagai berikut:

#### **4. Makna Logo/Budaya Perusahaan BPRS Formes**

Budaya perusahaan yang terkandung dari logo Formes sebagai berikut:

- Bekerja dengan *integritas, professional, istiqomah* dan menghargai prestasi kerja tiap karyawannya.
- *Fathonah* atau bekerja dengan professional.
- *Raja'* atau selalu optimisme.
- *Ma'iyah* atau membangun kebersamaan.
- *Empati* atau mempunyai kepedulian.
- *Sidieq* atau transparan/benar.

## 5. Budaya Kerja BPRS Formes

Dalam bergaul dengan sesama karyawan dan mitra bisnis, formes selalu menerapkan lima sifat sebagai budaya kerja sehari-hari dalam setiap kegiatan yang dilakukan, yaitu:

### a. Jujur dan amanah.

Etika dari bekerja dalam Islam adalah jujur dan amanah. Karena pada hakekatnya pekerjaan yang dilakukannya tersebut merupakan amanah, baik secara duniawi dari atasannya atau pemilik usaha, maupun secara duniawi dari Allah SWT yang akan dimintai pertanggung jawaban atas pekerjaan yang dilakukannya. Implementasi jujur dan amanah dalam bekerja diantaranya adalah dengan tidak mengambil sesuatu yang bukan menjadi haknya, tidak curang, obyektif dalam menilai dan sebagainya. Rasulullah SAW memberikan janji bagi orang yang jujur dan amanah akan masuk ke dalam surga bersama para *shiddiqin* dan *syuhada'*.

### b. Visioner

Formes selalu memiliki tujuan untuk memberi arti pada kerja dan usaha yang perlu dilakukan bersama-sama oleh para anggota perusahaan. Selalu memahami arahan dan makna pada kerja dan usaha yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas

c. Professional

Dalam bekerja, formes selalu bekerja dengan sepenuh hati dan selalu meng-*upgrade* kemampuan hingga BPRS tersebut dapat melayani mitra kerjanya dengan sebaik mungkin.

d. Konsisten

Keteguhan terhadap tujuan, dan usaha serta pengembangan yang tak berkesudahan, formes berkomitmen dalam pengembangan usaha yang dilakukan oleh formes.

e. *Team Work*

Pepatah mengatakan, ringan sama-sama dijinjing dan berat sama-sama dipikul adalah merefleksikan suatu *Team Work* yang solid. Selain beban akan semakin ringan, hasil yang dicapai juga akan semakin optimal. Peranan *Team Work* sangat besar kontribusinya bagi tercapainya target/goal dari suatu organisasi. Dalam suatu organisasi tanpa adanya *Team Work* yang tangguh, selain terbuka peluang menuju kegagalan, hasilnya pun tidak akan sesuai dengan yang diharapkan

**6. Informasi Umum tentang BPRS Formes.**

Informasi umum tentang kelembagaan BPRS Formes sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes.

Alamat Perusahaan : Jl. Magelang km 11, Sawahan Pandowoharjo,  
Sleman Yogyakarta.

Akta Pendirian No : AHU-33207. AH 01. 01



Tahun 2008 tanggal 16 Juni 2008

Notaris : Sukarno, S.H.  
Ijin Gangguan No : 503/10849/HO/2008 tanggal 31 Januari 2008.  
NPWP No : 02.683.015.8-524.000 tanggal 08 Januari 2008.  
TDP No : 120-216-501-244 berlaku s.d 17 Januari 2014.  
Ijin PrinsipNo : 9/1422/Dpds tanggal 03 September 2007.  
Ijin Operasional No : 10/86/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 23 Desember 2008.  
Jumlah Karyawan : 17 Karyawan.

## **7. Perkembangan Daya Insani BPRS Formes**

Untuk meningkatkan profesionalisme dan produktifitas karyawan di Formes, perusahaan telah melakukan pengembangan daya insani melalui *in service training* dalam beberapa kegiatan seperti pada rapat-rapat komite, evaluasi, penugasan, penyediaan buku/diktat dan mengikut sertakan pada kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak eksternal. Dalam hal ini pihak eksternal yang dimaksud adalah DPW Yogyakarta dan DPP ASBISINDO. Beberapa kegiatan yang telah diadakan adalah sebagai berikut:

- a. Materi diklat "Outbond PT. BPRS Formes" sebagai pihak penyelenggara adalah PT. BPRS Formes pada tanggal 24 Juli 2010 dengan peserta sebanyak 15 orang

- b. Materi diklat “Fun Bike” dan BI Yogyakarta sebagai pihak yang menyelenggarakan pada tanggal 05 Agustus 2010 dengan 8 orang peserta.
- c. Materi diklat “Pelatihan Marketing” dan diselenggarakan oleh pihak eksternal yaitu DPP ASBISINDO pada tanggal 09 Agustus 2010 dan peserta yang mengikuti sebanyak 2 orang.
- d. Materi diklat “Ekonomi Islam” yang diselenggarakan oleh PT. BPRS Formes sendiri dengan jumlah peserta 17 orang pada tanggal 20 Agustus 2010.
- e. Materi diklat “Outbond Training Pelatihan Karyawan” pada tanggal 25 Agustus 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
- f. Materi diklat “Pelatihan Aplikasi SID” yang diselenggarakan oleh BI Jakarta pada tanggal 21, 22, 23 September 2010 dengan peserta 2 orang.
- g. Materi diklat “Outbond Training Pelatihan Karyawan” pada tanggal 24 September 2010 yang diikuti 12 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
- h. Materi diklat “Outbond Training Pelatihan Karyawan” pada tanggal 25 Oktober 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
- i. Materi diklat “Futsal” diadakan oleh PT. BPRS Formes pada tanggal 30 Oktober 2010 dan diikuti 7 peserta

- j. Materi diklat “Outbond Training Pelatihan Karyawan” pada tanggal 25 November 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
- k. Materi diklat “Outbond Training Pelatihan Karyawan” pada tanggal 25 Desember 2010 yang diikuti 15 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.

## **8. Produk pada BPRS Formes**

Menyimpan dana pada Formes merupakan suatu amanah bagi bank tersebut. Dana yang dititipkan akan diinvestasikan ke dalam bentuk usaha-usaha yang halal dan produktif sehingga akan menggerakkan kehidupan sektor riil dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan umat.

Bagi hasil yang diperoleh nasabah setiap bulan merupakan hasil dari usaha yang halal dan barokah. Bagi hasil yang diberikan kepada nasabah dihitung berdasarkan pendapatan dari usaha-usaha yang dibiayai oleh bank sebelum dikurangi biaya-biaya, kemudian dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Beragam produk unggulan berupa penyimpanan dan penyaluran dana yang terdapat di Formes berperan penting dalam memajukan perkembangannya dari masa ke masa. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Formes adalah sebagai berikut:

### **a. Produk Penyimpanan Dana:**

- 1) Tabungan Mitra Amanah IB (Bonus).

- 2) Tabungan Taman IB (Bonus).
- 3) Tabungan Zakiah IB (Bonus).
- 4) Tabungan Mabruur IB (Nisbah 25%).
- 5) Tabungan Ulul-Albab IB (Nisbah 25%).
- 6) Tabungan Al-Kautsar IB (Nisbah 25%).
- 7) Tabungan Sahabat IB (Nisbah 30%).
- 8) Investasi Mudharabah Salam IB (Deposito) (Nisbah 50%-70%).
- 9) Investasi Mudharabah Utama IB (Nisbah 70%).
- 10) Si-Amin IB (Simpanan masa depan terjamin) (Nisbah 60%-70%).

Persyaratan pembukaan rekening tabungan dan deposito:

- 1) Mengisi formulir pembukaan tabungan/deposito.
- 2) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM/identitas lainnya yang masih berlaku.
- 3) Setoran awal minimal:
  - a) Rp 25.000,- untuk tabungan.
  - b) Rp 50.000,- untuk Si-Amin.
  - c) Setoran deposito Rp 500.000,-.

**b. Produk Penyaluran Dana:**

- 1) Pembiayaan Murabahah iB (Jual-Beli).
- 2) Pembiayaan Istishna' iB (Jual Beli dengan Pemesanan).
- 3) Pembiayaan Musyarakah iB (Kerjasama Pengelolaan).
- 4) Pembiayaan Mudharabah iB (Kerjasama Modal).
- 5) Pembiayaan Ijarah Muntahiyah bit Tamlik iB (Sewa Beli)

6) Pembiayaan Ijarah Multijasa iB (Sewa Jasa).

7) Pembiayaan Qard iB (Pinjaman).

#### **D. Deskriptif Data**

Deskriptif data menjelaskan identitas dari nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes Yogyakarta yang merupakan responden dari penelitian ini. Deskriptif tersebut terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, nasabah, lama menjadi nasabah, pendapatan per bulan mengetahui keberadaan BPRS alasan menjadi anggota dan peran di

**Tabel 4.1**  
**Deskriptif Responden**

NO	Deskriptif	BPRS Amal Mullin		BPRS Dana Hidayatullah		BPRS Formes	
		F	%	F	%	F	%
<b>1.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>						
	a. Pria	15	45.5 %	17	53.1%	18	56.1%
	b. Wanita	18	54.5%	15	46.9%	14	43.8%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>2.</b>	<b>Umur</b>						
	a. < 20 Tahun	1	3.0%			1	3.1%
	b. 20 – 29 Tahun	11	33.3%	9	28.1%	15	46.9%
	c. 30 – 39 Tahun	8	24.2%	14	43.8%	10	31.2%
	d. 40 – 49 Tahun	10	30.3%	7	21.8%	4	12.5%
	e. > 50 Tahun	3	9.1%	2	6.2%	2	6.2%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>3.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>						
	a. SMP	16	48.5%	5	15.6%	5	15.6%
	b. SMA			12	37.5%	10	31.2%
	c. Diploma	1	3.0%	2	6.2%	4	12.5%
	d. Sarjana (S1)	15	45.5%	13	40.6%	13	40.6%
	e. Sarjana (S2)	1	3.0%				
	f. Doktor (S3)						
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>4.</b>	<b>Pekerjaan</b>						
	a. Pelajar	1	3.0%			4	12.5%
	b. PNS	5	15.2%	1	3.1%		
	c. Pengusaha	1	3.0%	2	6.2%	1	3.1%
	d. Pedagang	8	24.2%	12	37.5%	4	12.5%
	e. Pegawai swasta	17	51.5%	15	46.9%	19	59.4%
	f. Lain-Lain .....	1	3.0%	2	6.2%	4	12.
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>5.</b>	<b>Nasabah</b>						
	a. Simpanan	26	78.8%	21	65.6%	20	62.5%
	b. Pembiayaan	7	21.2%	11	34.4%	12	37.5%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>6.</b>	<b>Lama Menjadi Nasabah</b>						
	a. < 1 tahun	24	72.7%	14	43.8%	14	43.8%
	b. 1 – 2 tahun					18	56.2%
	c. 2 – 3 Tahun						
	d. > 3 Tahun	9	27.3%	18	56.2%		
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>

N	Deskriptif	BPRS Amal Mulia		BPRS Dana Hidayatullah		BPRS Formes	
		F	%	F	%	F	%
<b>7.</b>	<b>Pendapatan Per Bulan Nasabah</b>						
	a. < 500.000	1	3.0%	4	12.5%	3	9.4%
	b. 500.000- 1.000.000	1	3.0%	9	28.1%	21	65.6%
	c. 1.000.100- 2.000.000	10	30.3%	16	50.0%	6	18.8%
	d. 2.000.100-3.000.000	12	36.4%	2	6.2%	2	6.2%
	e. 3000.100- 4.000.000	8	24.2%	1	3.1%		
	f. >4.000.000						
	Missing Siytem	1	3.0				
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>8.</b>	<b>Mengetahui keberadaan BPRS</b>						
	a. Pihak BPRS	19	57.6%	14	43.8%	13	40.6%
	b. Radio/TV						
	c. Koran/Majalah			2	6.2%	6	18.8%
	d. Saudara/Teman	13	39.4%	15	46.9%	9	28.1%
	f. Guru/Ustadz/Kyai	1	3.0%	1	3.1%	2	6.2%
	g. Lain-lain ....					2	6.2%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>9.</b>	<b>Mengapa Menjadi Anggota BPRS</b>						
	a. Sesuai Syariah	11	33.3%	14	43.8%	14	43.8%
	b. Bebas Riba	6	18.2%	3	9.4%		
	c. Membantu Rakyat Kecil	7	21.2%	6	18.8%	6	18.8%
	d. Pelayanan memuaskan	4	12.2%	5	15.6%	10	31.2%
	e. Lokasi strategis	5	15.2%	4	12.5%	2	6.2%
	f Lain-lain ....						
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>
<b>10.</b>	<b>Peran Dalam BPRS</b>						
	a. Penabung dan peminjam	26	78.8%	23	71.9%	21	65.5%
	b. Peminjam	7	21.2%	6	18.8%	5	15.6%
	c. Anggota			3	9.4%	6	18.8%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>

Dari table diatas dapat dilihat bahwa:

### **1. Jenis kelamin responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden pria, karena persentase pada responden wanita lebih besar dari responden pria. Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 yang menjadi responden, pria lebih banyak dibandingkan dengan responden wanita, karena persentase pada responden pria lebih besar. Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, pria lebih banyak dibandingkan dengan responden wanita, karena persentase pada responden pria lebih besar dari wanita.

### **2. Umur responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berumur 20-29 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (33.3%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berumur 30-39 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (43.8%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berumur 20-29 tahun karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu



### **3. Pendidikan responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, paling banyak pendidikan terakhir yaitu SMP dan Sarjana (S1), karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (48.5% dan 45.5%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, paling banyak pendidikan terakhir yaitu Sarjana (S1) dan SMA, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (40.6% dan 37.5%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, paling banyak pendidikan terakhir yaitu Sarjana (S1) dan SMA, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (40.6% dan 31.2%).

### **4. Pekerjaan responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, sebagian besar sebagai pegawai swasta, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (51.5%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, sebagian besar sebagai pegawai swasta dan pedagang, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (46.9% dan 37.5%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, sebagian besar sebagai pegawai swasta, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (59.4%).

## **5. Nasabah responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, yang paling banyak adalah nasabah simpanan, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (78.8%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, yang paling banyak adalah nasabah simpanan, karena persentase yang didapatkan lebih besara yaitu (65.6%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, yang paling banyak adalah nasabah simpanan, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (62.5%).

## **6. Lama menjadi nasabah responden**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, rata-rata responden telah bergabung pada BPRS Amal Mulia selama < 1 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (78.8%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden telah bergabung pada BPRS Dana Hidayatullah selama > 3 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (56.2%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden telah bergabung pada BPRS Formes selama 1-2 tahun. Karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (56.2%).

## **7. Pendapat per bulan nasabah**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, responden yang memiliki pendapatan per bulan antara 2.000.100-3.000.000 merupakan responden yang paling banyak (36.4%) dan paling sedikit berpendapatan < 500.000 dan 500.000-1.000.000 (3.0%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, responden yang memiliki pendapatan per bulan antara 1.000.100-2.000.000 merupakan responden yang paling banyak (50.0%) dan paling sedikit berpendapatan 3.000.100-4.000.000 (3.1%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, responden yang memiliki pendapatan per bulan antara 500.000-1.000.000 merupakan responden yang paling banyak (65.6%) dan paling sedikit berpendapatan 2.000.100-3.000.000 (6.2%).

## **8. Mengetahui keberadaan BPRS**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, responden rata-rata mengetahui keberadaan BPRS dari pihak BPRS, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (57.6%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, responden rata-rata mengetahui keberadaan BPRS dari saudara/teman dan pihak BPRS, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (46.9% dan 43.8%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, responden rata-rata mengetahui keberadaan BPRS dari pihak BPRS, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (40.6%).

## **9. Mengapa menjadi anggota BPRS**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, alasan mereka menjadi anggota BPRS Amal Mulia karena sudah sesuai dengan syariah, dapat dilihat dari persentase yang didapatkan sebanyak (33.3%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, alasan mereka menjadi anggota BPRS Dana Hidayatullah karena sudah sesuai dengan syariah, dapat dilihat dari persentase yang didapatkan sebanyak (43.8%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, alasan mereka menjadi anggota BPRS Formes karena sesuai syariah, dapat dilihat dari persentase yang didapatkan sebanyak (43.8%).

## **10. Peran responden dalam BPRS**

Pada BPRS Amal Mulia dari 33 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berperan sebagai penabung dan peminjam, dapat dilihat dari persentase yaitu sebesar (78.8%). Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berperan sebagai penabung dan peminjam, dapat dilihat dari persentase sebesar (71.8%). Pada BPRS Formes dari 32 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berperan sebagai penabung dan peminjam, dapat dilihat dari persentase yaitu sebesar (65.5%).

## E. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Dwi Priyanto, 2008: 16). Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Disini penulis menggunakan validitas item.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas item Kepuasan Nasabah**

Variabel		r-hitung	r-tabel	Status
Tangibles	1	0.636	0.202	Valid
	2	0.721	0.202	Valid
	3	0.702	0.202	Valid
	4	0.670	0.202	Valid
Reliability	5	0.813	0.202	Valid
	6	0.780	0.202	Valid
Responsiveness	7	0.780	0.202	Valid
	8	0.841	0.202	Valid
	9	0.698	0.202	Valid
Assurance	10	0.828	0.202	Valid
	11	0.824	0.202	Valid
	12	0.717	0.202	Valid
Empathy	13	0.804	0.202	Valid
	14	0.726	0.202	Valid
	15	0.824	0.202	Valid
	16	0.777	0.202	valid
	total	1.000		

Hasil pengolahan SPSS 16 dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan pada item variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang diajukan dinyatakan valid sebab pada tingkat signifikan 0.05; n= 97 nilai r table (0.202) lebih kecil dari r-hitung. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan sebagai instrument penelitian dan diikutsertakan dalam pengukuran data selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah uji instrumen yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, Apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Disini penulis menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*. Berikut ini hasil pengukuran reliabilitas 16 item pertanyaan yang telah valid.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji reliabilitas**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

Sumber : Data terolah dari output SPSS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	16

Sumber : Data terolah dari output SPSS

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha dari tiap item yang harus lebih besar dibandingkan dengan r table 0.202 karena jumlah data

(n)= 97 dengan nilai signifikan 0.05 dengan uji 2 sisi. Maka seluruh item

instrumen penelitian diatas (telah dilakukan uji validitas sebelumnya) dinyatakan reliable karena nilai *Alpha* lebih besar dari 0.950.

## F. Analisis Data, Pengujian Hipotesis, dan Pembahasan

Analisis data yang digunakan analisis mean yaitu tehnik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Berdasarkan gambaran serta fakta-fakta suatu obyek penelitian, data tersebut ada yang dikelompokkan dan ada yang tidak perlu dikelompokkan. ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah berdasarkan indikator yang telah diajukan dalam dimensi *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Pengujian Varian Satu Jalur (One Way ANOVA) adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata untuk lebih dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan. Jika ada perbedaan, rata-rata yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

### 1. Analisis Data

**Tabel 4.4**  
**Dimensi Kepuasan Nasabah**

Dimensi	BPRS Amal Mulia		BPRS Dana Hidayatullah		BPRS Formes	
	Mean	Rangking	Mean	Rangking	Mean	Rangking
Tangibles	4.5909	3	3.9141	5	3.8672	1
Reliability	4.5303	5	4.1563	1	3.8594	2
Responsiveness	4.5558	4	3.9788	3	3.7709	3
Assurance	4.6264	1	4.0109	2	3.7403	4
Empathy	4.6136	2	3.9453	4	3.6328	5

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Dimensi kepuasan yang paling tinggi untuk masing-masing BPRS berbeda. Dimensi yang paling tinggi pada BPRS Amal Mulia adalah dimensi *assurance* (4.6264), *empathy* (4.6136), *tangibles* (4.5909), *responsiveness* (4.5558), *reliability* (4.5303). Dengan kata lain, variabel/dimensi *assurance* (jaminan) menduduki nilai tertinggi dalam kaitannya dengan dimensi kepuasan nasabah. Artinya, pada dimensi *assurance* memiliki dampak yang baik terhadap nasabah, karena rata-rata (mean) yang didapat lebih besar dari ke empat variabel/dimensi lainnya. Kemungkinan hal ini dikarenakan nasabah pada BPRS Amal Mulia menganggap bahwa karyawan telah memiliki pengetahuan yang luas mengenai lembaga keuangan syariah khususnya BPRS dan memberikan rasa percaya kepada nasabah, karena karyawan pada BPRS Amal Mulia jujur dalam bekerja. Sehingga nasabah merasa puas pada BPRS Amal Mulia.
- b. Pada BPRS Dana Hidayatullah dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *reliability* (4.1563), *Assurance* (4.0109), *responsiveness* (3.9788), *empathy* (3.9453), *tangibles* (3.9141). Dengan kata lain, variabel/dimensi *reliability* (keandalan) menduduki nilai tertinggi dalam kaitannya dengan dimensi kepuasan nasabah. Artinya, pada dimensi *reliability* memiliki dampak yang baik terhadap nasabah, karena rata-rata (mean) yang didapat lebih besar dari ke empat variabel/dimensi lainnya. Kemungkinan hal ini dikarenakan nasabah



pada BPRS Dana Hidayatullah menganggap bahwa bank tersebut bertindak secara dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa puas pada BPRS Dana Hidayatullah.

- c. Pada BPRS Formes dimensi yang paling tinggi dimensi adalah *tangibles* (3.8672), *reliability* (3.7709), *responsiveness* (3.7709), *assurance* (3.7403), *empathy* (3.6328). Dengan kata lain, variabel/dimensi *tangibles* (bukti nyata) menduduki nilai tertinggi dalam kaitannya dengan dimensi kepuasan nasabah. Artinya, pada dimensi *tangibles* memiliki dampak yang baik terhadap nasabah, karena rata-rata (mean) yang didapat lebih besar dari ke empat variabel/dimensi lainnya. Kemungkinan hal ini dikarenakan nasabah pada BPRS Formes menganggap bank tersebut memiliki ruang yang nyaman, fasilitas yang memadai, kantor yang terlihat rapi, bersih, dan karyawan yang berpenampilan rapi dan sopan. Sehingga nasabah tersebut merasa puas pada BPRS

## 2. Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.5**  
**Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah (Tangibles)**

Descriptives

Tangibles

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
BPRS amal mulia	33	4.5909	.40897	.07119	4.4459	4.7359	4.00	5.00
BPRS dana hidayatullah	32	3.9141	.50645	.08953	3.7315	4.0967	2.75	5.00
BPRS formes	32	3.8672	.56435	.09976	3.6637	4.0707	2.50	5.00
Total	97	4.1289	.59415	.06033	4.0091	4.2486	2.50	5.00

Sumber: Data terolah dari output SPSS

### Test of Homogeneity of Variances

Tangibles

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.147	2	94	.863

Sumber : Data terolah dari output SPSS

### ANOVA

Tangibles

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.713	2	5.356	21.724	.000
Within Groups	23.176	94	.247		
Total	33.889	96			

Sumber : Data terolah dari output SPSS

Sebelum dilakukan uji ANOVA maka dilakukan uji kesamaan varian (homogenitas) dengan *Levene Test*, uji ini digunakan untuk mengetahui apakah varian ketiga BPRS sama. Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.863 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes sama). Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya ( $df1$  = jumlah kelompok data-1 atau 3-1, sedangkan  $df2$  = jumlah data-jumlah kelompok data atau  $97-3= 94$ ). Setelah uji kesamaan varian (homogenitas) dilakukan maka dilakukan uji ANOVA. Karena F

hitung > F table (21.724 > 3.09), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata tiap BPRS.

Multiple Comparisons

Tangibles  
LSD

(I) Kelompok	(J) Kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
BPRS amal mulia	BPRS dana hidayatullah	.67685*	.12319	.000	.4322	.9214
	BPRS formes	.72372*	.12319	.000	.4791	.9683
BPRS dana hidayatullah	BPRS amal mulia	-.67685*	.12319	.000	-.9214	-.4322
	BPRS formes	.04688	.12414	.707	-.1996	.2934
BPRS formes	BPRS amal mulia	-.72372*	.12319	.000	-.9683	-.4791
	BPRS dana hidayatullah	-.04688	.12414	.707	-.2934	.1996

Sumber : Data diolah dari output SPSS

Setelah diketahui bahwa ada perbedaan diantara ketiga kelompok sampel, maka yang akan dibahas adalah kelompok mana saja yang berbeda dan mana saja yang tidak berbeda. Dilihat pada Dimensi *Tangibles* (bukti nyata) :

- Untuk Dimensi *Tangibles*, kelompok BPRS Amal Mulia dengan BPRS Dana Hidayatullah, hasil perhitungan menunjukkan angka signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Sedangkan untuk BPRS Amal Mulia dengan BPRS Formes, hasil perhitungan juga menunjukkan angka signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Kemudian untuk BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah

**Tabel 4.6**  
**Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah (Reliability)**

**Descriptives**

Reliability

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
BPRS amal mulia	33	4.5303	.48314	.08410	4.3590	4.7016	4.00	5.00
BPRS dana hidayatullah	32	4.1563	.54532	.09640	3.9596	4.3529	2.50	5.00
BPRS formes	32	3.8594	.61217	.10822	3.6387	4.0801	2.00	5.00
Total	97	4.1656	.60947	.06188	4.0627	4.3084	2.00	5.00

Sumber: data diolah dari output SPSS

**Test of Homogeneity of Variances**

Reliability

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.132	2	94	.877

Sumber : Data diolah dari output SPSS

**ANOVA**

Reliability

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.354	2	3.677	12.211	.000
Within Groups	28.306	94	.301		
Total	35.660	96			

Sumber :Data diolah dari output SPSS

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.877 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes sama). Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya (df1 = jumlah kelompok data-1 atau 3-1, sedangkan df2 = jumlah data-jumlah kelompok data atau 97-3= 94). Setelah uji kesamaan varian (homogenitas) dilakukan maka dilakukan uji ANOVA. Karena F hitung > F table (12.211 > 3.09), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata

Multiple Comparisons

Reliability  
LSD

(I) Kelompok	(J) Kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
BPRS amal mulia	BPRS dana hidayatullah	.37405 <sup>1</sup>	.13614	.007	.1037	.6444
	BPRS formes	.67093 <sup>1</sup>	.13614	.000	.4006	.9412
BPRS dana hidayatullah	BPRS amal mulia	-.37405 <sup>1</sup>	.13614	.007	-.6444	-.1037
	BPRS formes	.29688 <sup>2</sup>	.13719	.033	.0245	.5693
BPRS formes	BPRS amal mulia	-.67093 <sup>1</sup>	.13614	.000	-.9412	-.4006
	BPRS dana hidayatullah	-.29688 <sup>2</sup>	.13719	.033	-.5693	-.0245

Sumber : Data diolah dari output SPSS.

Setelah diketahui bahwa ada perbedaan diantara ketiga kelompok sampel, maka yang akan dibahas adalah kelompok mana saja yang berbeda dan mana saja yang tidak berbeda. Dilihat dari Dimensi *Reliability* (keandalan):

- Untuk Dimensi *Reliability*, kelompok BPRS Amal Mulia dengan BPRS Dana Hidayatullah, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Sedangkan untuk BPRS Amal Mulia dengan BPRS Formes, hasil perhitungan juga menunjukkan angka signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Kemudian untuk BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah

**Tabel 4.7**  
**Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah (Responsiveness)**

**Descriptives**

Responsiveness

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
BPRS amal mulia	33	4.5558	.44647	.07772	4.3974	4.7141	4.00	5.00
BPRS dana hidayatullah	32	3.9788	.49286	.08713	3.8011	4.1564	3.00	5.00
BPRS formes	32	3.7709	.55864	.09875	3.5695	3.9723	2.00	5.00
Total	97	4.1065	.59834	.06075	3.9859	4.2271	2.00	5.00

Sumber : Data diolah dari output SPSS

**Test of Homogeneity of Variances**

Responsiveness

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.562	2	94	.572

Sumber : Data diolah dari output SPSS

**ANOVA**

Responsiveness

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.786	2	5.393	21.496	.000
Within Groups	23.583	94	.251		
Total	34.369	96			

Sumber : Data diolah dari output SPSS

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.572 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes sama). Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya ( $df1$  = jumlah kelompok data-1 atau 3-1, sedangkan  $df2$  = jumlah data-jumlah kelompok data atau  $97-3 = 94$ ). Setelah uji kesamaan varian (homogenitas) dilakukan maka dilakukan uji ANOVA. Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  table ( $21.496 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata

Multiple Comparisons

Responsiveness  
LSD

(I) Kelompok	(J) Kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
BPRS amal mulia	BPRS dana hidayatullah	.57701 <sup>*</sup>	.12427	.000	.3303	.8237
	BPRS formes	.78482 <sup>*</sup>	.12427	.000	.5381	1.0316
BPRS dana hidayatullah	BPRS amal mulia	-.57701 <sup>*</sup>	.12427	.000	-.8237	-.3303
	BPRS formes	.20781	.12522	.100	-.0408	.4564
BPRS formes	BPRS amal mulia	-.78482 <sup>*</sup>	.12427	.000	-1.0316	-.5381
	BPRS dana hidayatullah	-.20781	.12522	.100	-.4564	.0408

Sumber: Data diolah dari output SPSS

Setelah diketahui bahwa ada perbedaan diantara ketiga kelompok sampel, maka yang akan dibahas adalah kelompok mana saja yang berbeda dan mana saja yang tidak berbeda. Dilihat dari Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan):

- Untuk Dimensi *Responsiveness*, kelompok BPRS Amal Mulia dengan BPRS Dana Hidayatullah, hasil perhitungan menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Sedangkan untuk BPRS Amal Mulia dengan BPRS Formes, hasil perhitungan juga menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Kemudian untuk BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.

Multiple Comparisons

Assurance  
LSD

(I) Kelompok	(J) Kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
BPRS amal mulia	BPRS dana hidayatullah	.61543 <sup>*</sup>	.13324	.000	.3509	.8800
	BPRS forms	.88605 <sup>*</sup>	.13324	.000	.6215	1.1506
BPRS dana hidayatullah	BPRS amal mulia	-.61543 <sup>*</sup>	.13324	.000	-.8800	-.3509
	BPRS forms	.27062 <sup>*</sup>	.13426	.047	.0041	.5372
BPRS formes	BPRS amal mulia	-.88605 <sup>*</sup>	.13324	.000	-1.1506	-.6215
	BPRS dana hidayatullah	-.27062 <sup>*</sup>	.13426	.047	-.5372	-.0041

Sumber : Data diolah dari output SPSS

Setelah diketahui bahwa ada perbedaan diantara ketiga kelompok sampel, maka yang akan dibahas adalah kelompok mana saja yang berbeda dan mana saja yang tidak berbeda. Dilihat dari Dimensi *Assurance* (jaminan):

- Untuk Dimensi *Assurance*, kelompok BPRS Amal Mulia dengan BPRS Dana Hidayatullah, hasil perhitungan menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Sedangkan untuk BPRS Amal Mulia dengan BPRS Formes, hasil perhitungan juga menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Kemudian untuk BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah



**Tabel 4.9**  
**Hasil Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah (Empathy)**

Descriptives

Empathy

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
BPRS amal mulia	33	4.6136	.43342	.07545	4.4600	4.7673	3.75	5.00
BPRS dana hidayatullah	32	3.9453	.54156	.09573	3.7501	4.1406	2.25	5.00
BPRS formes	32	3.6328	.61232	.10824	3.4120	3.8536	1.25	5.00
Total	97	4.0696	.66999	.06803	3.9346	4.2046	1.25	5.00

Test of Homogeneity of Variances

Empathy

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.459	2	94	.633

Sumber : data diolah dari output SPSS

ANOVA

Empathy

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.367	2	8.183	28.782	.000
Within Groups	26.726	94	.284		
Total	43.093	96			

Sumber : Data diolah dari output SPSS

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.633 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes sama). Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya ( $df_1$  = jumlah kelompok data-1 atau 3-1, sedangkan  $df_2$  = jumlah data-jumlah kelompok data atau  $97-3 = 94$ ). Setelah uji kesamaan varian (homogenitas) dilakukan maka dilakukan uji ANOVA. Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  table ( $28.782 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata

Empathy  
LSD

Multiple Comparisons

(I) Kelompok	(J) Kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
BPRS amal mulia	BPRS dana hidayatullah	.66832 <sup>a</sup>	.13229	.000	.4057	.9310
	BPRS formes	.98082 <sup>a</sup>	.13229	.000	.7182	1.2435
BPRS dana hidayatullah	BPRS amal mulia	-.66832 <sup>a</sup>	.13229	.000	-.9310	-.4057
	BPRS formes	.31250 <sup>b</sup>	.13330	.021	.0478	.5772
BPRS formes	BPRS amal mulia	-.98082 <sup>a</sup>	.13229	.000	-1.2435	-.7182
	BPRS dana hidayatullah	-.31250 <sup>b</sup>	.13330	.021	-.5772	-.0478

Sumber : Data diolah dari output SPSS

Setelah diketahui bahwa ada perbedaan diantara ketiga kelompok sampel, maka yang akan dibahas adalah kelompok mana saja yang berbeda dan mana saja yang tidak berbeda. Dilihat dari Dimensi *Empathy* (jaminan):

- Untuk Dimensi *Empathy*, kelompok BPRS Amal Mulia dengan BPRS Dana Hidayatullah, hasil perhitungan menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Sedangkan untuk BPRS Amal Mulia dengan BPRS Formes, hasil perhitungan juga menunjukkan angka yang signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.
- Kemudian untuk BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Formes, hasil perhitungan menunjukkan angka yang tidak signifikan. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah secara signifikan.

b. BPRS Dana Hidayatullah

Dimensi yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah dimensi *reliability* /keandalan, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata (mean) 4.1563. Artinya, pada dimensi *tangibles*/keandalan memiliki kontribusi dan dampak yang baik terhadap nasabah.

c. BPRS Formes

Dimensi yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah dimensi *tangibles*/bukti nyata, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata (mean) 3.8672. Artinya, pada dimensi *tangibles*/keandalan memiliki kontribusi dan dampak yang baik terhadap nasabah.

Namun dari hasil hipotesis/perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes berdasarkan pada lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*/ bukti nyata, *reliability*/ keandalan, *responsiveness*/ ketanggapan, *assurance*/ jaminan, *empathy*/ empati), dan dilihat dari nilai rata-rata (mean). Adapun hasilnya ditunjukkan dengan nilai sebagai berikut:

a. Dimensi *tangibles* (bukti nyata)

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.863 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes). Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $21.725 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata

b. Dimesni *reliability* (keandalan)

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.877 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes). Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $12.211 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata tiap BPRS.

c. Dimensi *responsiveness* (keandalan)

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.572 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes). Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $21.495 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata tiap BPRS.

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.954 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes). Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $23.307 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata

e. Dimensi *empathy* (empati)  
Oleh karena nilai probabilitas (signifikansi) adalah 0.633 lebih besar dari 0.05 maka  $H_0$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga varian sama (varian BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes). Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $28.782 > 3.09$ ), maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara rata-rata tiap BPRS.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah, BPRS Formes secara operasional pelayanan merupakan unsur utama dalam mencapai peningkatan lembaga yang *establish*. Lembaga yang *establish* tersebut hanya bisa dicapai melalui loyalitas nasabahnya. Padahal loyalitas nasabah akan terbentuk disaat terbentuknya tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan.