

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. 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 dibawah pimpinan Lilis Erwiyati, SE selaku Direktur Utama dan dibantu oleh Ita Yulistiyani, SH sebagai Direktur dan 16 karyawan..

Berbeda dengan bank konvensional, PT. BPR Syari'ah Dana

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 MENGUNTUNGGKAN.

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 kemudia menentukan dalam aktiivitasnya, 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 dikantor 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 jasa.

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 Muntahiyah 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 Udayatullah 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

Kadar Emas	Biaya/gram/bulan
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* Haji 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

2) Layanan Transfer

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

B. Profil BPRS Madina Mandiri Sejahtera

1. Sejarah BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera yang didirikan pada tahun 2007, dari inisiatif para pemegang saham BMT Al Ikhlas Yogyakarta yang ingin mendirikan BPRS untuk lebih menguatkan pemberdayaan sektor riil dan dunia usaha mikro melalui lembaga keuangan yang gesit, kredibel dan segmen yang lebih luas.

Diawali keinginan para pengurus BMT Al Ikhlas yaitu Ahmad Sumiyanto, SE, Msi (ketua pengelola BMT Al Ikhlas), Edi Susilo, SE (sekretaris BMT Al Ikhlas) dan Muhammad Nurdin Susanto, SE (Bendahara BMT Al Ikhlas), serta menggandeng pengusaha mantan anggota DPR RI yaitu Habib Aboe Bakar Al Habsyi, dan Prof. Dr. H. Amir Muallim, Msi selaku pasca sarjana MSI (Magister Studi Islam) UII (Universitas Islam Indonesia) untuk mengembangkan sayap dengan memiliki Lembaga Keuangan yang lebih besar Sepakat mendirikan BPR Syariah dengan nama "BPRS AL IKHLAS"

Berdasarkan latar belakang tersebut dana yang terkumpul untuk mendirikan BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari pemegang saham sebesar Rp 750.000.000,00 dan kemudian diserahkan ke Bank Indonesia (BI) untuk permohonan pembukaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Dalam proses yang sangat panjang, Bank Indonesia tidak mengizinkan menggunakan nama AL IKHLAS, karena sudah ada Lembaga Keuangan yang menggunakan nama AL IKHLAS yaitu "BMT AL IKHLAS". Setelah dilakukan musyawarah panjang, maka disepakati menggunakan nama: **"PT BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA"**. Sedangkan untuk pemasaran atau publikasi menggunakan nama "BANK MADINA SYARIAH". Dengan diturunkannya izin prinsip No. 8/2411/DPbs tanggal 27 November 2006 dan izin operasional dari keputusan Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 8 November 2007 dengan No. 9/57/KEP.GBI/2007, maka sejak bulan november 2007 BPRS Madina Mandiri Sejahtera resmi mulai beroperasi.

Di dalam dunia perbankan khususnya perbankan syariah, ada beberapa faktor yang cukup mempengaruhi jumlah nasabah diantaranya adalah kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap lembaga keuangan itu sendiri. Bila dilihat dari kondisi riil, BPRS Madina Mandiri Sejahtera berbeda dengan BPRS lainnya, selain karena BPRS Madina Mandiri Sejahtera cukup muda usianya sehingga harus lebih keras mensosialisasikan kepada masyarakat

tentang keberadaan serta kualitas pelayanannya, sehingga dapat diterima oleh masyarakat dan masyarakat pun tidak ragu untuk menggunakan produk BPRS Madina Mandiri Sejahtera. nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera merupakan nasabah yang kebanyakan adalah kerabat dari karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. kantor BPRS Madina Mandiri Sejahtera terletak di JL. Parangtritis No. 184 km 3,5 Sewon Bantul Yogyakarta.

2. Visi, Misi BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Visi BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Bertekad untuk mengembangkan diri menjadi BPR Syariah terdepan di Indonesia dan uswah (teladan) bagi lembaga Keuangan Lainnya

Misi BPRS Madina Mandiri Sejahtera

- a. Memberikan layanan produk perbankan berdasarkan pola syariah dengan menggunakan asas prudential banking
- b. Berperan aktif meningkatkan kesejahteraan pengusaha kecil dan menengah dengan prinsip keadilan dan saling menguntungkan
- c. Senantiasa menjaga dan menjunjung tinggi citra Bank Madina Syariah sebagai Lembaga Keuangan Syariah kepercayaan masyarakat khususnya di wilayah Daerah Istimewa

3. Aktivitas CSR Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Aktivitas CSR yang dilakukan BPRS Madina Syariah bertujuan untuk:

- a. Mendukung kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas lingkungan
- b. Mendukung implementasi praktik bisnis yang transparan dan bertanggungjawab;
- c. Membuat perubahan positif di tengah masyarakat, khususnya di lingkungan di mana BMS beroperasi;
- d. Membangun citra positif BMS dalam benak masyarakat, dan menggalang dukungan masyarakat untuk tujuan bisnis BMS;
- e. Meningkatkan nilai *brand* BMS dengan membangun reputasi yang baik
- f. Meningkatkan kesadaran publik tentang BMS melalui kegiatan-kegiatan sosial.

4. Jenis-Jenis Pembiayaan Yang Ada Di BPRS Madina Mandiri Sejahtera

a. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan Konsumtif ini merupakan produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan kebutuhan konsumtif Anda sehingga mendukung aktivitas Anda sehari-hari. Untuk fitur

pada sistem pembiayaan ini adalah:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah, ijarah maupun multijasa
- 2) Digunakan untuk pembelian barang konsumsi, kendaraan, sewa rumah, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dsb
- 3) System pengembalian pembiayaan dengan cara angsuran rutin setiap bulan hingga 36 bulan
- 4) Plafond hingga Rp 400 juta
- 5) Untuk Nasabah perorangan akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia

Dalam pengajuan pembiayaan ini juga, terdapat persyaratan administrative yang harus dipenuhi oleh pihak yang mengajukan. Terdapat perbedaan sistem pengajuan antara individu dan perusahaan. Untuk pengajuan individu/ perorangan, persyaratan tersebut diantaranya adalah:

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga
- 3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 4) Fotocopy NPWP
- 5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)

- 6) Fotocopy mutasi rekening buln tabungga / rekening bank

- 7) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
- 8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 9) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana

Sedangkan apabila sebuah perusahaan ingin mengajukan pembiayaan, syaratnya antara lain:

- 1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen/pengurus
- 2) NPWP institusi yang masih berlaku
- 3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
- 4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku
- 5) Data-data pengurus perusahaan
- 6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir
- 8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll)
- 9) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana

b. pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja ini merupakan produk

pembiayaan untuk membantu kebutuhan modal kerja perusahaan

mendukung kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda. Untuk fiturnya antara lain:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja
- 2) Dapat digunakan untuk meningkatkan atau memenuhi tambahan omset penjualan dan membiayai kebutuhan bahan baku atau biaya-biaya overhead
- 3) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan spesifikasi modal kerja
- 4) Plafond hingga Rp.400 juta
- 5) Pilihan pengembalian pokok dapat dengan system tempo / sebraan atau angsuran
- 6) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda.

Dalam sistem pengajuan pembiayaan modal kerja, terdapat juga persyaratan administrative yang harus dipenuhi oleh pihak yang ingin mengajukan, apabila yang mengajukannya adalah individu/ perorangan, persyaratannya sebagai berikut:

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga

3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)

- 5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)
- 6) Laporan keuangan/ laporan usaha 2 tahun & 3 bulan terakhir
- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir
- 8) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
- 9) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 10) Bukti-bukti purchase order atau Surat Perintah Kerja (SPK) jika ada

Sedangkan bagi perusahaan yang ingin mengajukan pembiayaan ini, persyaratannya adalah sebagai berikut:

- 1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen/pengurus
- 2) NPWP institusi yang masih berlaku
- 3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
- 4) Izin-izin usaha: SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku
- 5) Data-data pengurus perusahaan
- 6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir

8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)

9) Bukti-bukti purchase order atau Surat Perintah Kerja (SPK) jika ada.

5. Produk-produk yang ada di BPRS Madina Mandiri Sejahtera

1. PENGHIMPUN DANA

a. TABUNGAN

TABUNGAN iB Qurban

Tabungan iB Qurban ini bertujuan untuk persiapan pembelian hewan kurban (Idul Adha), dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000. spesifikasinya antara lain:

- 1) Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75% untuk bank
- 2) Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan.
- 3) Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun yaitu secepat-cepatnya 1 pekan sebelum Hari Raya Idul Adha
- 4) Setoran awal minimal Rp. 25.000
- 5) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000
- 6) Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000
- 7) Tidak ada administrasi bulanan
- 8) Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp 7.500.000

9) Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000

Sedangkan untuk syarat pembukaan tabungan Qurban ini antara lain:

- 1) Mengisi formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi formulir CIF (jk belum mjd nasabah)
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500
- 5) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000
- 6) (Opsional) Mengisi Standing Instruction (SI) pendebitan rekening mudharabah / wadiah setiap tanggal tertentu.

Keunggulan dari adanya tabungan qur'an ini adalah agar nasabah dapat merencanakan ibadah Qurban dengan cara menabung setiap bulan dengan nominal tertentu dan diambil secepat-cepatnya 1 pekan sebelum Hari Raya Idul Adha, bagi hasil dalam tabungan Qurban ini juga kompetitif serta tidak adanya biaya administrasi bulanan.

Tabungan iB Hari Raya

Tabungan untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000.

Spesifikasi:

- 1) Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank

dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75%

- 2) Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan
- 3) Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun yaitu pada bulan Ramadhan
- 4) Setoran awal minimal Rp. 25.000
- 5) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000
- 6) Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000
- 7) Tidak ada administrasi bulanan
- 8) Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan > Rp.7.500.000
- 9) Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000

Keunggulan:

- 1) Nasabah dapat merencanakan keuangan untuk berlebaran atau membagi THR bagi keluarga atau karyawan dengan cara menabung setiap bulan atau ketika memiliki dana lebih
- 2) Bagi Hasil Kompetitif
- 3) Tidak ada biaya administrasi bulanan

Syarat Pembukaan Tabungan Hari Raya:

- 1) Mengisi formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi formulir CIF (jk belum mjd nasabah)
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500
- 5) Menandatangani formulir pembukaan rekening

- 6) (Opsional) Mengisi Standing Instruction (SI) pendebitan rekening mudharabah/wadiah setiap tanggal tertentu.

Tabungan iB Pendidikan

Tabungan khusus untuk persiapan pendidikan, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran awal Rp. 25.000.

Spesifikasi:

- 1) Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75% untuk bank
- 2) Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan
- 3) Penarikan hanya dapat dilakukan sesuai kesepakatan, misal setiap akhir semester, setiap akhir tahun ajaran baru, atau pada tahun tertentu
- 4) Setoran awal minimal Rp. 25.000
- 5) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000
- 6) Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000
- 7) Tidak ada administrasi bulanan
- 8) Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp.7.500.000
- 9) Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp. 5.000

Keunggulan:

- 1) Nasabah dapat merencanakan dana pendidikan bagi putra putrinya
- 2) Bagi Hasil Kompetitif
- 3) Tidak ada biaya administrasi bulanan

Syarat Pembukaan Tabungan Pendidikan:

- 1) Mengisi formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi formulir CIF (jk belum mjd nasabah)
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500
- 5) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000
- 6) (Opsional) Mengisi Standing Instruction (SI) pendebitan rekening mudharabah / wadiah setiap tanggal tertentu
- 7) Jika akan mencantumkan nama anak pada rekening, maka wajib dilampirkan Akta Kelahiran Anak/Kartu Keluarga (C1)

Tabungan iB Walimah

Tabungan khusus untuk persiapan walimah, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan. Tabungan ini dapat digunakan untuk keperluan walimah.

Spesifikasi:

- 1) Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 30% untuk nasabah & 70% untuk bank
- 2) Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan
- 3) Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali yaitu menjelang pernikahan, penarikan sekaligus menutup rekening Tabungan Walimah
- 4) Setoran awal minimal Rp. 25.000
- 5) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000
- 6) Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000
- 7) Tidak ada administrasi bulanan
- 8) Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp.7.500.000
- 9) Biaya Administrasi Tabungan Bulanan Rp. 5.000

Keunggulan:

- 1) Nasabah dapat merencanakan dana pernikahan jauh-jauh hari
- 2) Bagi Hasil Kompetitif
- 3) Tidak ada biaya administrasi bulanan

Syarat Pembukaan Tabungan Walimah:

- 1) Mengisi formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi formulir CIF (jk belum mjd nasabah)
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500
- 5) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000
- 6) (Opsional) Mengisi Standing Instruction (SI) pendebitan rekening mudharabah / wadiah setiap tanggal tertentu.

TabunganKu iB Wadiah

Tabungan khusus untuk pelajar dan mahasiswa dengan setoran awal Rp. 10.000, setoran selanjutnya Rp. 1000 dan bebas biaya administrasi. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja selama jam pelayanan kas

Spesifikasi:

- 1) Menggunakan prinsip wadiah, sehingga Bank berhak memberikan bonus atas simpanan nasabah sesuai kebijakan Bank
- 2) Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 3) Tabungan khusus untuk perencanaan

- 4) Setiap orang hanya berhak atas 1 (satu) rekening TabunganKu iB Wadiah, kecuali rekening bersama
- 5) Setoran awal minimal Rp. 10.000
- 6) Setoran selanjutnya minimal Rp.1.000
- 7) Pajak 20% dari Bonus jika saldo tabungan >Rp.7.500.000

Keunggulan:

- 1) Nasabah Tidak ada biaya administrasi bulanan, administrasi buka rekening & administrasi tutup rekening
- 2) dapat menyetor & menarik tabungannya sewaktu-waktu

Syarat Pembukaan TabunganKu iB Wadiah:

- 1) Mengisi formulir Pembukaan Rekening 2)
- 2) Mengisi formulir CIF (jk belum mjd nasabah)
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Menyetor setoran awal minimal Rp.10.000

b. Deposito

Deposito Berjangka

1. Jangka Waktu : 12 bulan, 6 bulan, 3 bulan
2. Setoran Minimal : Rp 1.000.000,-
3. Keunggulan : Bagi hasil kompetitif

Syarat Pembukaan Rekening Deposito:

- 1) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi Formulir CIF jika belum menjadi nasabah

- 3) Membuka rekening tabungan*KU* iB Wadiah (jika belum memiliki rekening tabungan mudharabah/tabungan*Ku* iB Wadiah)
- 4) Menyerahkan Fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku

Deposito Mandiri Sejahtera

1. Jangka Waktu : 24 bulan
2. Setoran Minimal : Rp 15.000.000
3. Keunggulan : Bagi hasil kompetitif, bonus asuransi kesehatan hingga 1 (satu) keluarga

Syarat Pembukaan Rekening Deposito:

- 1) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening
- 2) Mengisi Formulir CIF jika belum menjadi nasabah
- 3) Membuka rekening tabungan*KU* iB Wadiah (jika belum memiliki rekening tabungan mudharabah/tabungan*Ku* iB Wadiah)
- 4) Menyerahkan Fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku

B. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan Modal Kerja

Yaitu produk pembiayaan untuk membantu kebutuhan modal kerja untuk mendukung kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda.

Fitur

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.
- 2) Dapat digunakan untuk meningkatkan atau memenuhi tambahan omset penjualan dan membiayai kebutuhan bahan baku atau biaya-biaya overhead
- 3) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan spesifikasi modal kerja
- 4) Plafond hingga Rp.400 juta
- 5) Pilihan pengembalian pokok dapat dengan system tempo / sebraan atau angsuran
- 6) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda

Persyaratan Administratif

Individu / Perorangan

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) KTP suami istri dan Kartu Keluarga
- 3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 4) NPWP
- 5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)
- 6) Laporan keuangan/ laporan usaha 2 tahun & 3 bulan terakhir

- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir
- 8) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
- 9) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 10) Bukti-bukti purchase order atau Surat Perintah Kerja (SPK) jika ada

Perusahaan

- 1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen/pengurus NPWP institusi yang masih berlaku
- 2) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
- 3) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku
- 4) Data-data pengurus perusahaan
- 5) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
- 6) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir
- 7) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll)
- 8) Bukti-bukti purchase order atau Surat Perintah Kerja (SPK)

2. Pembiayaan Investasi

Adalah adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

Fitur

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah
- 2) Dapat digunakan untuk pembelian tempat usaha, peralatan investasi (mesin, kendaraan, alat berat, dll), dan pembangunan
- 3) Jangka waktu pembiayaan hingga 3 tahun
- 4) Plafond hingga Rp 400 juta
- 5) Untuk Nasabah perorangan akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal duni

Persyaratan Administratif

Individu / Perorangan

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga
- 3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 4) Fotocopy NPWP
- 5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)

6) Laporan keuangan/ laporan usaha 2 tahun & 2 bulan terakhir

- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir
- 8) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
- 9) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 10) RAB pembelian barang investasi

Perusahaan

- 1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen/pengurus
- 2) NPWP institusi yang masih berlaku
- 3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
- 4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku
- 5) Data-data pengurus perusahaan
- 6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
- 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir
- 8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 9) RAB pembelian barang investasi

3. Pembiayaan Konsumtif

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan kebutuhan konsumtif Anda sehingga mendukung aktivitas anda sehari-hari.

Fitur

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah, ijarah maupun multijasa
- 2) Digunakan untuk pembelian barang konsumsi, kendaraan, sewa rumah, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dsb
- 3) System pengembalian pembiayaan dengan cara angsuran rutin setiap bulan hingga 36 bulan
- 4) Plafond hingga Rp 400 juta.
- 5) Untuk Nasabah perorangan akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia

Persyaratan Administratif

Individu / Perorangan

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga
- 3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 4) Fotocopy NPWP
- 5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk

- 6) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir
- 7) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir 8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll)
- 8) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana

Perusahaan

-
- 1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen/pengurus
 - 2) NPWP institusi yang masih berlaku
 - 3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
 - 4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku
 - 5) Data-data pengurus perusahaan
 - 6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
 - 7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir
 - 8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll)
 - 9) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana.

F. Deskriptif Data

Deskriptif data menjelaskan identitas dari nasabah pada BPRS

Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang

mana merupakan responden dari penelitian ini. Deskriptif tersebut terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, peran nasabah, lama menjadi nasabah, pendapatan perbulan.

1. Jenis kelamin responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah 40 orang yang menjadi responden, pria lebih banyak dibandingkan dengan responden wanita, karena persentase pada responden pria lebih besar dari responden wanita. Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 yang menjadi responden, pria lebih banyak dibandingkan dengan responden wanita, karena persentase pada responden pria lebih besar dari responden wanita.

2. Umur responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berumur 26-35 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (57,5%). Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 orang yang menjadi responden, rata-rata responden berumur 17-25 tahun dan 26-35 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (35%).

3. Pendidikan responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, paling banyak pendidikan terakhir yaitu Sarjana (S1), karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (37.5%). Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 orang yang menjadi responden, paling banyak

pendidikan terakhir yaitu SMA karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (45%).

4. Pekerjaan responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, sebagian besar sebagai pegawai swasta, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (55%). Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 orang yang menjadi responden, sebagian besar sebagai pegawai swasta, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (47.5%).

5. Peran Nasabah responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, yang paling banyak adalah nasabah simpanan, karena persentase yang didapatkan lebih besara yaitu (60%). Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 orang yang menjadi responden, yang paling banyak adalah nasabah simpanan, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (75%).

6. Lama menjadi nasabah responden

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, rata-rata responden telah bergabung pada BPRS Dana Hidayatullah selama 1,1 - 2 tahun, karena persentase yang didapatkan lebih besar yaitu (40%). Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari 40 orang yang menjadi responden, rata-rata responden telah bergabung pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera selama 1,1- 2 tahun, karena persentase yang didanatkan lebih besar yaitu (35%)

7. Pendapat per bulan nasabah

Pada BPRS Dana Hidayatullah dari 40 orang yang menjadi responden, responden yang memiliki pendapatan per bulan antara 1.000.100-2.000.000 dan 2.000.100-3.000.000 merupakan responden yang paling banyak (35%) dan paling sedikit berpendapatan 3.000.100-4.000.000 (12,5%). Pada BPRS Madina Madina Sejahtera 40 orang yang menjadi responden, responden yang memiliki pendapatan per bulan antara 1.000.100-2.000.000 merupakan responden yang paling banyak (35%) dan paling sedikit berpendapatan 3.000.100-4.000.000 (5%).

A. 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

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa

Variabel	Representasi pertanyaan berdasarkan Nomer	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tangibles	1	0.727	0.220	Valid
	2	0.793	0.220	Valid
	3	0.805	0.220	Valid
	4	0.773	0.220	Valid
Reliability	5	0.842	0.220	Valid
	6	0.808	0.220	Valid
	7	0.794	0.220	Valid
	8	0.821	0.220	Valid
Responsiveness	9	0.866	0.220	Valid
	10	0.875	0.220	Valid
	11	0.880	0.220	Valid
	12	0.847	0.220	Valid
Assurance	13	0.880	0.220	Valid
	14	0.889	0.220	Valid
	15	0.875	0.220	Valid
	16	0.839	0.220	Valid
Empathy	17	0.922	0.220	Valid
	18	0.906	0.220	Valid
	19	0.822	0.220	Valid
	20	0.876	0.220	Valid

Hasil pengolahan SPSS 16 dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan uji validitas pada item kualitas jasa variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang diajukan dinyatakan valid sebab pada tingkat signifikan 0.05; n= 80 nilai r table (0,220) lebih kecil dari r-hitung. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa

semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan sebagai instrument

penelitian dan dilampirkan dalam pengumpulan data selanjutnya.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Variabel	Representasi pertanyaan berdasarkan Nomer	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tangibles	1	0.741	0.220	Valid
	2	0.775	0.220	Valid
	3	0.787	0.220	Valid
	4	0.807	0.220	Valid
Reliability	5	0.717	0.220	Valid
	6	0.773	0.220	Valid
	7	0.764	0.220	Valid
	8	0.755	0.220	Valid
Responsiveness	9	0.810	0.220	Valid
	10	0.828	0.220	Valid
	11	0.811	0.220	Valid
	12	0.806	0.220	Valid
Assurance	13	0.856	0.220	Valid
	14	0.795	0.220	Valid
	15	0.777	0.220	Valid
	16	0.745	0.220	Valid
Empathy	17	0.726	0.220	Valid
	18	0.728	0.220	Valid
	19	0.743	0.220	Valid
	20	0.630	0.220	Valid

Sumber: Data terolah dari Output SPSS

Hasil pengolahan SPSS 16 dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan uji validitas kepuasan nasabah yang diajukan dinyatakan valid sebab pada tingkat signifikan 0.05; $n = 80$ nilai r table (0,220) lebih kecil dari r -hitung. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan sebagai instrument penelitian

dan diikutsertakan dalam penyusunan 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 20 item pertanyaan yang telah valid.

Tabel 4.4
Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Jasa	0,978	<i>Reliable</i>
Kepuasan Nasabah	0,963	<i>Reliable</i>

Dari hasil analisis uji reliabilitas kualitas jasa dan kepuasan nasabah di atas didapat nilai Alpha dari tiap item yang harus lebih besar dibandingkan dengan r table 0,220 karena jumlah data (n)= 80, dengan nilai signifikan 0.05 dengan uji 2 sisi. nilai *cronbach Alpha* pada variabel kualitas jasa yaitu 0,978 sedangkan nilai *cronbach alpha* pada variabel kepuasan nasabah yaitu 0,963, maka ke dua variabel penelitian di atas dinyatakan *reliable* karena nilai *cronbach alpha* pada ke dua variabel tersebut lebih besar dari 0,6.

1. Analisis Data

a. Regresi Linier Berganda

Linier berganda ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Medina Mandiri Sejahtera dan untuk mengetahui

dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, baik nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah maupun BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut meliputi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Tabel 4.5

Hasil regresi berganda BPRS Dana Hidayatullah

Model	R	R Square	Adjusted R Square
Konstanta	0,770	0,592	0,532

- a. Independen : (konstanta), *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*
- b. Dependen variabel : kepuasan nasabah

Variabel Dimensi Kualitas Jasa	Unstandardized B	Standardized Beta	T	Sig
Konstanta	40.294	-	5.538	.000
<i>Tangibles</i>	2.228	.576	2.578	.014
<i>Reliability</i>	4.473	1.111	2461	.019
<i>Responsiveness</i>	2.789	.748	1.763	.087
<i>Assurance</i>	1.899	.503	1.141	.262
<i>Empathy</i>	.133	.035	.080	.837

Sumber : hasil analisis data

Hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,576 dengan nilai signifikansi 0,014,

artinya bukti nyata/fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Hal ini berarti jika *tangibles* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap

kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah adalah dimensi

tangibles. Kemungkinan hal tersebut di kerennakn nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlahat rapi sehingga nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah merasa puas pada dimensi bukti fisiknya (*tangibles*).

Tabel 4.6

Hasil regresi berganda BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Model	R	R Square	Adjusted R Square
Konstanta	0,737	0,544	0,477

- a. Independen : *tangibles*, reliability, responsiveness, assurance, empathy
- b. Dependen : kepuasan nasabah

Variabel Dimensi Kualitas Jasa	Unstandardized B	Standardized Beta	T	Sig
Konstanta	47.600	-	7.159	.000
Tangibles	1.669	.563	2.976	.005
Reliability	.452	.162	.708	.484
Responsiviness	.320	.108	.476	.637
Assurance	.931	.354	1.436	.160
Empathy	.176	.074	.263	.794

Sumber : hasil analisis data

Hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- b. Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,563 dengan nilai signifikasi 0,005, artinya bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Hal ini berarti jika *tangibles* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera hanya dimensi

tangibles. Kemungkinan hal ini di karenakan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlihat rapi, sehingga nasabah pada BPRS tersebut merasa puas pada sisi bukti fisiknya (*tangibles*).

2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan pada tabel 4.5 diperoleh nilai adj. R squer sebesar 0,532, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah sebesar 53,2%, sedangkan selebihnya 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa, yang tidak di masukkan dalam model pe nelitian ini.

Hasil perhitungan pada tabel 4.6 diperoleh nilai adj. R squer sebesar 0,477, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera sebesar 47,7%, sedangkan selebihnya 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa, yang tidak di bahas dalam model penelitian ini.

2. Hipotesis

a. Uji F

Uji F statistik pada dasarnya menunjukkan apakah variabel kualitas jasa (X) mempunyai pengaruh secara serentak atau bersama-sama terhadap

kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. adapun kriteria yang digunakan untuk menyatakan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat adalah $\text{sig} \leq 0,05$. Maka dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan SPSS didapatkan data seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7

Uji F Analisis Regresi

	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
BPRS Dana Hidayatullah					
Regresi	3605.291	5	721.058	9.883	0,000
Residual	2480.684	34	72.961		
Total	6085.975	39			
BPRS Madina mandiri					
Sejahtera	561.805	1	561.805	32.940	0,000
Regresi	648.095	38	17.055		
Residual	1209.900	39			
Total					

Sumber : Hasil Analisis Data 2013

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi hasil uji secara simultan sebesar 0,000, maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas jasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

b. Uji t

Uji t pada BPRS Dana Hidayatullah dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh dimensi dimensi kualitas jasa terhadap

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara parsial, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah.

Ketentuan tingkat sigfikasi yang diharapkan adalah sebagai berikut : $\text{sig} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila tingkat signifikasi yang terjadi adalah $\text{sig} \geq 0,05$, maka konsekuensi logisnya dalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil pengujian regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS seri 16.00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis secara parsial untuk dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

a. Pengujian terhadap dimensi *tangibles*

Hasil pengujian diperoleh nilai signifikasi sebesar $0,014 < 0,05$ hal ini menunjukkan dimensi *tangibles* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Argumentasinya adalah $0,014 < 0,05$, hal ini berarti hipotesis pertama (H_1) diterma dan H_0 ditolak.

b. Pengujian terhadap dimensi *reliability*

Nilai signifikansi dimensi *reliability* sebesar $0,019 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Argumentasinya adalah $0,019 < 0,05$, hal ini berarti hipotesis pertama (H_2) diterma dan H_0 ditolak.

c. Pengujian terhadap dimensi *responsiveness*

Dimensi responsiveness memiliki nilai signifikansi sebesar $0,087 > 0,05$ berarti responsiveness tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah.

d. Pengujian terhadap dimensi *assurance*

Dimensi assurance sebesar $0,262 \geq 0,05$ berarti dimensi assurance tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Argumentasinya adalah $0,262 \geq 0,05$ berarti hipotesis keempat (H_4) ditolak dan H_0 diterima.

e. Pengujian terhadap dimensi *empathy*

Nilai signifikansi dimensi empathy sebesar $0,937 > 0,05$ berarti dimensi empathy tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Argumentasinya adalah $0,937 > 0,05$ berarti hipotesis kelima (H_5) ditolak dan H_0 diterima.

Uji t tabel 4.6 pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa yang meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

a. Pengujian terhadap dimensi *tangibles*

Hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,005 \leq 0,05$ berarti *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Argumentasinya adalah $0,005 \leq 0,05$. Hal ini berarti hipotesis pertama (H_1) diterima dan H_0 ditolak.

b. Pengujian terhadap dimensi *reliability*

Nilai signifikansi dimensi *reliability* sebesar $0,484 > 0,05$, berarti *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

c. Pengujian terhadap dimensi *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,637 > 0,05$ berarti *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

d. Pengujian terhadap dimensi *assurance*

Nilai signifikansi dimensi *assurance* sebesar $0,160 > 0,05$ berarti dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

e. Pengujian terhadap dimensi *empathy*

Nilai signifikansi dimensi *empathy* sebesar $0,794 > 0,05$ berarti dimensi *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera.

Peneliti juga memberikan pertanyaan terbuka berupa, tanggapan nasabah terhadap kualitas jasa yang ada, alasan nasabah bergabung menjadi nasabah, serta masukan/saran dari nasabah yang di tujukan untuk

BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dapat disimpulkan jawaban dari responden adalah sebagai berikut

<p>Iya, karena BPRS Dana Hidayatullah memberikan pelayanan/jasa yang baik kepada nasabah, teller dan customer ramah, pelayanan mudah cepat, tepat dan syariah.</p>	<p>Puas, karyawan ramah dan profesional, palayan yang bagus dan cepat.</p>
<p>Produk-produk yang ditawarkan sangat bagus, sesuai kebutuhan saya, bergerak secara syariah, ingin menambah modal dan mengembangkan usaha, aman menyimpan di bank dan ada sistem jemput bola.</p>	<p>Aman cepat, untuk menyimpan uang untuk masa depan, bagi hasil maksimal, lokasinya dekat dan ada sistem jemput bola, ingin menambah modal untuk usaha.</p>
<p>Tingkatkan terus kualitas produk yang inovatif, kualitas jasa agar nasabah semakin banyak, lebih maju dengan bank yang sehat dan profesional, menjaga hubungan baik dengan nasabah, diadakan layanan internet banking, tepat waktu, mohon disediakan ATM, area parkir diperluas.</p>	<p>Tingkatkan kualitas pelayanan, kualitas jasa, tingkatkan kinerja karyawan, lebih sering mengambil tabungannya tidak hanya 1 bulan sekali, lebih dikenalkan tentang BPRS kepada masyarakat umum, adanya inovasi produk, membuka cabang di kota lain, mengadakan kerjasama dengan kampus, di adakan program berhadiah.</p>

Berdasarkan tabel di atas dari jawaban 40 responden BPRS Dana Hidayatullah dan 40 responden BPRS Madina Mandiri Sejahtera maka dapat disimpulkan responden sudah merasa puas terhadap kualitas jasa yang ada di BPRS, adapun alasan mau menjadi nasabah di BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera berbeda-beda, untuk nasabah BPRS Dana Hidayatullah mau menjadi nasabah di karenakan produk yang ditawarkan sangat bagus sesuai kebutuhan, bergerak ssecara syariah, ingin menambah modal dan mengembangkan usaha, terdapat sistem jemput bola. Sedangkan alasan mau menjadi nasabah di BPRS Madina Mandiri Sejahtera di karenakan Aman dan proses cepat, menyimpan uang untuk masa depan, bagi hasil maksimal, lokasinya dekat dan ada sistem jemput bola, ingin menambah modal untuk usaha. Adapun saran/masukan nasabah untuk BPRS Dana Hidayatullah yaitu Tingkatkan terus kualitas produk yang inovatif, kualitas jasa agar nasabah semakin banyak, lebih maju dengan bank yang sehat dan profesional, menjaga hubungan baik dengan nasabah, diadakan layanan internet banking, tepat waktu, mohon disediakan ATM, area parkir diperluas, dan saran/masukan untuk BPRS Madina Mandiri Sejahtera yaitu Tingkatkan kualitas pelayanan, kualitas jasa, tingkatkan kinerja karyawan, lebih sering mengambil tabungannya tidak hanya 1 bulan sekali, lebih dikenalkan tentang BPRS kepada masyarakat umum, adanya inovasi produk, membuka cabang di

B. Pembahasan

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan berujung pada nilai yang akan diberikan oleh nasabah berkenaan dengan kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang nasabah menyatakan hasil atas produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2008:192).

Sepanjang pengamatan dan penelitian yang peneliti lakukan pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, maka hasil penelitian tentang analisis kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah BPRS (studi kasus BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera) menunjukkan bahwa kualitas jasa dari hasil perhitungan dengan menggunakan regresi berganda mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang menjadi responden pada penelitian ini secara garis besar sudah merasa puas. Adapun hasilnya ditunjukkan dengan nilai sebagai berikut :

a. BPRS Dana Hidayatullah

Hasil dari penelitian diperoleh bahwa pada tabel 4.5 diperoleh diperoleh nilai $\text{adj. } R^2$ sebesar 0,532, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah sebesar 53,2%, sedangkan selebihnya 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa yang tidak dimasukkan dalam

Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,576 dengan nilai signifikasinya 0,014, artinya bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. Hal ini berarti jika *tangible* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah adalah dimensi *tengibles*. Kemungkinan hal tersebut di karenakan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlihat rapi sehingga nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah merasa puas pada dimensi bukti fisiknya (*tangibles*).

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka, bahwa secara garis besar nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah merasa puas atas kualitas jasa, hal tersebut dapat di lihat pada Tabel 4.8 menunjukkan tanggapan nasabah yang positif dan cenderung merasa puas, artinya apa yang di nyatakan nasabah dalam kolom kuesioner terbuka dengan apa yang di cantumkan dalam kuesioner tertutup *balance* adanya yaitu pernyataan puas pada bank tersebut.

b. BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Hasil perhitungan pada tabel 4.6 diperoleh nilai adj. R squer sebesar 0,477, artinya variabel kualitas jasa secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera sebesar 47,7%, sedangkan selebihnya 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel kualitas jasa yang tidak di bahas dalam model penelitian ini

Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,563 dengan nilai signifikansi 0,005, artinya bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Hal ini berarti jika *tangible* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera begitu juga sebaliknya. Dari ke lima dimensi di atas, dimensi yang signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera hanya dimensi *tangibles*. Kemungkinan hal ini dikarenakan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera menganggap bahwa bank tersebut memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang nyaman, kantor yang terlihat rapi, sehingga nasabah pada BPRS tersebut merasa puas pada sisi bukti fisiknya (*tangibles*).

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka, bahwa secara garis besar nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah merasa puas atas kualitas jasa, hal tersebut dapat di lihat pada Tabel 4.8 menunjukkan tanggapan nasabah yang positif dan cenderung merasa puas, artinya apa yang di nyatakan nasabah dalam kolom kuesioner terbuka dengan apa yang di cantumkan dalam kuesioner tertutup