BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian BMT Fajar Mulia cabang Bandungan terletak di daerah Bandungan - Ambarawa yang berada di Jl. Tirtomoyo 46.

3.2. Gambaran Umum Perusahaan

3.2.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Berawal dari adanya tuntutan yang cukup kuat dari masyarakat yang menginginkan adanya perubahan dalam struktur ekonomi masyarakat yang pada tahun-tahun 1990-an dikuasai oleh beberapa gelintir golongan tertentu, utamanya dari ekonomi konglomerasi kepada ekonomi yang berbasis masyarakat banyak (ekonomi kerakyatan). Di samping itu juga adanya kenyataan:

a. Terjadinya penyedotan dana dari daerah ke pusat oleh lembaga keuangan (perbankan) yang telah ada.
b. Meskipun lembaga keuangan telah menjamur dimana-mana, namun realisasinya masyarakat lapisan bawah tetap sulit mengakses walau mereka rajin menabung
c. Di sisi lain masih banyak umat Islam yang enggan berhubungan dengan bank, karena adanya keyakinan bahwa bunga bank adalah sama dengan riba yang diharamkan oleh Islam
d. Disamping itu masih banyak masyarakat kecil yang belum mengenal dan terbiasa dengan kegiatan perbankan

Tuntutan tersebut kemudian dijawab oleh cendekiawan kita yang ketika itu memimpin lembaga-lembaga umat, dengan konsep inkubasi, pengembangan dan penguatan usaha mikro, kecil dan menengah yang berbasis dalam masyarakat lapisan bawah (*grass root*), dengan mendirikan YINBUK (Yayasan Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), dimana sebagai pelaksananya membentuk Badan Pekerja PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil).

Konsep yang digunakan untuk proses inkubasi, pengembangan dan penguatan usaha mikro, kecil dan menengah adalah konsep yang berdasarkan keyakinan akan nilai-nilai religius yang telah berabad-abad ada dalam masyarakat Indonesia, yaitu prinsip-prinsip yang menekankan pada nilai keadilan, pemerataan dan kemakmuran bersama dan mengusahakannya dengan cara-cara yang halal dan sah secara hukum. Untuk mewujudkan cita-cita besar tersebut, sebagai langkah awal dengan pendirian dan pengembangan lembaga ekonomi mikro, yang diberi nama *Baitul Maal wat Tamwil* atau *Balaiusaha Mandiri Terpadu*, disingkat BMT dengan menggunakan prinsip syariah dan memilih tempat beroperasinya dalam masyarakat lapisan bawah.

Salah satu BMT yang kemudian lahir adalah BMT Fajar Mulia yang berkantor pusat di Ungaran pada tanggal 1 Januari 1996. Karena mengalami perkembangan yang sangat berarti dan mulai bisa diterima oleh masyarakat akhirnya pihak manajemen BMT Fajar Mulia melebarkan sayapnya dengan membuka salah satu cabangnya di Bandungan pada

tanggal 1 Mei 2002. BMT Fajar Mulia cabang Bandungan sebelumnya merupakan BMT Mujahidin yang karena mengalami kesalahan manajemen akhirnya oleh pihak manajemen BMT Fajar Mulia Ungaran diambil alih dan dijadikan cabangnya.

BMT adalah lembaga pendukung kegiatan usaha umat dengan prinsip syariah sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas sosial ekonomi umat, khususnya lapisan bawah.

BMT merupakan penggabungan antara dua lembaga, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitut Tamwil*.

a. Kegiatan *Baitul Maal* menerima dan mengelola titipan dari dana zakat, infak, sodaqoh, hibah, dan lain-lain, untuk selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat untuk aktivitas-aktivitas yang bersifat religius maupun sosial sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Ciri-ciri operasional *Baitul Maal* adalah visi dan misi sosial (non komersial), memiliki fungsi sebagai mediator antara pembayar zakat, infak, sodaqoh dengan yang berhak menerimanya (*mustahiq*), dan tidak boleh mengambil profit apapun dari operasionalnya.
b. Sedangkan kegiatan *Baitut Tamwil* mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi yang menguntungkan dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi umat dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

Ciri-ciri operasional *Baitul Tamwil* adalah visi dan misinya ekonomis (komersial), dijalankan dengan prinsip syariah, memiliki fungsi sebagai mediator antara pemilik kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, pembiayaan operasional berasal dari aset sendiri atau dana keuntungan.

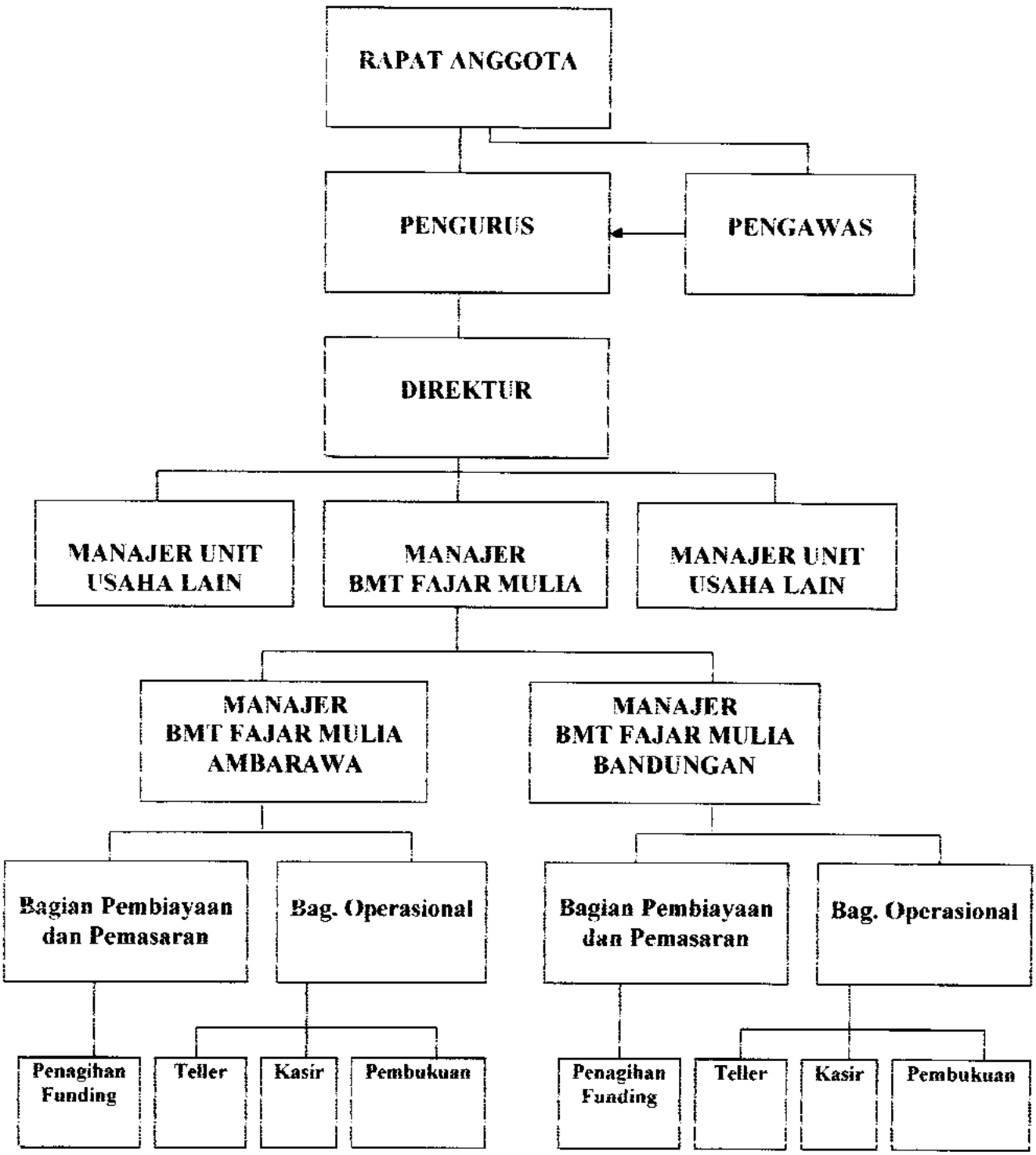
3.2.2 Struktur Organisasi

Maksud dari struktur organisasi ini adalah untuk membantu dalam mengatur dan mengarahkan usaha-usaha yang dilakukan dalam organisasi sehingga usaha-usaha itu terkoordinasikan dan konsisten dengan saran organisasi. Disamping itu juga menentukan job deskription yang jelas dari setiap bidang dan bagian bahkan setiap petugas. Struktur organisasi yang jelas akan menjamin terjalinnya kerjasama yang baik antara pimpinan perseroan dan karyawan serta pelaksanaan yang lain. Selain itu batas-batas tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dapat diketahui.

Gambar 3.1

Struktur Organisasi

BMT FAJAR MULIA



Sumber Data : BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan

3.2.3. Uraian Tugas Pengelola BMT Cabang

1. Ketentuan Umum

   a. Kepengelolaan BMT Cabang dipimpin oleh Manajer dan dibantu oleh beberapa pengelola sesuai dengan kebutuhan.

   b. Pengelola diberikan gaji yang dibayarkan setiap bulan, jaminan sosial serta pendapatan lainnya yang ditetapkan oleh Manajer dengan seijin Direktur.

   c. Setiap akhr tahun pengelola menerima pembagian SHU sebagaimana telah ditentukan dalam AD/ART.

   d. Struktur organisasi diatur dan ditetapkan oleh direktur atas usulan manager.

   e. Uraian tugas (job diskription) karyawan disusun oleh Manager

2. Manager Cabang

   Memimpin jalannya BMT sesuai dengan tujun dan kebijaksanaan umum yang telah digariskan Pusat.

3. Bagian Operasional

   a. Kepala Bagian Operasional

      1) Bertanggung jawab terhadap berjalannya struktur kepegawaian dan mekanismenya.

      2) Bertanggung jawab terhadap penyajian informasi keuangan beserta analisisnya.

      3) Membantu bagaimana pembiayaan dalam analisis pencairan kredit.

      4) Mengatur dan mengawasi kehadiran dan prestasi pengelola.

5) Memberikan/ menunda persetujuan atas pemeriksanaan tugas bagian pembukuan.

6) Membuat surat rekomendasi atas segala aktifitas yang berhubungan dengan pengeluaran uang.

7) Menyusun RAB tahunan dan evaluasinya

b. Pembukuan

1) Memeriksa kelengkapan bukti transaksi, ketelitian dan ketepatan perhitungan.

2) Memeriksa ketepatan posting dan keseimbanganya.

3) Menyusun daftar aktiva tetap dan aktiva lainnya secara berkala dan menyeluruh.

4) Menyediakan rekening internal dan pelaporannya.

5) Melakukan pembukun pada akhir tutup buku setiap harinya, mulai dari pengecekan jurnal yang dikerjakan oleh kasir, meneliti kecocokan tugas teller (transaksi harian), penyusunan buku besar hingga neraca rugi laba. Catatan : Laporan keuangan diterima oleh manajer selambatnya satu hari setelah tutup buku, yakni pukul 08.30.

6) Bertanggung jawab terhadap segala kekeliruan, selisih maupun ketidakakuratan data akibat kesalahan posting maupun penjumlahannya

c. Teller

1) Memberi penjelasan kepada nasabah atas produk-produk BMT.
2) Menerima permohonan pembiayaan.
3) Menerima bukti setor tabungan dan angsuran.
4) Mencocokkan kartu validasi dengan slip pengembalian tabungan.
5) Melakukan pengetikn/penulisan terhadap buku tabungan dan buku angsuran nasabah.
6) Melakukan back up manual dan komputerisasi setiap hari terhadap angsuran maupun tabungan yang masuk melalui saldo harian nasabah.
7) Melakukan verivikasi atas kesesuaian antara saldo tabungan dalam waktu tabungan anasabah dengan buku tabungan nasabah.
8) Memberi verifikasi berupa kode personal (PC), paraf dan stempel validasi pada setiap transaksi.
9) Menyusun transaksi teller.
10) Membuat dan menghitung bagi hasil tabungan pada akhir bulan. Catatan : laporan bagi hasil diterima oleh manajer selambatnya pukul 20.00 pada hari terakhir tutup buku (Tgl 30/310.

11) Melakukan input bagi hasil ke tiap rekening nasabah hingga selesai paling lambat pukul 09.00 hari berikutnya setelah tutup buku (tiap tanggal 1)

d. Kasir

1) Menerima dan mencocokan jumlah uang dengan nominal dalam slip.
2) Memeriksa keaslian uang.
3) Mengeluarkan bon untuk setiap pengeluaran yang tidk disertai dengan nota pembelian.
4) Mengeluarkan kas bon kepada setiap pengelola makimal 40% selama dua kali dalam sebulan membuat jurnal transaksi melalui slip pencairan debit, kredit dan memorial.
5) Menyusun laporan-laporan berikut pada setiap awal dan akhir dari:
   a. Register O dan daftar mutasi vault
   b. Laporan harian kas dan kertas kerja rekap secara benar dan menyeluruh
6) Membuat laporan kas kantor setiap ada perubahan transaksi.
7) Menyusun laporan kas kantor setiap minggu. (Laporan cash flow harus sampai ke meja manajer bersamaan waktunya dengan bagian pembukuan dan teller)

4. Bagian Pembiayaan dan Pemasaran

a. Kepala Bagian

1) Melakukan survey dan analisa kelayakan usaha calon pengguna pembiayaan.

Membuat keputusan realisasi kredit berdasar penilaian bersama dengan komite pembiayaan.

2) Penyimpanan segenap agunan yang ada dan menyusun prosedur penggunaan agunan terhadap peminjam.

3) Menyusun plafond kredit minimi dan perkiraan nilai pasar agunan calon penggunaan jasa (Debitur).

4) Menyusun laporan perkembangan pembiayaan yang terdiri dari:

- Laporan pengajuan pembiayaan
- Laporan realisasi dan outstanding pembiayaan
- Laporan pembiayaan bermasalah dan perkembangannya
- Proyeksi pendapatan
- Rekap total pembiayaan
- Rekap jenis pembiayaan

5) Melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi terhadap kinerja tenaga lapangan.

6) Menyusun rancangan langkah-langkah sosialisasi dan implementasinya.

7) Membantu tenaga lapangan dalam sosialisasi produk BMT, penarikan tabungan dan penagihan angsuran.

8) Melakukan survey dan analisa kelayakan usaha calon pengguna pembiayaan.

9) Menyusun laporan perkembangan pemasaran yang terdiri dari:

- Laporan perkembangan penarikan tabungan berdasarkan area (Pasar dan Non Pasar)
- Daftar kunjungan ke nasabah Non Pasar

b. Penarikan dan Penagihan

1) Melakukan sosialisasi produk-produk BMT.

2) Melakukan penarikan tabungan dan penagihan angsuran untuk nasabah pasar dan non pasar, baik dalam jam kerja maupun diluar jam kerja.

3) Mencari dan menemukan penabung daru dengan nominal setoran pertama minilam Rp 10.000,00 dengan ketentuan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00.

4) Melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada nasabah di bawah angka Rp 5.000,00 untuk segera mengikuti aturan baru yang telah ditentukan.

5) Membantu penabung dan peminjam dalam melakukan penabungan maupun angsuran.

6) Membantu penabung pasar dalam mengambil tabungan dengan prosedur yang telah ditentukan.
7) Membantu survey kelayakan kredit kepada calon peminjam dalam pasar.
8) Menyusun laporan perkembangan pemasaran yang terdiri dari:
   - Laporan perkembangan penarikan tabungan berdasarkan area (Pasar dan Non Pasar).
   - Daftar kunjungan nasabah Non Pasar

3.2.4. Produk Simpanan atau Tabungan BMT

Dalam hal usaha simpan pinjam BMT memobilisasi produk simpanan atau tabungan dari anggota dan masyarakat sekitar, landasan akad yang digunakan, yaitu Wadiah Yad Al-Amanah, Wadiah Yad Adh-Dhomanah, dan Mudharobah, dalam bentuk aplikasi sebagai berikut:

a. Simpanan suka rela lancar (Sirela)

   Simpanan (tabungan) yang landasan akadnya Wadiah Yad Adh-dhomamah, yaitu dengan seijin penitip uang titipan tersebut dapat digunakan oleh BMT. Simpanan dapat disetor dan diambil setiap hari jam kerja, mendapat insentif (bonus) setiap bulannya, serta dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan ke BMT.

b. Simpanan sukarela berjangka (Sisuka)

Simpanan yang landasan akadnya Mudharobah. Dalam hal ini penyimpan bertindak sebagai pemilik modal (shohibul maal) sedangkan BMT sebagai pengelola (mudhorib). Simpanan hanya boleh diambil dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan dan akan mendapat imbalan keuntungan bagi hasil sebesar porsi yang telah disepakati bersama.

c. Produk simpanan lainnya

Produk simpanan lainnya yang landasan akadnya Wadi'ah Yad Adh-dhomamah atau Mudharobah yang dikembangkan untuk tujuan khusus, seperti simpanan kurban, simpanan pendidikan, simpanan haji, simpanan nikah, simpanan akekoh, simpanan perumahan, simpanan kunjungan wisata, simpanan hari tua, dll.

d. Simpanan Amanah (Siaman)

Simpanan yang landasan akadnya Wadi'ah Yad Al-Amanah, yaitu titipan amanah untuk dana-dana yang bersifat sosial atau dana dari zakat, infak, sodaqoh, hibah, wasiat dan lain-lain. Dalam hal ini BMT bertindak sebagai mediator. Titipan amanah dana tersebut untuk selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat untuk aktivitas-aktivitas yang bersifat religius maupun sosial dengan peraturan dan amanahnya.

Tabel 3.1

Perbedaan Mendepositokan Uang Di Lembaga Keuangan Syariah (Sistem Bagi Hasil) Dan Di Lembaga Keuangan Konvensional (Sistem Bunga)

LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (LKS)	LEMBAGA KEUANGAN KONVENSIONAL (LKK)
contoh kasus: Bapak ahmad memiliki deposito nominal rp 10.000.000,- nisbah untuk jangka waktu satu bulan = 57 : 43 (Deposan 57% : LKS 43%)	Contoh Kasus : Bapak Tono memiliki deposito nominal rp 10.000.000,- Bunga deposito untuk jangka waktu satu bulan = 20% per tahun
Jika keuntungan yang diperoleh untuk deposito dalam satu bulan sebesar Rp 30.000.000,- dan rata-rata saldo deposito waktu satu bulan adalah Rp 950.000.000,-	
Pertanyaan : Berapa keuntungan yang diperoleh Ahmad?	Pertanyaan : Berapa keuntungan yang diperoleh Bapak Tono?
Jawab : Rp (10.000.000 / 950.000.00) X 30.000.000 x 57% = Rp 180.000	Jawab : Rp 10.000.000 x (31/365) x 20% = Rp 169.863
KESIMPULAN : 1. Besar kecilnya bagi hasil yang diperoleh deposan tergantung pada: a. Pendapatan LKS b. Nisabah bagi hasil antara nasabah dan LKS c. Nominal deposito nasabah d. Rata-rata saldo deposito untuk jangka waktu tertentu yang ada pada LKS e. Jangka waktu deposito karena berpengaruh pada lamanya investasi 2. LKS memberi keuntungan kepada deposan dengan pendekatan LDR (Loan to Deposit Ratio), yaitu mempertimbangkan rasio antara dana pihak ketiga dan pembiayaan yang diberikan 3. Dalam LKS, LDR bukan saja mencerminkan keseimbangan, tetapi juga keadilan karena LKS benar-benar membagikan hasil riil dari dunia usaha (loan) kepada penabung (deposit)	1. Besar kecilnya bunga yang diperoleh deposan tergantung pada: a tingkat bunga yang berlaku b. nominal deposito c. jangka waktu deposito 2 Semua beban bunga yang diberikan kepada deposan menjadi biaya langsung 3. Tanpa memperhitungkan berapa pendapatan yang dapat dihasilkan dari dana yang dihimpun 4. Konsekuensinya, LKK harus menambah bila bunga dari pinjaman ternyata lebih kecil dibandingkan dengan kewajiban bunga ke deposan. Hal ini terkenal dengan istilah *negative spread* (keuntungan negatif alias rugi)

3.3. Variabel Penelitian

a. Variabel tingkat kepentingan yang tinggi bagi nasabah terhadap jasa pelayanan di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

b. Variabel kinerja yang sangat baik bagi nasabah di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

c. Variabel nasabah yang sudah merasa puas terhadap jasa pelayanan di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1. Variabel Independen (Variabel Pengaruh)

Untuk memperoleh kepuasan pada umumnya konsumen beraksi terhadap atribut produk yang akan dibelinya. *(Kotler phili & AB Susanto, 1999 hal 239).*

a. Reliability

b. Responsiveness

c. Assurance

d. Empaty

e. Tangiable

3.4.2. Variabel Dependen (Variabel Terpengaruh) adalah Kepuasaan.

Kepuasaan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja akibat produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

3.5. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

1. *Interview* (wawancara)

   Interview merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistimatik dan berlandaskan kepada tujuan penelitian dilakukan pada pimpinan bank atau pihak-pihak yang bersedia membantu.

   Data yang dimaksud misalnya penjelasan lebih lanjut mengenai data perusahaan yang kurang dapat dipahami oleh peneliti. *(Marzuki 1986, hal 62)*

2. *Questioner* (angket)

   Disebut juga *mail survey* atau cara surat-menyurat karena berhubungan dengan responden dilakukan melalui daftar pertanyaan yang dimiliki ke BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

3. *Library Research* (Studi Keputusan)

   Dalam hal ini peneliti menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berhubungan dengan obyek penelitian, mencari metode-metode serta tehnik penelitian, baik dalam

mengumpulkan data maupun dalam menganalisis data yang telah pernah digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu, memperoleh orientasi yang lebih luas dalam permasalahan yang dipilih, serta menghindarkan duplikasi yang tidak diinginkan *(Nazir, 1998 hal 11)*.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan data yang menjadi objek penelitian dengan karakteristik hendak diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari seluruh anggota populasinya yang diharap dapat mempresentasikan populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan. Adapun kriteria yang terdapat pada nasabah BMT yaitu:

a. Nasabah pasif, yaitu nasabah yang dilayani oleh karyawan secara jemput bola. Dalam hal ini karyawan langsung menemui nasabah.
b. Nasabah aktif, yakni nasabah yang datang langsung di kantor BMT Fajar Mulia.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Convience Random Sampling*. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini dipakai rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{(z)^2 \pi(1-\pi)}{\varepsilon^2}$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

Z : Nilai tabel distribusi normal untuk derajat kepercayaan. Pada penelitian ini derajat kepercayaan 95%, maka Z = 1,96

π : Perkiraan nasabah yang datang, diperkirakan 93% dari nasabah yang datang ke BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan.

ε : Kesalahan maksimum yang diderita pada penelitian ini, batas kesalahan maksimum adalah 5%. (Samsubar, S. (1992).)

Maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2(0,93)(1-0,93)}{(0,05)^2}$$

$$= \frac{0.25008816}{(0.05)^2}$$

$$= 100.035264 \approx 100 \text{ sampel}$$

3.7. Alat Analisis

3.7.1. Analisa Kualitatif

Adalah data yang didasarkan pada hasil jawaban responden dan disusun dalam tabulasi data. Untuk mendukung keakuratan data tersebut perlu dilakukan intrepretasi dan pendiskripsian dari data tersebut. *(Supranto, J, M.A (hal401-405))*

3.7.2. Analisa Kuantitatif

Adalah analisis data yang didasarkan pada angka, dengan perhitungan matematis serta sistematis.

Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yakni X variabel yang mewakili tingkat kinerja BMT Fajar Mulia (performan) yang bisa memberikan kepuasan para nasabah dan Y yang mewakili tingkat penilaian nasabah (harapan) dari nasabah (konsumen). Maka dari itu digunakan skala 5 tingkat (skala likert) yang diberi nilai bobot dari 1 sampai dengan nilai 5, terhadap kedua variabel diatas.

Tingkat kepentingan nasabah (harapan) diberi bobot sebagai berikut.

- Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- Jawaban penting diberi bobot 4.
- Jawaban cukup penting dibri bobot 3.
- Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Sedangkan untuk tingkat kinerja (performan) yang ditujukan oleh BMT Fajar Mulia, juga diberi bobot sebagai berikut.

- Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- Jawaban baik diberi bobot 4.
- Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Setelah hasil dari pengukuran tingkat kepentingan nasabah dan tingkat pelayanan/kinerja terhadap dimensi reliability, responsiveness, assurance, empaty dan tangible tersebut maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan terhadap nasabahnya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian inilah yang nantinya akan menentukan puas tidaknya nasabah terhadap pelayanan BMT tersebut.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Tki} = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Di mana:

Tki = Tingkat kesesuain responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diidisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

$$\overline{X} = \frac{\Sigma Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\Sigma Xi}{n}$$

Di mana:

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kpntingan

n - Jumlah responden

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

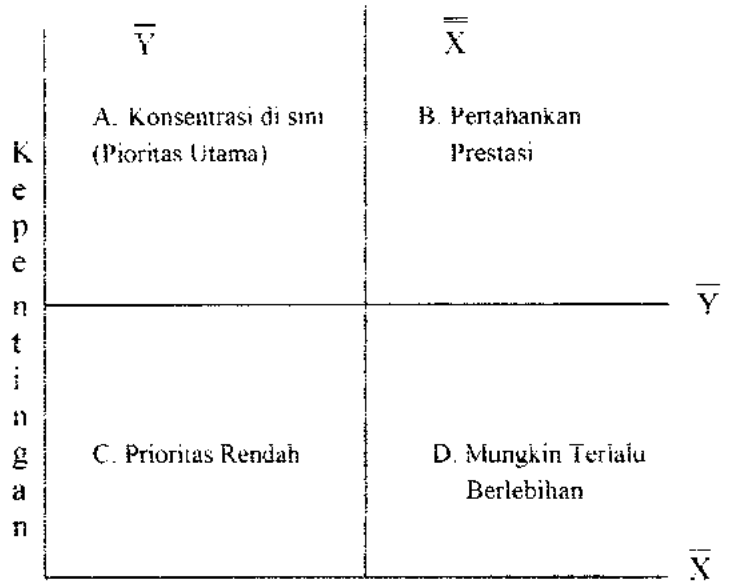
Dengan rumus:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{X}i}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Y}i}{K}$$

di mana: K = Jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien.

3.8 Diagram Kartesius

Gambar 3.2. Diagram Kartesius



Pelaksanaan

Dengan memasukkan semua elemen-elemen atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah kedalam diagram kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa menurut kepentingan nasabah dan kinerja bank, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan, dengan cara berikut.

Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen BMT Fajar Mulia sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, sehingga kurang memuaskan nasabah.

Kuadran B : Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh nasabah (di atas rata-rata) dan dilaksanakan

pihak BMT Fajar Mulia dengan baik, kinerja diatas rata-rata, nasabah menjadi puas.

Kuadran C : Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak manajemen dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh nasabah.

Kuadran D : Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh nasabah yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di perusahaan kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Fajar Mulia cabang Bandungan sehingga dapat diketahui atribut pada dimensi pelayanan yang diprioritaskan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan.

Subyek penelitian ini adalah semua nasabah pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan yaitu nasabah BMT. Sedang obyek penelitiannya adalah kinerja, dan kepentingan nasabah pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Dengan cara ini pihak pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan dapat melihat komponen mana saja yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga sesuai dengan harapan nasabah.

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan profil nasabah BMT Fajar Mulia cabang Bandungan berdasarkan karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, penghasilan atau uang saku dan jenis pekerjaan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.1.1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk dan jasa, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil angket yang telah disebarkan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	31	31%
Perempuan	69	69%
Jumlah	100	100%

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber:Data primer yang diolah, 2005

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 31 persen responden berjenis kelamin Laki-laki dan 69 persen responden berjenis kelamin Perempuan. Ditinjau dari besarnya persentase menunjukkan bahwa responden mayoritas adalah konsumen dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena responden perempuan cenderung lebih dominan dalam mengatur keuangan rumah tangga sehingga mereka dapat mengatur seberapa besar uang yang harus ditabung dan untuk berbelanja dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

4.1.2. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan nasabah dalam memilih jasa BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Responden yang berpendapatan rendah cenderung memilih jasa perbankan syariah karena faktor bagi hasil, sementara bagi responden yang berpendapatan tinggi cenderung mementingkan fasilitas sehingga memudahkan transaksi yang dilakukan. Tabel 4.2 menunjukkan distribusi tingkat pendapatan responden.

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tingkat Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp.500.000	22	22%
Rp.500.000 - 1.000.000	30	30%
Rp.1.000.000 - 1.500.000	37	37%
> Rp.1.500.000	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.2 di atas menunjukan bahwa tingkat penghasilan responden mayoritas adalah antara Rp.1.000.000 – 1.500.000 yaitu sebesar 37 persen (37 orang). Sedangkan distribusi tingkat penghasilan yang lain yaitu antara Rp.500.000 – 1.000.000 yaitu sebesar 30 persen (30 orang), kurang dari Rp. 500.000 sebesar 22 persen (22 orang), dan 11 persen atau 11 orang berpenghasilan lebih dari Rp.1.500.000.

Mayoritas responden yang menggunakan jasa BMT Fajar Mulia cabang Bandungan adalah berpendapatan menengah kebawah. Hal ini telah sesuai dengan target pasar yang ditetapkan oleh BMT Fajar Mulia

yaitu kelompok segmen masyarakat bawah, pedagang, dan pengusaha menengah kebawah.

4.1.3. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan nasabah dalam memilih BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berhubungan langsung dengan tingkat kepentingan pada jenis pekerjaan yang ditekuninya. Tabel 4.3 menunjukkan pekerjaan responden.

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	6	6%
Pegawai Swasta	33	33%
Wiraswasta	30	30%
Pelajar / Mahasiswa	5	5%
Petani	24	24%
Lain-lain	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.3 di atas menunjukan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah pegawai swasta, yaitu sebesar 33 persen (33 orang). Sedangkan distribusi tingkat pekerjaan yang lain yaitu wiraswasta sebesar 30 persen (30 orang), petani sebanyak 24 orang atau 24%, pegawai negeri sebanyak 6 orang atau 6%, Pelajar / mahasiswa sebesar 5 persen (5 orang), dan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 2 orang atau 2%.

Kenyataan ini berarti jenis pekerjaan nasabah yang menggunakan jasa di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan adalah pegawai swasta dan wiraswasta. Hal ini disebabkan karena responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan wiraswasta adalah seorang pekerja keras, sehingga sangat membutuhkan jasa perbankan sebagai tempat untuk menyimpan uang bagi nasabah yang memiliki uang lebih, dan sebagai sumber dana (kredit) bagi mereka yang ingin mengembangkan usahanya terutama bagi responden yang memandang prinsip kehalalan dan prinsip keadilan.

4.2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu analisis data yang berdasarkan pada masalah yang dapat dinyatakan dalam angka. Analisis data ini meliputi analisis *importance performance analisys* dan analisis diagram kartesius.

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi

nilai r. Untuk taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah respoden sebanyak 20 orang sebagai data uji coba (tray out) maka angka kritiknya adalah 0,4436

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4

Kinerja				Kepentingan			
Butir	r xy	r tabel	Keterangan	Butir	r xy	r tabel	Keterangan
P1	0.6767	0.4436	Valid	P1	0.5067	0.4436	Valid
P2	0.5449	0.4436	Valid	P2	0.6275	0.4436	Valid
P3	0.6308	0.4436	Valid	P3	0.5219	0.4436	Valid
P4	0.5540	0.4436	Valid	P4	0.5066	0.4436	Valid
P5	0.5877	0.4436	Valid	P5	0.6635	0.4436	Valid
P6	0.4987	0.4436	Valid	P6	0.5540	0.4436	Valid
P7	0.6460	0.4436	Valid	P7	0.7794	0.4436	Valid
P8	0.5316	0.4436	Valid	P8	0.7335	0.4436	Valid
P9	0.5603	0.4436	Valid	P9	0.6018	0.4436	Valid
P10	0.5768	0.4436	Valid	P10	0.8406	0.4436	Valid
P11	0.6460	0.4436	Valid	P11	0.7305	0.4436	Valid
P12	0.5745	0.4436	Valid	P12	0.5717	0.4436	Valid
P13	0.6689	0.4436	Valid	P13	0.6367	0.4436	Valid
P14	0.5022	0.4436	Valid	P14	0.7886	0.4436	Valid
P15	0.5975	0.4436	Valid	P15	0.4915	0.4436	Valid
P16	0.7213	0.4436	Valid	P16	0.5780	0.4436	Valid
P17	0.5693	0.4436	Valid	P17	0.5086	0.4436	Valid
P18	0.6858	0.4436	Valid	P18	0.5819	0.4436	Valid

Hasil Uji Validitas

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari masing-masing 18 butir pada variabel kinerja, dan harapan/kepentingan dapat dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur data secara tepat

b. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach Alpha,* dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada para nasabah BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Menurut Nunally (Ghozali, 2001) suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika alpha lebih dari 0,6.

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Dimensi	Koefisien Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja	0,8722	0.6	Handal
Kepentingan	0,9047	0.6	Handal

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* baik pertanyaan kinerja maupun kepentingan seluruh dimensi lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada pendapat diatas, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2.2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dapat diketahui penilaian responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible berdasarkan tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Melalui penilaian rata-rata sehingga diperoleh skor pada masing-masing variabel penelitian.

Dalam menentukan kriteria penilaian nasabah maka dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut :

Skor persepsi terendah adalah : 1

Skor persepsi tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Kriteria Penilaian Kinerja dan Kepentingan pada Kualitas Pelayanan BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan

Rata-rata	Kriteria Presepsi
1,00 - 1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81 - 2,60	Tidak baik / Rendah
2,61 – 3,40	Cukup Baik / Cukup rendah
3,41 – 4,20	Baik / Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Hasil perhitungan rata-rata persepsi pada masing-masing dimensi dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Rata-rata Persepsi Nasabah

Dimensi	Rata-rata	
	Kinerja	Kepentingan
Reliability	3.68	4.49
Responsiveness	3.93	4.53
Assurance	4.21	4.51
Emphaty	4.37	4.42
Tangibel	4.04	4.38
Rata-rata Total	**4.07**	**4.46**

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi nasabah pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja yang **baik**. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 4,07 yang berada pada interval 3,41 – 4,20. Sedangkan kinerja pada masing-masing dimensi, tertinggi terjadi pada dimensi emphaty dengan persepsi sebesar 4,37 dalam kategori **sangat baik**. Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi assurance dengan persepsi sebesar 4,21 (**sangat baik**), dimensi tangible dengan rata-rata persepsi sebesar 4,04 (**baik**), dimensi responsiveness dengan rata-rata persepsi sebesar 3,93 (**baik**), dan persepsi terendah terjadi pada dimensi responsiveness dengan rata-rata persepsi 3,93 (**baik**).

Berdasarkan tingkat kepentingan menunjukkan bahwa kepentingan nasabah terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan adalah **sangat tinggi**. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,47 yaitu berada pada interval 4,21 – 5,00 yaitu pada kategori sangat tinggi. Kepentingan tertinggi nasabah terjadi pada

dimensi responsiveness yaitu sebesar 4,53 yaitu pada kategori **sangat tinggi**. Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi assurance dengan kepentingan sebesar 4,51 (**sangat tinggi**), dimensi reliability dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,49 (**sangat tinggi**), dimensi emphaty dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,42 (**sangat tinggi**), dan kepentingan terendah terjadi pada dimensi tangible dengan rata-rata kepentingan 4,38 (**sangat tinggi**).

Dengan demikian dari hasil analisis rata-rata diatas menunjukkan bahwa kinerja terhadap BMT adalah **baik.** Namun jika ditinjau dari tingkat kepentingan responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah **sangat tinggi.** Sehingga hal ini belum dapat dinyatakan bahwa nasabah telah merasa puas atas kinerja bank tersebut walaupun kinerjanya sudah baik. Untuk itu perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen yaitu dengan melihat tingkat kesesuaian pada masing-masing dimensi serta analisis diagram kartesius untuk menentukan dimensi yang perlu diprioritaskan.

4.2.3. Analisis *Importance Performance*

Analisis ini berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuain antara tingkat kepentingan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan nasabah.

Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (performan)

Yi = Skor Kepentingan nasabah

Sebagai contoh pada item pertanyaan Pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang dengan skor kinerja (Xi) = 3,45 dan skor kepentingan (Yi) sebesar 4,51 maka besarnya tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,45}{4,51} \times 100\ \% = 76,5\%$$

Begitu juga perhitungan untuk item-item yang lain dapat dilakukan dengan cara yang sama seperti pada lampiran. Hasil selengkapnya tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Analisis Gap Harapan dan Kinerja Pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan

No	DIMENSI	KINERJA	HARAPAN	Tingkat Kesesuaian
A. *RELIABILITY*				
1	Pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang	3.45	4.51	76.5%
2	Petugas BMT menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	4.04	4.49	90.0%
3	Prosedur transaksi yang mudah	3.55	4.48	79.2%
	Rata-rata	**3.68**	**4.49**	**81.9%**
B. *RESPONSIVENESS*				
4	Kemampuan para karyawan BMT untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	3.32	4.50	73.8%
5	Petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.94	4.51	87.4%
6	Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit	4.52	4.58	98.7%
	Rata-rata	**3.93**	**4.53**	**86.7%**
C. *ASSURANCE*				
7	Ketekunan para petugas dalam memberikan kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah	3.94	4.58	86.0%
8	Jaminan keamanan dan keselamatan uang di Bank	4.23	4.60	92.0%
9	Pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT	4.44	4.52	98.2%
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.24	4.32	98.1%
	Rata-rata	**4.21**	**4.51**	**93.5%**
D. *EMPHATY*				
11	Memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	4.52	4.52	100.0%
12	Rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT Fajar Mulia	4.51	4.47	100.9%
13	Kepedulian terhadap nasabah	4.10	4.50	91.1%
14	Pemberian pelayanan tanpa pilih kasih	4.33	4.19	103.3%
	Rata-rata	**4.37**	**4.42**	**98.8%**
E. *TANGIBLES*				
15	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan	3.85	4.49	85.7%
16	Lokasi gedung dan tempat parkir	4.43	4.54	97.6%
17	Bentuk buku tabungan yang menarik	3.92	4.06	96.6%
18	Kenyamanan ruang tunggu yang memadai	3.96	4.42	89.6%
	Rata-rata	**4.04**	**4.38**	**92.3%**

Sumber : Data primer diolah, 2005

a. Dimensi Reliability

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa skor kinerja untuk item pertanyaan pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang adalah sebesar 3,45 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,51 dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,5%. Hal ini berarti harapan nasabah akan pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang baru sebesar 76,5% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan petugas BMT menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat adalah sebesar 4,04 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,49 dengan tingkat kesesuaian sebesar 90%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang petugas BMT menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat baru sebesar 90% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan prosedur transaksi yang mudah adalah sebesar 3,55 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,48 dengan tingkat kesesuaian sebesar 79,2%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang prosedur transaksi yang mudah baru sebesar 79,2% terpenuhi.

Hasil analisis tingkat kesesuaian diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi Reliability belum memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena seluruh item pada dimensi Reliability pada BMT Fajar Mulia masih

memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 81,9% , dimana nilai tersebut masih dibawah 100%.

b. Dimensi Responsiveness

Skor kinerja untuk item pertanyaan Kemampuan para karyawan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah adalah sebesar 3,32 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,8%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang kemampuan para karyawan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah baru sebesar 73,8% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti adalah sebesar 3,94 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,51 dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,4%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah terpenuhi sebesar 87,4%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit adalah sebesar 4,52 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,58 dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,7%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit sudah terpenuhi sebesar 98,7%.

Hasil analisis tingkat kesesuaian diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi Responsiveness belum memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini

disebabkan karena seluruh item pada dimensi Responsiveness pada BMT Fajar Mulia masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 86,7% , dimana nilai tersebut masih dibawah 100%.

c. Dimensi Assurance

Skor kinerja untuk item pertanyaan ketekunan para petugas dalam memberikan kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah adalah sebesar 3,94 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,58 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang ketekunan para petugas dalam memberikan kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah baru terpenuhi sebesar 86%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan adalah sebesar 4,23 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,60 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan sudah terpenuhi sebesar 92%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT adalah sebesar 4,44 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,52 dengan tingkat kesesuaian sebesar 100%. Hal ini berarti pelayanan tentang pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT sudah terpenuhi sebesar 98,2%

Skor kinerja untuk item pertanyaan pelayanan yang sopan dan ramah adalah sebesar 4,24 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,32

dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,1%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang pelayanan yang sopan dan ramah telah terpenuhi sebesar 98,1%.

Hasil analisis tingkat kesesuaian diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi Assurance cukup memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena seluruh item pada dimensi Assurance masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 93,5% , dimana nilai tersebut sudah diatas 90% walaupun masih dibawah 100%, namun dapat dikategorikan cukup memuaskan.

d. Dimensi Emphaty

Skor kinerja untuk item pertanyaan memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah adalah sebesar 4,52dan skor kepentingan adalah sebesar 4,52 dengan tingkat kesesuaian sebesar 100%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah sudah sebesar 100% terpenuhi. Artinya nasabah merasa puas terhadap pelayanan tersebut karena nasabah merasa diperhatikan terhadap keinginan nasabah.

Skor kinerja untuk item pertanyaan rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT Fajar Mulia adalah sebesar 4,51dan skor kepentingan adalah sebesar 4,47 dengan tingkat kesesuaian sebesar 100,9%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT

Fajar Mulia sudah sebesar 100,9% terpenuhi. Artinya nasabah telah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan ini dimana petugas BMT dalam menarik nasabahnya melalui pendekatan dengan rasa kekeluargaan, sehingga terjadi komunikasi yang sangat baik antara petugas dengan nasabah.

Skor kinerja untuk item pertanyaan kepedulian terhadap nasabah adalah sebesar 4,10 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian sebesar 91%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang kepedulian terhadap nasabah sudah sebesar 91% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pemberian pelayanan tanpa pilih kasih adalah sebesar 4,33 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,19 dengan tingkat kesesuaian sebesar 103,3%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang pemberian pelayanan tanpa pilih kasih sudah sebesar 103,3% terpenuhi. Artinya nasabah telah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan ini dimana petugas BMT dalam menarik nasabahnya tanpa memandang status sosial yang ada, tidak pilih kasih sehingga semua nasabah akan mendapatkan pelayanan yang sama. Berbeda dengan bank-bank lain dimana nasabah yang memiliki transaksi lebih besar biasaya diprioritaskan baik dalam melakukan transaksi maupun keamanannya.

Hasil analisis tingkat kesesuaian diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi Emphaty

cukup memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena seluruh item pada dimensi Empati telah memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 98,8% , dimana nilai tersebut hampir mendekati angka 100%. Sementara kepuasan nasabah telah tercapai pada item memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah, rasa kekeluargaan yang dimiliki oleh BMT Fajar Mulia dan pemberian pelayanan tanpa pilih kasih.

e. Dimensi Tangibles

Skor kinerja untuk item pertanyaan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan adalah sebesar 3,85 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,49 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,7%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan baru terpenuhi sebesar 85,7%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan lokasi gedung dan tempat parkir adalah sebesar 4,43 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,54 dengan tingkat kesesuaian sebesar 97,6%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang lokasi gedung dan tempat parkir sudah sebesar 97,6% terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah telah merasa cukup puas karena tingkat kesesuaian hampir mendekati angka 100%. Dimana lokasi BMT yang berada di pinggir jalan Bandungan Ambarawa sangat mendukung bagi para nasabah untuk datang karena mudah dijangkau oleh para nasabah dari berbagai daerah di wilayah sekitar Bandungan.

Skor kinerja untuk item pertanyaan bentuk buku tabungan menarik adalah sebesar 3,92 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,06 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,6%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang bentuk buku tabungan menarik sudah sebesar 96,6% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan kenyamanan ruang tunggu yang memadai adalah sebesar 3,96 dan skor kepentingan adalah sebesar 4,42 dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,6%. Hal ini berarti harapan nasabah tentang kenyamanan ruang tunggu yang memadai baru sebesar 89,6% terpenuhi.

Hasil analisis tingkat kesesuaian diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi Tangibles cukup memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena seluruh item pada dimensi Tangibles masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 92,3% , dimana nilai tersebut diatas 90%, walaupun masih dibawah 100%.

4.2.4. Analisis Diagram Kartesius Per Item Dimensi

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada kualitas pelayanan BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke

dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Harapan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Harapan nasabah.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\overline{\overline{X}}, \overline{\overline{Y}})$, dimana :

$\overline{\overline{X}}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja BMT Fajar Mulia cabang Bandungan.

$\overline{\overline{Y}}$ = Skor rata-rata dari seluruh faktor harapan nasabah

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{X_i}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Y_i}}{K}$$

Sehingga dapat ditentukan besarnya skor rata-rata tersebut sebagai berikut:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{3,45 + 4,04 + 3,55 + ... + 3,96}{18} = 4,07$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{4,51 + 4,49 + 4,48 + ... + 4,42}{18} = 4,46$$

Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Koordinat *Importance - Performance Analisys*

No	DIMENSI	KINERJA	HARAPAN
A. RELIABILITY			
1	Pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang	3.45	4.51
2	Petugas BMT menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	4.04	4.49
3	Prosedur transaksi yang mudah	3.55	4.48
	Rata-rata	**3.68**	**4.49**
B. RESPONSIVENESS			
4	Kemampuan para karyawan BMT untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	3.32	4.50
5	Petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.94	4.51
6	Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit	4.52	4.58
	Rata-rata	**3.93**	**4.53**
C. ASSURANCE			
7	Ketekunan para petugas dalam memberikan kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah	3.94	4.58
8	Jaminan keamanan dan kesclamatan uang di Bank	4.23	4.60
9	Pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT	4.44	4.52
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.24	4.32
	Rata-rata	**4.21**	**4.51**
D. EMPHATY			
11	Memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah	4.52	4.52
12	Rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT Fajar Mulia	4.51	4.47
13	Kepedulian terhadap nasabah	4.10	4.50
14	Pemberian pelayanan tanpa pilih kasih	4.33	4.19
	Rata-rata	**4.37**	**4.42**
E. TANGIBLES			
15	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan	3.85	4.49
16	Lokasi gedung dan tempat parkir	4.43	4.54
17	Bentuk buku tabungan yang menarik	3.92	4.06
18	Kenyamanan ruang tunggu yang memadai	3.96	4.42
	Rata-rata	**4.04**	**4.38**
	Rata-rata Keseluruhan Dimensi	**4,07**	**4,46**

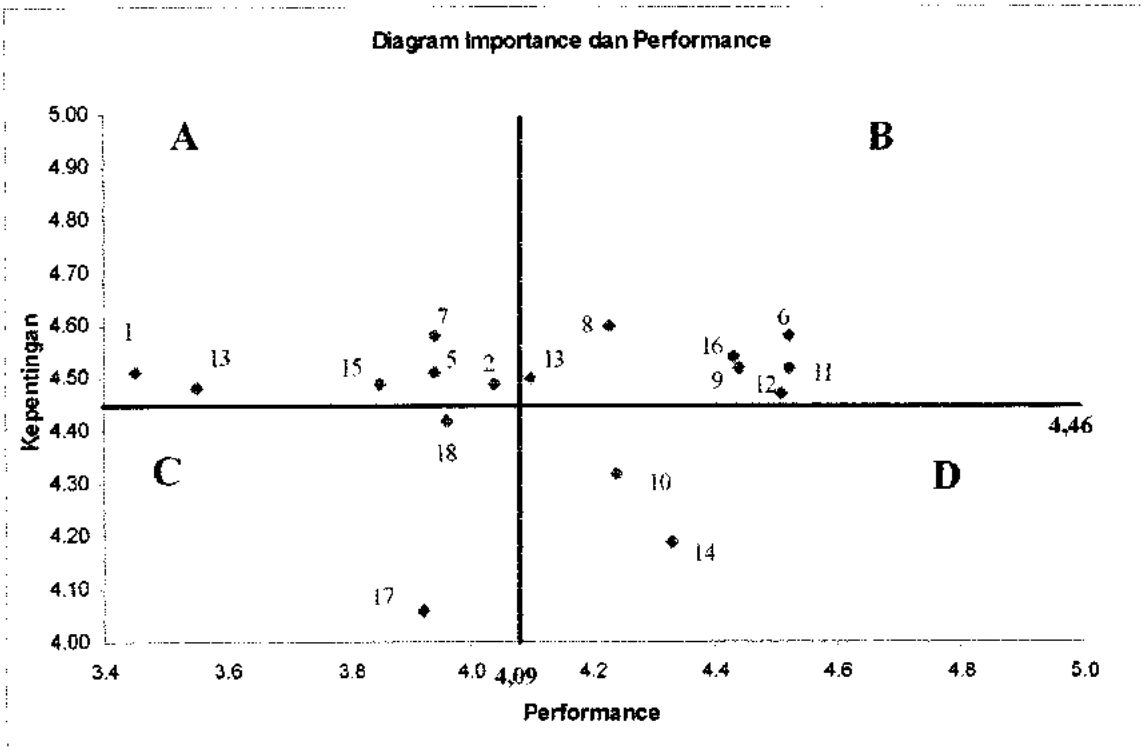
Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 4,07 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 4,46. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan

sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerjanya kurang dari 4,07 dan nilai kepentingannya diatas 4,46. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 4,07 dan nilai kepentingannya diatas 4,46. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 4,07 dan nilai kepentingannya kurang dari 4,46. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 4,07 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 4,46. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.10 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :

Gambar 4.1

Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan.



Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan nasabah cukup tinggi. Varibel-variabel ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh BMT Fajar Mulia, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran A adalah :

a) Variabel 1 yaitu pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang.
b) Variabel 2 yaitu petugas BMT Fajar Mulia menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.
c) Variabel 5 yaitu petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
d) Variabel 7 yaitu ketekunan, kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah.
e) Variabel 13 yaitu kepedulian terhadap nasabah.
f) Variabel 15 yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

Dengan demikian pihak pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau *performance* pada keenam variabel ini yaitu dengan cara meningkatkan kecepatan dalam pelayanan yang selama ini masih dirasa lambat, mengingat jumlah karyawan yang tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga sering terjadi antrian yang panjang. Selain itu pihak BMT harus dapat memberikan penyelesaian yang baik ketika terjadi keluhan nasabah, baik karena kesalahpahaman, atau memang kesalahan yang diberikan oleh karyawan BMT kepada nasabah. Hal ini disebabkan karena BMT merupakan lembaga syariah dimana perbedaan dengan bank konvensional terletak pada bunga dan bagi hasil, sehingga dibutuhkan pengertian yang cukup lewat petugas BMT. Dengan informasi yang kurang jelas dapat mengakibatkan keputusan nasabah yang ragu-ragu dan bahkan akan meninggalkan BMT ini. Begitu juga dengan dimensi *Tangibles* seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan misalnya menyediakan kursi yang cukup bagi nasabah yang membutuhkan proses pelayanan yang menyita banyak waktu seperti proses pendaftaran, proses transaksi, pengajuan kredit dan lain sebagainya.

2. Kuadran B

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah :

a) Variabel 6 yaitu sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit.
b) Variabel 8 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan.
c) Variabel 9 yaitu pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT.
d) Variabel 11 yaitu Memberikan perhatian secara khusus terhadap keinginan nasabah.
e) Variabel 12 yaitu rasa kekeluargaan yang dimiliki karyawan BMT Fajar Mulia.
f) Variabel 13 yaitu kepedulian terhadap nasabah.
g) Variabel 16 yaitu letak lokasi gedung dan tempat parkir yang strategis.

Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan kedelapan variabel diatas yang telah dinilai oleh nasabah sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak BMT Fajar Mulia cabang Bandungan dimana perusahaan mengedepankan pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam rangka meningkatkan

pengetahuan dan kemampuan serta ketrampilan manajerial, teknis dan aministrasi karyawan yang secara langsung menyangkut efisiensi dan produktivitas kerja, maka setiap saat BMT menyelenggarakan program latihan dan pengembangan pegawai antara lain pendidikan transaksi LN, pendidikan perkreditan dan pelatihan terhadap pelayanan atas produk-produk baru yang akan dimunculkan. Metode pelatihan yang digunakan berupa studi kasus, diskusi dan lain-lain. Selain itu pihak manajemen BMT ini juga telah memberikan jaminan yang bagus terhadap keamanan dan keselamatan uang yang disimpan, karena BMT ini merupakan bagian dari Bank Muamalat yaitu bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia sejak tahun 1992. Dari sejak awal berdirinya bank ini telah direspon baik oleh masyakarat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Sejak berdirinya bank ini telah tumbuh dan berkembang dengan baik karena banyak juga investor dalam negeri maupun asing yang tertarik menanamkan sahamnya di Bank ini sehingga menjadi bank yang cukup kuat. Begitu juga dengan sistem kinerja karyawan khususnya pada BMT Fajar Mulia melalui pendekatan kekeluargaan dan selalu memberikan perhatian dan peduli terhadap setiap nasabah. Tidak tanggung-tanggung terkadang petugas BMT bersedia mendatangi nasabah, hal ini biasanya dilakukan pada pengusaha kecil seperti pengusaha wartel, warung kelontong, dan wiraswasta yang lain sehingga cukup menguntungkan bagi keduanya. Bagi nasabah yang

lainpun tidak merasa kesulitan untuk melakukan transaksi di BMT Fajar Mulia ini karena lokasinya yang strategis yaitu mudah dijangkau, merupakan jalur angkutan umum sehingga memudahkan nasabah .

3. Kuadran C

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan nasabah rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi nasabah ketika menggunakan kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

a) Variabel 17 yaitu bentuk buku tabungan yang menarik

b) Variabel 18 yaitu kenyamanan ruang tunggu yang memadai.

Dengan demikian perusahaan harus memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada kedua variabel diatas, karena ketidakpuasan nasabah pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Walaupun perhatian telah memberikan bentuk buku tabungan yang menarik, namun demikian fasilitas-fasilitas yang lain seperti ATM, kartu kredit belum dapat dipenuhi oleh BMT sehingga dapat memberikan ketidakpuasan bagi konsumen. Selain itu kondisi bangunan yang kurang megah dengan kenyamanan ruang tunggu memadai juga dapat memberikan rasa bosan yang merupakan awal dari timbulnya ketidakpuasan bagi konsumen.

4. Kuadran D

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut nasabah sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu tinggi. Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

a) Variabel 10 yaitu pelayanan yang sopan dan ramah dari karyawan BMT Fajar Mulia.

b) Variabel 14 yaitu pemberian pelayanan terhadap semua nasabah tanpa pilih kasih.

Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali kedua variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada kedua variabel diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena nasabah tidak begitu mementingkan pelayanan pada variabel tersebut. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh nasabah tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan secara keseluruhan belum dapat memberikan kepuasan karena rata-rata tingkat kesesuaian masih dibawah angka 100%. Nilai kepuasan yang hampir mendekati 100% terjadi pada kualitas pelayanan *Assurance, Emphaty dan Tangibles* yang memiliki tingkat kesesuaian diatas 90%. Sementara item-item yang telah memiliki kepuasan bagi nasabah adalah item pada dimensi emphaty yaitu item memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah, rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT Fajar Mulia dan pemberian pelayanan tanpa pilih kasih. Sementara pada dimensi reliability dan *responsiveness* masih jauh dari angka 100% sehingga kedua dimensi ini belum dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan masih rendah.

Untuk itu pihak manajemen menyadari bahwa usaha yang selama ini telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan konsumen / nasabah belum sepenuhnya tercapai. Sebaiknya pihak BMT Fajar Mulia harus berani mengambil langkah konkrit kedepan dengan peningkatan dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara optimal mengingat kesadaran masyarakat daerah Bandungan akan

kebutuhan Bank sebagai sarana untuk menyimpan ataupun meminjam uang sangat tinggi.

Peningkatan dimensi *Reliability* dilakukan dengan cara meningkatkan sumber daya manusia, sehingga karyawan yang bekerja mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga tidak terkesan prosesnya berbelit-belit. Jika perlu dilakukan penambahan unit sehingga tidak terjadi satu unit menangani beberapa kasus, misalnya pembuatan / pergantian buku tabungan masih satu unit dengan pengelolaan deposito, sehingga terjadi antrian yang panjang. Hal ini tentu dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Selain itu pada petugas yang keliling yaitu petugas yang secara khusus mendatangi nasabah masih merangkap jabatan yaitu pelayanan kredit maupun menabung.

Peningkatan dimensi responsiveness, tidak saja dilakukan dengan cara meningkatkan kemampun karyawan dalam menangani proses transaksi yang cepat dan akurat, tetapi juga karyawan harus dituntut mampu menyelesaikan masalah dengan nasabah misalnya penyelesaian terhadap keluhan nasabah, atau komplain nasabah. Penanganan keluhan-keluhan ini harus ditanggapi dengan usaha peningkatan / perbaikan terhadap keluhan tersebut, karena ketidakpuasan konsumen berawal dari sini.

Peningkatan pada dimensi assurance dilakukan dengan cara membangun kepercayaan nasabah terhadap kinerja BMT, sehingga nasabah memberikan kepercayaan penuh bahwa dengan menyimpan uang

di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan nasabah tidak merasa khawatir terhadap keamanan dan keselamatan uang tersebut karena adanya jaminan yang baik. Selain jaminan keamanan terhadap uang yang disimpan, BMT juga harus dapat memberikan jaminan tentang pengetahuan, dan ketrampilan karyawan sehingga tidak akan pernah terjadi kesalahan dalam pencatatan saldo tabungan atau kesalahan transaksi.

Sedangkan peningkatan pada dimensi *Emphaty* dilakukan dengan cara menanamkan pada diri karyawan untuk selalu bersikap sopan dan ramah terhadap setiap nasabah atau calon nasabah, misalnya diawali dengan senyum pada setiap nasabah. Hal ini merupakan bentuk perhatian yang sangat baik, karena nasabah merasa di hormati dan diperhatikan akan kebutuhan dan keinginan nasabah. Rasa kekeluargaan juga perlu ditanamkan pada diri setiap karyawan yang bekerja, misalnya melakukan pembicaraan ringan dengan nasabah di saat / sambil menunggu proses transaksi dilakukan sehingga tidak terkesan kaku. Dengan langkah ini nasabah merasa memiliki hubungan yang baik dengan BMT, sehingga akan muncul loyalitas nasabah untuk selalu menggunakan jasa BMT Fajar Mulia cabang Bandungan.

Sedangkan peningkatan pada dimensi tangible dapat dilakukan dengan meningkatkan kondisi fisik BMT misalnya tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan. Walaupun lokasi BMT ini telah berada pada lokasi strategis namun tempat parkir yang disediakan BMT ini masih terlalu sempit. Untuk itu perlu dilakukan penataan kembali tentang

parkir kendaraan nasabah sehingga dengan tempat yang ada selama ini mampu menampung seluruh kendaraan yang ada. Begitu juga dengan kenyamanan ruang tunggu hendaknya ditingkatkan misalnya dengan menempatkan kursi-kursi khusus bagi nasabah yang baru mendaftar, mengajukan kredit dan pelayanan-pelayanan yang lain yang dirasa membutuhkan waktu lebih lama.

Usaha-usaha yang dilakukan diatas tentu masih bersifat umum, sehingga perlu adanya prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Matrix* (Diagram Kartesius) dapat diketahui beberapa langkah terhadap dimensi-dimensi yang paling dominan dimana dimensi ini dirasa sangat penting oleh nasabah tetapi kinerjanya masih rendah. Dengan demikian pihak pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance yaitu dengan cara meningkatkan kecepatan dalam pelayanan yang selama ini masih dirasa lambat, mengingat jumlah karyawan yang tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga sering terjadi antrian yang panjang. Selain itu pihak BMT harus dapat memberikan penyelesaian yang baik ketika terjadi keluhan nasabah, baik karena kesalahpahaman, atau memang kesalahan yang diberikan oleh karyawan BMT kepada nasabah. Hal ini disebabkan karena BMT merupakan lembaga syariah dimana perbedaan dengan bank konvensional terletak pada bunga dan bagi hasil, sehingga dibutuhkan pengertian yang cukup lewat petugas BMT. Dengan informasi

yang kurang jelas dapat mengakibatkan keputusan nasabah yang ragu-ragu dan bahkan akan meninggalkan BMT ini. Begitu juga dengan dimensi *Tangibles* seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan misalnya menyediakan kursi yang cukup bagi nasabah yang membutuhkan proses pelayanan yang menyita banyak waktu seperti proses pendaftaran, proses transaksi, pengajuan kredit dan lain sebagainya.

Dengan langkah-langkah diatas diharapkan *image* nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh BMT Fajar Mulia cabang Bandungan akan tinggi sehingga mampu mengangkat nilai BMT Fajar Mulia yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang akhirnya diharapkan nasabah memiliki loyalitas yang tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis rata-rata terhadap kinerja terhadap kualitas pelayanan di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan secara keseluruhan adalah **baik**. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 4,07 yang berada pada interval 3,41 – 4,20. Sedangkan kinerja pada masing-masing dimensi, tertinggi terjadi pada dimensi emphaty dengan persepsi sebesar 4,37 dalam kategori **sangat baik**. Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi assurance dengan persepsi sebesar 4,21 (**sangat baik**), dimensi tangible dengan rata-rata persepsi sebesar 4,04 (**baik**), dimensi responsiveness dengan rata-rata persepsi sebesar 3,93 (**baik**), dan persepsi terendah terjadi pada dimensi responsiveness dengan rata-rata persepsi 3,93 (**baik**).
2. Berdasarkan analisis rata-rata tingkat kepentingan nasabah terhadap kualitas pelayanan di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan adalah sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,47 yaitu berada pada interval 4,21 – 5,00 yaitu pada kategori sangat tinggi. Kepentingan tertinggi nasabah terjadi pada dimensi responsiveness yaitu sebesar 4,53 yaitu pada kategori **sangat tinggi**.

Selanjutnya secara berurutan diikuti oleh dimensi assurance dengan kepentingan sebesar 4,51 (**sangat tinggi**), dimensi reliability dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,49 (**sangat tinggi**), dimensi emphaty dengan rata-rata kepentingan sebesar 4,42 (**sangat tinggi**), dan kepentingan terendah terjadi pada dimensi tangible dengan rata-rata kepentingan 4,38 (**sangat tinggi**).

3. Berdasarkan analisis kepuasan nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan BMT Fajar Mulia cabang Bandungan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dibawah angka 100 %, yang menunjukkan bahwa kinerja pada BMT Fajar Mulia cabang Bandungan belum sesuai dengan harapan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah baru tercapai pada dimensi Emphaty yaitu pada item memberikan perhatian secara khusus terhadap apa yang diinginkan nasabah, rasa kekeluargaan yang dimiliki BMT Fajar Mulia dan pemberian pelayanan tanpa pilih kasih dengan tingkat kesesuaian diatas 100%.

   Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah item :

   1. Variabel 1 yaitu pelayanan dimulai dengan cepat ketika nasabah datang.
   2. Variabel 2 yaitu petugas BMT Fajar Mulia menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.

3. Variabel 5 yaitu petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Variabel 7 yaitu ketekunan, kecepatan dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah.
5. Variabel 13 yaitu kepedulian terhadap nasabah.
6. Variabel 15 yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

5.2. Saran

1. Adanya temuan bahwa kinerja BMT masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan nasbah, untuk itu pihak manajemen menyadari bahwa usaha yang selama ini telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan konsumen / nasabah belum sepenuhnya tercapai. Sebaiknya pihak BMT Fajar Mulia harus berani mengambil langkah konkrit kedepan dengan peningkatan dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara optimal mengingat kesadaran masyarakat daerah Bandungan akan kebutuhan Bank sebagai sarana untuk menyimpan ataupun meminjam uang sangat tinggi.
2. Pihak manajemen BMT Fajar Mulia cabang Bandungan harus dapat memprioritaskan peningkatan kinerja yang berada pada kuadaran A yaitu dengan cara meningkatkan kecepatan dalam pelayanan yang selama ini masih dirasa lambat, mengingat jumlah karyawan yang tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah,

sehingga sering terjadi antrian yang panjang. Selain itu pihak BMT harus dapat memberikan penyelesaian yang baik ketika terjadi keluhan nasabah, baik karena kesalahpahaman, atau memang kesalahan yang diberikan oleh karyawan BMT kepada nasabah. Hal ini disebabkan karena BMT merupakan lembaga syariah dimana perbedaan dengan bank konvensional terletak pada bunga dan bagi hasil, sehingga dibutuhkan pengertian yang cukup lewat petugas BMT. Dengan informasi yang kurang jelas dapat mengakibatkan keputusan nasabah yang ragu-ragu dan bahkan akan meninggalkan BMT ini. Begitu juga dengan dimensi Tangibles seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan misalnya menyediakan kursi yang cukup bagi nasabah yang membutuhkan proses pelayanan yang menyita banyak waktu seperti proses pendaftaran, proses transaksi, pengajuan kredit dan lain sebagainya.