BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. 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

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.

B. Visi dan Misi BPRS Formes

1. 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".

2. 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)*

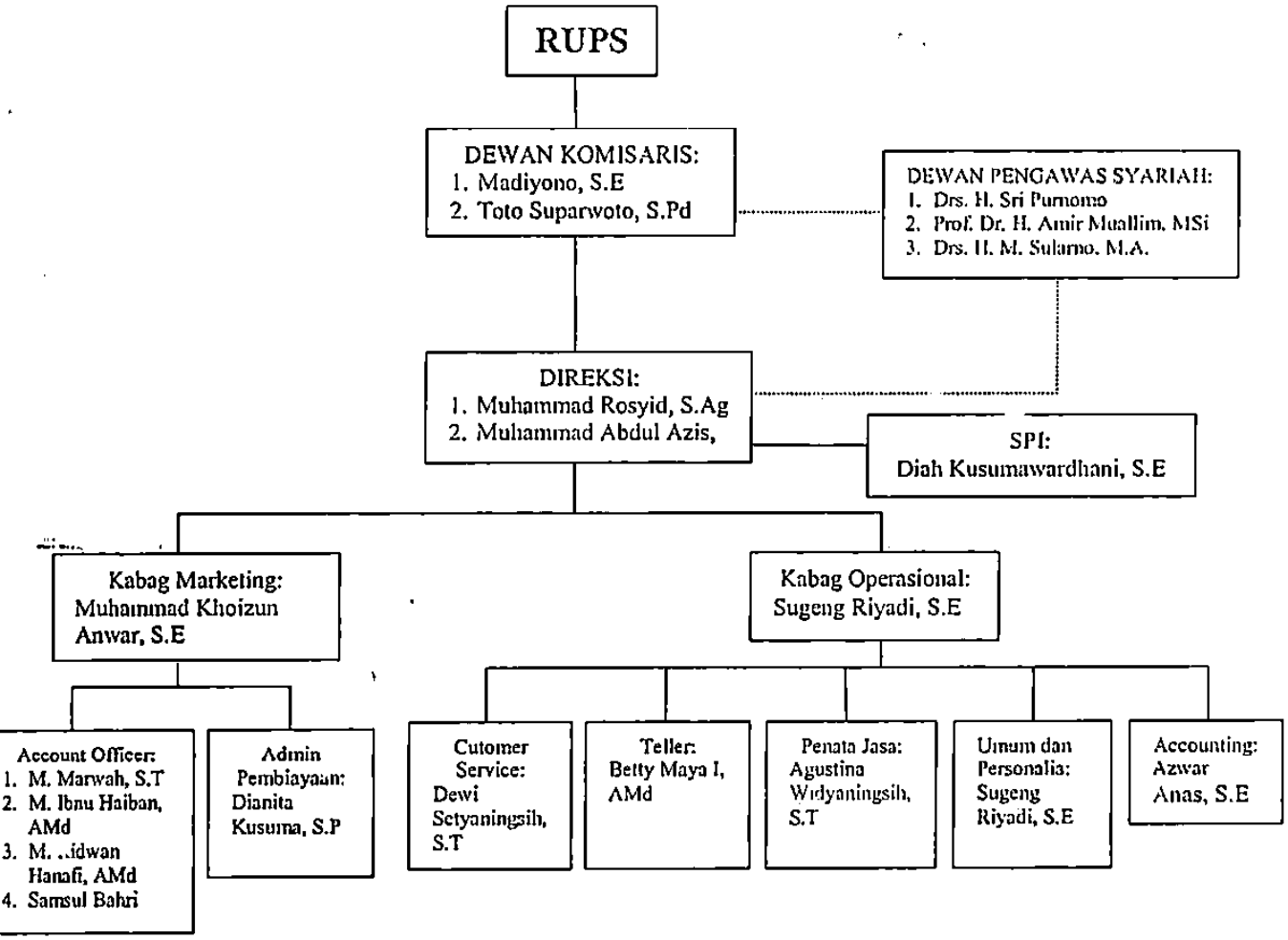
c. Memberikan edukasi perbankan syariah kepada masyarakat secara optimal.

C. Struktur Organisasi BPRS Formes

Struktur organisasi pada PT. BPRS Formes tidak jauh berbeda dengan struktur organisasi pada bank konvensional, namun edudukan 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 dengan mengeluarkan Fatwa Agama agar tidak terlepas dari ketentuan syariah yang telah ada. Pada hakekatnya DPS dengan Fatwa Agama memegang peranan penting dalam Bank Syariah meskipun personalianya ditetapkan RUPS, karena Fatwa Agama dari DPS bukan sekedar nasehat melainkan merupakan dasar operasional yabg sangat mengikat.

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:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pengurus dan Pengelola BPRS Formes
(Sumber: Dokumen PT. BPRS Formes)

D. Makna Logo/Budaya Perusahaan BPRS Formes

Budaya perusahaan yang terkandung dari logo Formes sebagai berikut:

1. Bekerja dengan integritas professional, *ittiqanah* dan menghargai

- *Ma'iyyah* atau membangun kebersamaan.
- *Empati* atau mempunyai kepedulian.
- *Sidieq* atau transparan/benar.

E. 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:

1. 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'*.

2. 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

3. Professional

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

4. Konsisten

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

5. *Team Work*

Pepatah mengatakan, ringan sama-sama dijinjing dan berat sama-sama dipikul adalah mereflesikan 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.

F. 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 Prinsip	No	: 9/1422/Dpds
		tanggal 03 September 2007.
Ijin Operasional	No	: 10/86/KEP.GBI/DpG/2008
		tanggal 23 Desember 2008.
Jumlah Karyawan		: 17 Karyawan.
E-mail		: Syariah_formes@yahoo.co.id
Blog		: www.syariahformes.blogspot.com

G. Perkembangan Daya Insani BPRS Formes

Untuk meningkatkan proffesionalisme 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 sebagai berikut:

1. Materi diklat "*Outbond PT. BPRS Formes*" sebagai pihak penyelanggara adalah PT. BPRS Formes pada tanggal 24 Juli 2010 dengan peserta sebanyak 15 orang.
2. Materi diklat "*Fun Bike*" dan BI Yogyakarta sebagai pihak yang menyelenggarakan pada tanggal 05 Agustus 2010 dengan 8 orang peserta.
3. Materi diklat "Pelatihan *Marketing*" dan diselenggarakan oleh pihak eksternal yaitu DPP ASBISINDO pada tanggal 09 Agustus 2010 dan peserta yang mengikuti sebanyak 2 orang.
4. Materi diklat "Ekonomi Islam" yang diselenggarakan oleh PT. BPRS Formes sendiri dengan jumlah peserta 17 orang pada tanggal 20 Agustus 2010.
5. Materi diklat "*Outbond Training* Pelatihan Karyawan" pada tanggal 25 Agustus 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
6. Materi diklat "Pelatihan Aplikasi SID" yang diselenggarakan oleh BI Jakarta pada tanggal 21, 22, 23 September 2010 dengan peserta 2 orang.
7. Materi diklat "*Outbond Training* Pelatihan Karyawan" pada tanggal 24 September 2010 yang diikuti 12 orang karyawan Formes, dan diadakan

8. Materi diklat "*Outbond Training* Pelatihan Karyawan" pada tanggal 25 Oktober 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
9. Materi diklat "Futsal" diadakan oleh PT. BPRS Formes pada tanggal 30 Oktober 2010 dan diikuti 7 peserta.
10. Materi diklat "*Outbond Training* Pelatihan Karyawan" pada tanggal 25 November 2010 yang diikuti 14 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.
11. Materi diklat "*Outbond Training* Pelatihan Karyawan" pada tanggal 25 Desember 2010 yang diikuti 15 orang karyawan Formes, dan diadakan oleh PT. BPRS Formes.

H. 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:

1. Produk Penyimpanan Dana:
   a. Tabungan Mitra Amanah IB (Bonus).
   b. Tabungan Taman IB (Bonus).
   c. Tabungan *Zakiah* IB (Bonus).
   d. Tabungan *Mabrur* IB (Nisbah 25%).
   e. Tabungan *Ulul-Albab* IB (Nisbah 25%).
   f. Tabungan *Al-Kautsar* IB (Nisbah 25%).
   g. Tabungan Sahabat IB (Nisbah 30%).
   h. Investasi *Mudharabah* Salam IB (Deposito) (Nisbah 50%-70%).
   i. Investasi *Mudharabah* Utama IB (Nisbah 70%).
   j. 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.

2. Produk Penyaluran Dana:

   a. Pembiayaan *Murabahah* iB (Jual-Beli).

   b. Pembiayaan *Istishna'* iB (Jual Beli dengan Pemesanan).

   c. Pembiayaan *Musyarakah* iB (Kerjasama Pengelolaan).

   d. Pembiayaan *Mudharabah* iB (Kerjasama Modal).

   e. Pembiayaan *Ijarah Muntahiya bit Tamlik* iB (Sewa Beli).

   f. Pembiayaan *Ijarah* Multijasa iB (Sewa Jasa).

   g. Pembiayaan *Qard* iB (Pinjaman).

I. Deskripsi Data

Deskripsi data menjelaskan mengenai identitas dari nasabah pada PT. BPRS Formes Sleman Yogyakarta yang merupakan responden dalam penelitian ini. Deskripsi ini terdiri dari umur, jenis kelamin dan pekerjaan dari responden.

1. Umur Responden

Tabel 4.1
Umur Responden

Umur Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 21 tahun	1	2.0	2.0	2.0
21 - 30 tahun	20	40.0	40.0	42.0
31 - 40 tahun	16	32.0	32.0	74.0
> 40 tahun	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Usia responden yang berumur < 21 tahun sebanyak 1 orang atau 2%,

responden antara 31-40 tahun sebanyak 16 orang atau 32% dan usia responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 13 orang atau 26%.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	31	62.0	62.0	62.0
Perempuan	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Responden laki-laki sebanyak 31 orang atau 62% dan responden perempuan sebanyak 19 orang atau 38%.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai Negeri	1	2.0	2.0	2.0
Pegawai Swasta	32	64.0	64.0	66.0
Wirausaha	7	14.0	14.0	80.0
lain-lain	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri terdapat 1 orang atau 2%, responden yang berprofesi pegawai swasta sebanyak 32 orang

14% dan responden yang berprofesi selain ketiga tersebut diatas (lain-lain) sebanyak 10 orang atau 20%.

J. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis faktor. Dari hasil perhitungan menggunakan analisis faktor untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah item tersebut layak digunakan atau tidak dengan melihat nilai dari *KMO and Bartlett's Test* dan *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* harus lebih besar dari 0,5. Berikut ini terdapat 26 butir pernyataan yang ditujukan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada BPRS Formes, tabel pertama yang dikeluarkan adalah tabel nilai *KMO and Bartlett's Test* sebagai berikut:

Tabel 4.4
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.616
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.157E3
	Df	325
	Sig.	.000

Sumber: Data Terolah dari Hasil Output SPSS.

Dapat dilihat bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* besarnya 0.616 (lebih dari 0.5) dengan nilai Chi Square 1.157E3,

untuk dianalisis ke tahap selanjutnya, dengan melihat nilai MSA harus lebih besar dari 0.5.

Tabel 4.5
Hasil Pengukuran Validitas Item Pernyataan Kepuasan Nasabah
Anti Image Matrices

No	MSA	Status
1	0.716	Valid
2	0.666	Valid
3	0.431	Tidak Valid
4	0.637	Valid
5	0.694	Valid
6	0.649	Valid
7	0.664	Valid
8	0.254	Tidak Valid
9	0.870	Valid
10	0.581	Valid
11	0.768	Valid
12	0.509	Valid
13	0.627	Valid
14	0.402	Tidak Valid
15	0.427	Tidak Valid
16	0.561	Valid
17	0.668	Valid
18	0.578	Valid
19	0.621	Valid
20	0.429	Tidak Valid
21	0.412	Tidak Valid
22	0.721	Valid
23	0.774	Valid
24	0.769	Valid
25	0.715	Valid
26	0.774	Valid

Sumber: Data Terolah dari Hasil Output SPSS.

Dari output di atas dapat dilihat pada nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* dari tiap butir pernyataan. Nilai tersebut dibandingkan dengan 0.5. Maka untuk item 3, 8, 14, 15, 20 dan 21 tidak valid karena MSA pada item tersebut nilainya kurang dari 0.5 Sedangkan pada item-item lainnya nilainya lebih dari 0.5 dan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk melihat besar *alpha* yang harus lebih besar dari r *kritis produck moment.* Dengan melihat besarnya *alpha* maka dapat diketahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan. Berikut tabel hasil pengukuran reliabilitas 20 item pernyataan yang telah dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Pengukuran Reliabilitas Item Pernyataan Kepuasan Nasabah
Item-Total Statistics

Item No	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Status
1	0.712	Reliabel
2	0.705	Reliabel
4	0.706	Reliabel
5	0.707	Reliabel
6	0.706	Reliabel
7	0.706	Reliabel
9	0.696	Reliabel
10	0.700	Reliabel
11	0.698	Reliabel
12	0.708	Reliabel
13	0.703	Reliabel
16	0.701	Reliabel
17	0.695	Reliabel
18	0.698	Reliabel
19	0.700	Reliabel
22	0.709	Reliabel
23	0.705	Reliabel
24	0.702	Reliabel
25	0.706	Reliabel
26	0.701	Reliabel

Sumber: Data Terolah dari Hasil Output SPSS.

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat nilai *Alpha* dari tiap item yang

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat nilai *Alpha* dari tiap item yang harus lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel 0,279 karena jumlah data (n) = 50, dengan nilai signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Maka seluruh item instrumen penelitian tersebut diatas (setelah dilakukan uji validitas sebelumnya) dinyatakan reliabel karena nilai *alpha* lebih besar dari 0, 279.

K. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk melihat nilai *mean* dari pernyataan kepuasan nasabah tiap-tiap dimensi.

a. Segi Pelayanan

Tabel 4.7
Hasil Pengukuran Penyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Pelayanan

No	Pernyataan Kepuasan	Mean	Kriteria
1	Pelayanan Teller/kasir.	4.06	**Puas**
2	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.	3.86	**Netral** mendekati puas
3	Tanggapan karyawan terhadap keluhan nasabah.	3.92	**Netral** mendekati puas
4	Pelayanan tanpa membedakan status.	3.98	**Netral** mendekati puas
5	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.	3.82	**Netral** mendekati puas
6	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.	4.12	**Puas**
7	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	4.04	**Puas**
8	Kecepatan dan ketepatan prosedur.	3.80	**Netral** mendekati puas
9	Kemudahan dalam bertransaksi.	3.92	**Netral** mendekati puas
10	Keprofesionalan kinerja karyawan.	3.80	**Netral** mendekati puas
	Rata-rata	3.932	**Netral** mendekati puas

Dari hasil analisis nilai *mean* menunjukkan bahwa instrumen nomor 6 atau pernyataan kerapian dan kebersihan penampilan karyawan dengan nilai *mean* tertinggi yaitu 4.12, hal ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah dari segi pelayanan adalah kerapian dan kebersihan penampilan karyawan. Selanjutnya diikuti dengan pernyataan kepuasan "Pelayanan Teller/kasir dan Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan". Sedangkan untuk urutan terendah ialah pernyataan "Kecepatan dan ketepatan prosedur, Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah dan Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan", hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan prosedur, perhatian karyawan dan staff kepada nasabah dan pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan BPRS Formes, nasabah merasa kurang puas terhadap pernyataan tersebut.

b. Segi Produk

Tabel 4.8
Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Produk

No	Pernyataan Kepuasan	Mean	Kriteria
11	Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.	3.84	**Netral** mendekati puas
12	Kelengkapan produk yang ditawarkan.	3.72	**Netral** mendekati puas
13	Keamanan produk.	3.88	**Netral** mendekati puas
14	Produk pinjaman (sebagai pengembangan usaha nasabah).	3.60	**Netral** mendekati puas
15	Produk simpanan (dapat membantu progam keuangan secara terencana).	3.90	**Netral** mendekati puas
	Rata-rata	3.788	**Netral** mendekati puas

Dari hasil analisis nilai *mean* menunjukkan bahwa instrumen nomor 15 atau pernyataan "Produk simpanan (dapat membantu progam keuangan secara terencana)" adalah item pernyataan dengan nilai *mean* tertinggi yaitu 3.90, menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah dari segi produk pada BPRS Formes adalah produk simpanan yaitu dapat membantu progam keuangan secara terencana. Sedangkan pernyataan "Produk pinjaman (sebagai pengembangan usaha nasabah)" dengan nilai *mean* 3.60, ini berarti nasabah masih kurang merasakan manfaat dari produk pinjaman BPRS Formes sebagai pengembangan usaha nasabah.

c. Segi Distribusi

Tabel 4.9
Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Distribusi

No	Pernyataan Kepuasan	Mean	Kriteria
16	Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.	3.82	**Netral** mendekati puas
17	Fasilitas yang tersedia.	3.76	**Netral** mendekati puas
18	Kelengkapan alat-alat.	3.74	**Netral** mendekati puas
19	Kemudahan sistem yang dijalankan.	3.80	**Netral** mendekati puas
	Rata-rata	3.78	**Netral** mendekati puas

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Dari hasil analisis nilai *mean* menunjukkan bahwa instrumen nomor 16 atau pernyataan "Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor" adalah item pernyataan dengan nilai *mean* tertinggi yaitu 3.82, menunjukkan bahwa lokasi kantor BPRS Formes yang strategis mempunyai pengaruh yang

ialah pernyataan "Kelengkapan alat-alat", menunjukkan bahwa alat-alat yang tersedia di BPRS Formes masih belum lengkap.

d. Segi Bagi hasil

Tabel 4.10
Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Bagi Hasil

No	Pernyataan Kepuasan	Mean	Kriteria
20	Porsi bagi hasil simpanan.	3.54	**Netral** mendekati puas
21	Porsi bagi hasil pinjaman.	3.52	**Netral** mendekati puas
22	Kemudahan persyaratan.	3.84	**Netral** mendekati puas
23	Keterbukaan pada sistem bagi hasil.	3.84	**Netral** mendekati puas
24	Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.	4.02	**Puas**
25	Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.	4.02	**Puas**
26	Keakuratan data informasi	3.90	**Netral** mendekati puas
	Rata-rata	3.811	**Netral** mendekati puas

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Dari hasil analisis nilai mean menunjukkan bahwa instrumen nomor 24 dan 25 atau pernyataan dari segi bagi hasil "Pertanggungjawaban terhadap data nasabah dan Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang" adalah item pernyataan dengan nilai *mean* terti ggi yaitu 4.02, menunjukkan bahwa pertanggungjawaban BPRS Formes terhadap data nasabah dan penyimpanan uang merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk urutan terendah ialah pernyataan "Porsi bagi hasil pinjaman", menunjukkan bahwa kekurangpuasan nasabah terhadap porsi bagi hasil pinjaman pada BPRS Formes.

. Analisis Faktor

Analisis faktor ini digunakan untuk mencari kemungkinan bahwa variabel-variabel yang telah dikumpulkan bisa diperas menjadi sejumlah kecil faktor yang banyaknya belum ditentukan dengan pasti sebelumnya (Supranto, 2006: 217). Analisis faktor dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkap faktor mana saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang sebelumnya terdapat 26 butir pernyataan telah dilakukan uji kelayakan dan menjadi 20 pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.11
Anti Image Matrices

No item	Pernyataan Kepuasan	MSA Awal	MSA Lanjut
1	Pelayanan Teller/kasir.	0.716	0.622
2	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.	0.666	0.662
4	Pelayanan tanpa membedakan status.	0.637	0.614
5	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.	0.694	0.658
6	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.	0.649	0.577
7	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	0.664	0.626
9	Pelayanan Teller/kasir.	0.870	0.871
10	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.	0.581	0.836
11	Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.	0.768	0.737
12	Kelengkapan produk yang ditawarkan.	0.509	0.701
13	Keamanan produk.	0.627	0.704
16	Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.	0.561	0.735
17	Fasilitas yang tersedia.	0.668	0.713
18	Kelengkapan alat-alat.	0.578	0.767
19	Kemudahan sistem yang dijalankan.	0.621	0.841
22	Kemudahan persyaratan.	0.721	0.746
23	Keterbukaan pada sistem bagi hasil.	0.774	0.824
24	Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.	0.769	0.737
25	Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.	0.715	0.687
[illegible]	[illegible]	0.774	0.800

Dapat dilihat di atas hasil *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* tiap butir pernyataan kepuasan. Dari seluruh butir pernyataan kepuasan (yang dinyatakan valid sebelumnya) telah dilakukan analisis ulang lagi untuk mencari MSA lanjut, maka seluruh item pernyataan dinyatakan layak (MSA lebih dari 0.5). Maka seluruh pernyataan layak dianalisis ke tahap selanjutnya.

Selanjutnya seluruh pernyataan kepuasan dianalisis menggunakan analisis faktor dengan rotasi *(rotated factor)* dengan metode *varimax* dengan tujuan lebih menjelaskan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dimasukkan dalam satu faktor tertentu. Hasil diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.12

Rotated Component Matrix[a]

	Component			
	1	2	3	4
item1	-.073	.127	.061	.849
item2	.076	.838	.081	.104
item4	.532	.405	-.087	.270
item5	-.117	.764	.020	.372
item6	.195	.267	.059	.728
item7	.163	.182	.292	.728
item9	.262	.716	.312	.107
item10	.169	.779	.288	.122
item11	.296	.764	.108	.280
item12	.126	-.130	.731	.395
item13	.588	.253	.164	.237
item16	.120	.570	.537	-.220
item17	.025	.476	.819	.118
item18	.128	.238	.903	.186
item19	.422	.175	.769	-.031
item22	.818	-.189	.188	-.161
item23	.723	.156	.157	-.129
item24	.836	.319	.035	.185
item25	.910	-.054	.074	.063
item26	.687	.239	.265	.312

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 7 iterations.

Setelah dilakukan rotasi, diketahui bahwa 4 dimensi jumlah yang paling optimal, maka tabel *Rotated Component Matrix* menunjukkan distribusi ke 20 butir pernyataan tersebut pada 4 dimensi/faktor yang terbentuk. Terlihat jelas variabel yang masuk dalam suatu faktor/dimensi tertentu.

Besarnya korelasi antara satu variabel dengan pernyataan kepuasan perkomponen dimensi adalah sebagai berikut:

a. Komponen dimensi produk dan bagi hasil

Tabel 4.13
Komponen Dimensi Produk dan Bagi Hasil

No item	Pernyataan Kepuasan	Korelasi Variabel
4.	Pelayanan tanpa membedakan status.	0.532
13.	Keamanan produk.	0.588
22.	Kemudahan persyaratan.	0.818
23.	Keterbukaan pada sistem bagi hasil.	0.723
24.	Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.	0.836
25.	Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.	0.910
26.	Keakuratan data informasi	0.687

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Butir pernyataan kepuasan nasabah "Pelayanan tanpa membedakan status, Keamanan produk; Kemudahan persyaratan; Keterbukaan pada sistem bagi hasil; Pertanggungjawaban terhadap data nasabah; Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang; dan Keakuratan data informasi" menunjukkan korelasi yang kuat pada komponen pertama

b. **Komponen dimensi pelayanan**

Tabel 4.14
Komponen Dimensi Pelayanan

No item	Pernyataan Kepuasan	Korelasi Variabel
2.	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.	0.838
5.	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.	0.764
9.	Kemudahan dalam bertransaksi.	0.716
10.	Keprofesionalan kinerja karyawan.	0.779
11.	Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.	0.764
16.	Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.	0.570

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Butir pernyataan kepuasan nasabah "Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah; Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan; Kemudahan dalam bertransaksi; Keprofesionalan kinerja karyawan; Kesesuaian produk dari segi syariat Islam; dan Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor" ada pada dimensi kedua karena butir-butir pernyataan kepuasan tersebut menunjukkan korelasi yang kuat pada komponen ke 2.

c. **Komponen dimensi distribusi**

Tabel 4.15
Komponen Dimensi Distribusi

No item	Pernyataan Kepuasan	Korelasi Variabel
12.	Kelengkapan produk yang ditawarkan.	0.731
17.	Fasilitas yang tersedia.	0.819
18.	Kelengkapan alat-alat.	0.903
19.	Kemudahan sistem yang dijalankan.	0.769

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Butir pernyataan kepuasan nasabah "Kelengkapan produk yang ditawarkan; Fasilitas yang tersedia; Kelengkapan alat-alat; dan

Kemudahan sistem yang dijalankan" ada pada dimensi ketiga karena butir-butir pernyataan kepuasan tersebut menunjukkan korelasi yang kuat pada komponen ke 3.

d. Komponen dimensi lain-lainnya

Tabel 4.16
Komponen Dimensi Lain-lainnya

No item	Pernyataan Kepuasan	Korelasi Variabel
1.	Pelayanan Teller/kasir.	0.849
6.	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.	0.728
7.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	0.728

Sumber: Data Terolah dari Output SPSS.

Butir kepuasan nasabah "Pelayanan Teller/kasir; Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan; dan Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan" ada pada dimensi keempat karena butir-butir pernyataan kepuasan tersebut menunjukkan korelasi yang kuat pada komponen ke 4.

Dari 20 variabel pernyataan yang dimasukkan dalam analisis faktor pada akhirnya terbentuk 4 dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. BPRS Formes Sleman sebagai berikut:

1. Dimensi produk dan bagi hasil:
   - Pelayanan tanpa membedakan status.
   - Keamanan produk.
   - Kemudahan persyaratan.
   - Keterbukaan pada sistem bagi hasil.

- Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.
- Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.
- Keakuratan data informasi.

2. Dimensi pelayanan:
   - Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.
   - Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.
   - Kemudahan dalam bertransaksi.
   - Keprofesionalan kinerja karyawan
   - Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.
   - Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.
3. Dimensi distribusi:
   - Kelengkapan produk yang ditawarkan.
   - Fasilitas yang tersedia.
   - Kelengkapan alat-alat.
   - Kemudahan sistem yang dijalankan.
4. Dimensi lain-lain:
   - Pelayanan Teller/kasir
   - Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.
   - Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan

Tabel 4.17
Perbandingan Sebelum dan Sesudah Analisis

No Item	Pernyataan Sebelum Dianalisis	No Item	Pernyataan Setelah Dianalisis
a. Segi Pelayanan:		**a. Segi Pelayanan:**	
1	Pelayanan Teller/kasir.	2	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.
2	Perhatian karyawan dan staff kepada nasabah.	5	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.
3	Tanggapan karyawan terhadap keluhan nasabah.	9	Kemudahan dalam bertransaksi.
4	Pelayanan tanpa membedakan status.	10	Keprofesionalan kinerja karyawan
5	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan.	11	Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.
6	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.	16	Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.
7	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.		
8	Kecepatan dan ketepatan prosedur.		
9	Kemudahan dalam bertransaksi.		
10	Keprofesionalan kinerja karyawan.		
b. Segi Produk:		**b. Segi Produk dan bagi hasil:**	
11	Kesesuaian produk dari segi syariat Islam.	3	Pelayanan tanpa membedakan status.
12	Kelengkapan produk yang ditawarkan.	13	Keamanan produk
13	Keamanan produk.	22	Kemudahan persyaratan.
14	Produk pinjaman (sebagai pengembangan usaha nasabah).	23	Keterbukaan pada sistem bagi hasil.
15	Produk simpanan (dapat membantu progam keuangan secara terencana).	24	Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.
		25	Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.
		26	Keakuratan data informasi.
c. Segi Distribusi:		**c. Segi Distribusi:**	
16	Kemudahan terjangkaunya lokasi kantor.	12	Kelengkapan produk yang ditawarkan.
17	Fasilitas yang tersedia.	17	Fasilitas yang tersedia.
18	Kelengkapan alat-alat.	18	Kelengkapan alat-alat.
19	Kemudahan sistem yang dijalankan.	19	Kemudahan sistem yang dijalankan.
d. Segi Bagihasil:		**d. Segi lain-lainnya:**	
20	Porsi bagi hasil simpanan.	1	Pelayanan Teller/kasir
21	Porsi bagi hasil pinjaman.	6	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.
22	Kemudahan persyaratan.	7	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
23	Keterbukaan pada sistem bagi hasil.		
24	Pertanggungjawaban terhadap data nasabah.		
25	Pertanggungjawaban terhadap penyimpanan uang.		
26	Keakuratan data informasi.		

Dari tabel perbandingan pernyataan kepuasan nasabah sebelum dianalisis dan sesudah dianalisis, dapat dilihat perpindahan butir pernyataan dari dimensi satu pindah ke dimensi yang lain.

Setelah dilakukan analisis, dari dimensi pelayanan untuk item nomer 3 dan 8, dengan uji kelayakan sebelumnya dinyatakan gugur. Dan setelah dianalisis sampai ketahap akhir, pernyataan yang masuk ke dalam dimensi pelayanan adalah pada item 2, 5, 9, 10 dan item dari dimensi lainnya yaitu item nomer 11 dan 16. Sedangkan item dari dimensi pelayanan yang lainnya masuk ke dalam dimensi lainnya (dimensi produk dan bagi hasil dan dimensi lain-lainnya).

Dari dimensi produk, untuk item nomer 14 dan 15 dinyatakan tidak valid pada uji validitas instrumen sebelumnya. Dan setelah dianalisis sampai ketahap item yang masuk ke dimensi ini adalah item dengan nomer 3, 13, 22, 23, 24, 25 dan 26. Di mana item-item dengan nomer 3 sebelumnya terletak pada dimensi pelayanan, untuk nomer 13 pada dimensi produk dan no 22, 23, 24, 25 dan 26 pada dimensi bagi hasil. Maka dimensi ini setelah dianalisis ke tahap yang paling akhir diberi nama dimensi produk dan bagi hasil.

Dari dimensi distribusi, setelah dianalisis ketahap paling akhir, untuk item pernyataan nomer 17, 18 dan 19 tetap masuk ke dimensi produk

Sedangkan dari dimensi lain-lain meliputi item pada nomer 1, 6 dan 7 yang sebelum dianalisis item-item tersebut terletak pada dimensi pelayanan.

Dengan demikian faktor dominan atau yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memilih jasa pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes Sleman adalah faktor-faktor dari dimensi produk dan bagi hasil serta dimensi pelayanan. Ini menunjukkan bahwa nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Formes Sleman lebih cenderung melihat dari segi produk dan bagi hasil serta pelayanannya ketika akan bertransaksi dibanding dari segi lainnya. Faktor dari segi produk dan bagi hasil serta pelayanan ini merupakan "daya tarik" utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, maka sudah seharusnya pihak