

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Surya Barokah Semarang

Berdirinya bank syariah berdasarkan hukum Islam di Indonesia dipelopori oleh dua bank perkreditan rakyat syariah di Bandung tanggal 15 Juli 1991 dan mulai Beroperasi pada tanggal 17 Agustus 1991. Keduanya adalah BPRS Dana Mardatillah dan BPRS Berkah Amal Sejahtera. Beberapa bulan kemudian, tanggal 1 november 1991 berdiri Bank Umum Syariah (BUS) yakni Bank Islam Indonesia (*Indonesian Islamic Banking*) yang kemudian lebih dikenal dengan sebutan Bank Muamalat Indonesia yang mulai beroperasi pada tanggal 2 Mei 1992 dengan sumber dari legalitas yang diakui oleh Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang menyatakan bahwa dengan kekuatan hukum ini, bank syariah mendapatkan kesempatan yang sama dengan bank konvensional untuk melakukan aksi bisnis dalam dunia perbankan.

PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang terletak di jalan Singosari Timur No. C-193 HT 03.01 tahun 1998 dengan NPWP 02.069.799.1-508.000 dan pejabat akta tanah surat keputusan kepala Badan Pertahanan no. 5-XI-1996. Yang bertindak sebagai pejabat notaris adalah Muhammad Hafidz, SH dengan kantor notaris tuan

Akhfad dan Muhammad Taufiq yang bertindak sebagai saksi. Pendirian perusahaan ini diawali pada tanggal 3 Agustus 2002. Tim pendiri PT. BPRS Artha Surya Barokah mengajukan permohonan persetujuan prinsip pendirian Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah dengan nomor surat 010/116/ASB/XI/2002 kepada Bank Indonesia dan dilanjutkan dengan risalah pertemuan dengan pimpinan Bank Indonesia Semarang pada tanggal 16 September 2002. Rancangan akta pendirian dan anggaran dasar PT. BPRS Artha Surya Barokah disesuaikan dengan surat edaran direktur Bank Indonesia no.32/36/kep/DIR tanggal 12 Mei 1999. Selanjutnya dilakukan perubahan anggaran dasar dengan nomor 21 pada tanggal 21 November 2002. Untuk memenuhi surat edaran direktur Bank Indonesia no. 32/36/kep/DIR tentang bank perkreditan rakyat berdasarkan prinsip syariah. Maka dilakukan perubahan anggaran dasar perseroan khususnya pasal 1 ayat 1, pasal 3 ayat 2 dan pasal 16.

Akta pendirian perusahaan berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia no. C-16414 ht 01.01 tahun 2003 tanggal 15 Juli 2003 berdasarkan penelitian format isian akta notaris model 1 dan dokumen pelengkap nya serta salinan akta no.17 tanggal 24 Mei 2002 dan salinan akta no. 8 tanggal 8 Agustus 2002 dan salinan akta notaris no. 21 tanggal 21 November 2002 yang dibuat oleh notaris seperti disebutkan diatas dan diterima tanggal 14 Juli 2003 telah memenuhi syarat-syarat dan ketentuan

perundang-undangan yang berlaku. Akta no. 17 tanggal 24 Mei 2002 berisi tentang pendirian Perseroan Terbatas yang didirikan oleh 21 orang dengan modal dasar sejumlah 4 milyar rupiah dan modal disetor sejumlah 1 milyar rupiah dari 22 pemegang saham. Akta no. 8 tanggal 8 Agustus 2002 berisi tentang masuk dan keluarnya persero serta perubahan anggaran dasar, 15 orang masuk sebagai persero dan 2 orang keluar dari perseroan. Selanjutnya dibuat akta no. 32 pada tanggal 31 Mei 2003 tentang perubahan direksi dan Dewan Pengawas Syariah termasuk keterangan mengenai pemegang saham sebanyak 38 orang dan saham sejumlah 1.000 lembar dengan total nilai nominal 1 Milyar Rupiah.

Permohonan izin usaha BPRS berdasarkan prinsip syariah PT. BPRS Artha Surya Barokah pada tanggal 18 November 2003 dengan nomor surat 142/116/ASB/XI/2003 diajukan kepada Dewan Gubernur Bank Indonesia u.p Biro Perbankan Syariah berdasarkan persetujuan prinsip Bank Indonesia No. 5/586/BPS tanggal 13 Mei 2003 mengenai rencana pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

1.1.2 Visi dan misi PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang

Visi

BPRS Artha Surya Barokah diproyeksikan sebagai mediator antara shohibul maal dan mudharib, dalam rangka kepentingan ekonomi bersama, berdasarkan prinsip keadilan ammah, sebagai salah satu wujud syariah Islam yang merupakan rahmat bagi seluruh alam.

Misi

Melaksanakan usaha bidang perbankan yang berdasarkan prinsip syariah, guna memfasilitasi kebutuhan jasa keuangan bagi warga persyarikatan dan masyarakat umum mencapai kesejahteraan ekonomi yang diridhoi Allah swt.

1.1.3 Struktur organisasi

Organisasi merupakan suatu perangkat yang harus ada pada setiap perusahaan yaitu untuk melaksanakan tugas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi akan memudahkan pengawasan oleh pejabat yang lebih tinggi dan disisi lain akan memudahkan karyawan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan. Sehingga dalam organisasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu:

- a. Sekelompok orang merupakan suatu kelompok individu-individu untuk menjalankan suatu sistem.
- b. Kerjasama, yang merupakan suatu cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan bersama.
- c. Tujuan, adalah sasaran yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Struktur organisasi (*design organization*) menunjukkan suatu kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, posisi-posisi maupun orang-orang

yang menunjukkan kedudukan, tugas dan tanggungjawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.¹

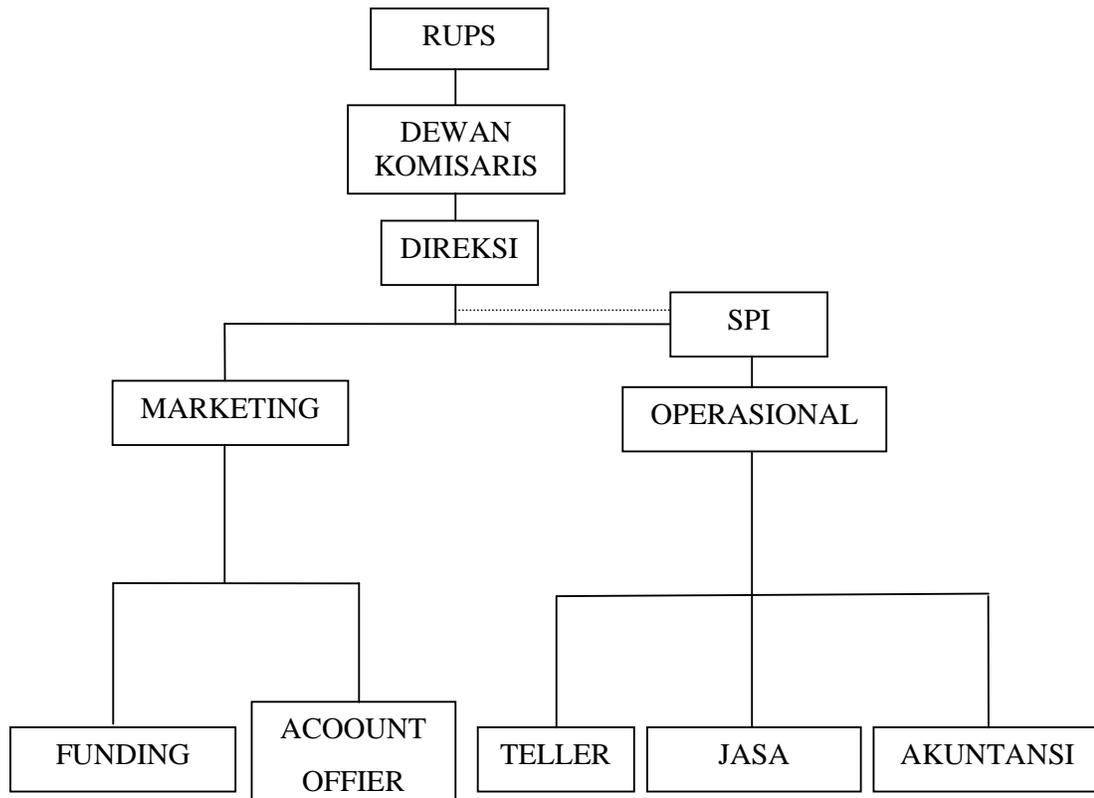
Hubungan unsur-unsur tersebut saling mengikat dan tidak dapat berdiri sendiri. Maka dibuatlah struktur organisasi untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan wewenang dalam organisasi tersebut, sehingga dengan adanya struktur organisasi pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap individu menjadi jelas.

Berdasarkan pembagian jenis struktur organisasi di atas maka bentuk organisasi yang dipergunakan oleh PT. BPRS ASB Semarang adalah bentuk organisasi garis dan staf (*line-staff organization*). Dalam organisasi jenis ini, kesatuan perintah tetap dipertahankan. Maksudnya adalah atasan memiliki bawahan dan bawahan tersebut hanya menerima perintah dari atasan serta harus bertanggungjawabkan pelaksanaan pekerjaan itu yang dalam hal ini terdapat satu atau beberapa staf.

Maksud dari staf ini adalah orang yang ahli dalam bidang tertentu yang tugasnya memberi nasehat dan saran kepada pimpinan jika mengalami kesulitan dalam memecahkan persoalan organisasi. Jadi tugas staf disini hanya memberi nasehat dan tidak mempunyai hak untuk memerintah bawahan. Untuk lebih jelasnya dapat diperhatikan gambar struktur organisasi PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang sebagai berikut:

¹ T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPF, 1982, hlm. 196.

GAMBAR 1
STRUKTUR ORGANISASI PT. BPRS ARTHA SURYA BAROKAH
SEMARANG



1.1.4 Tugas dan wewenang masing-masing bagian:

1. Dewan Pengawas Syariah

Keberadaan dewan ini adalah pembeda yang sangat jelas antara BPR konvensional dengan BPR syariah. Sesuai dengan SK DIR BI No. 32/36/kep/DIR di tanggal 12 Mei 1999, tugas Dewan Pengawas Syariah adalah:

- a. Mengawasi dan melakukan penilaian terhadap kegiatan-kegiatan usaha pembiayaan PT. BPR syariah agar selalu sesuai dengan prinsip syariah.
 - b. Dalam melaksanakan fungsinya, DPS wajib mengikuti fatwa DSN. DPS merupakan lembaga independen yang bertugas mengawasi jalannya operasional atau kebijakan pembiayaan bank agar selalu sesuai prinsip syariah.
2. Dewan komisaris
- a. Mewakili para pemegang saham dalam merumuskan kebijaksanaan pembiayaan yang diusulkan oleh direksi.
 - b. Dalam operasional dapat memberikan persetujuan atas pembiayaan khusus yang diajukan direksi.
3. Direksi
- a. Bertanggung jawab atas mekanisme pembiayaan dengan membuat acuan buku yang menjamin sistem, organisasi dan usaha pembiayaan agar dapat berkembang dengan baik.
 - b. Bertanggung jawab atas keselamatan perusahaan dengan meminimalkan resiko usaha.
4. SPI (Sistem Pengawasan Intern).

SPI atau bidang pengawasan disini adalah memantau serta menetapkan strategi apa yang akan digunakan bagian pembiayaan atau tabungan untuk memberi keyakinan memadai dalam pencapaian keandalan informasi keuangan, kepatuhan terhadap

hukum dan peraturan yang berlaku, serta efektivitas dan efisiensi operasi.

5. *Marketing* atau pencari dana pihak ketiga.

- a. Mencari calon nasabah potensial, baik lembaga atau perorangan untuk menitipkan dananya di bank dalam bentuk tabungan atau deposito.
- b. Dapat bergabung dengan pembiayaan dengan meminta nasabah menabung secara rutin dan pada waktu angsuran jatuh tempo, tabungan di *over booking* menjadi setoran angsuran.
- c. Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan (kredit) dari unit / bagian yang berada dibawah supervisinya, sehingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun bank.
- d. Melakukan *monitoring, evaluasi, review* dan *supervisi* terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi bidang *marketing* (perkreditan) pada unit/bagian yang ada dibawah *supervisi*-nya.
- e. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.
- f. Aktif menyampaikan pendapat, saran dan opini kepada direksi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan bidang marketing dan pembiayaan sebagaimana dalam opsi *c, d* dan *e*.

6. Operasional

- a. Melakukan *supervisi* terhadap pelayanan dan pengamanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit / bagian yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- b. Melakukan *monitoring*, evaluasi, dan kondisi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan dibidang operasional.
- c. Aktif memberikan saran, pendapat kepada kepala direksi mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan tugas sehari-hari termasuk mengusulkan produk-produk perbankan yang perlukan nasabah.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang lain yang memberikan oleh direksi sepanjang tugas-tugas tersebut masih dalam ruang lingkup dan fungsinya kepada bidang operasional.

7. Funding (mobilisasi dana)

Bertugas dalam pengumpulan dana dari masyarakat sesuai dengan *funding* yang ada, seperti deposito *al mudharabah*, tabungan *al mudharabah*, titipan *wadiah yad dhomanah*, zakat, infaq dan shodaqoh. Untuk mencapai hasil optimal maka sebelum bagian mobilisasi dana tersebut beroperasi, haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

8. Bagian pembiayaan (*Account Officer*)

- a. Mencari calon nasabah potensial.

- b. Melakukan pemeriksaan kondisi di lapangan (termasuk 5 C: *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition*) atas surat permohonan pembiayaan yang telah didisposisi pejabat berwenang.
- c. Menentukan akad pembiayaan yang akan dipakai, skema pembiayaan dan skema angsuran serta persetujuan pihak bank dan nasabah.
- d. Menyusun analisis kuantitatif dan kualitatif atas kinerja calon nasabah dan mengusulkan kepada pejabat berwenang.
- e. Bersama administrasi pembiayaan, menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam pencairan dana.
- f. Memantau kelangsungan dan kelancaran angsuran, menyelesaikan angsuran pembiayaan kurang lancar, bermasalah, macet, *AccountOfficer* (AO) harus berusaha untuk segera mengamankan aset milik bank.
- g. Membuat daftar nominatif berdasarkan tanggal angsura dan atau berdasarkan domisili.
- h. Membantu *funding* atau pemasaran dana pihak ketiga.
- i. Melakukan penagihan dari rumah kerumah bagi nasabah yang teridentifikasi pembayarannya tidak tertib.

9. *Teller*

- a. Melayani dan mencatat transaksi masuk dan keluar serta menata bukti transaksi berdasarkan urutan. Dalam hal jumlah

penarikan besar dan diluar kewenangan, *teller* meminta persetujuan pejabat di atasnya terlebih dahulu.

- b. Membuat *proof sheet* yang berisi tentang *balancing* antar transaksi (*T. Account*) dan jumlah transaksi.
- c. *Teller* bertanggung jawab kepada manajer operasional serta bertindak sebagai penerima uang dan juru transaksi.

10. Jasa Nasabah

- a. Bertugas melakukan pencatatan transaksi pembayaran nasabah (*funding*) kemudian melakukan penjurnalan.
- b. Bertanggung jawab atas validasi mutasi pada kartu tabungan milik nasabah.
- c. Bertanggung jawab penuh atas material yang digunakan.
- d. Menghitung porsi bagi hasil dan mendistribusikan pada setiap rekening serta bertanggung jawab terhadap validasi data atas saldo terakhir tiap nasabah.

11. Akuntansi yang bertugas juga sebagai *customer service*.

- a. Memberikan informasi kepada nasabah sehubungan dengan produk-produk PT. BPRS Artha Surya Barokah agar nasabah memiliki pemahaman tentang produk-produk tersebut.
- b. Menerima keluhan nasabah dan mencari solusi terbaik yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan agar permasalahan dapat diselesaikan.

- c. Mencatat perubahan atau mutasi pada setiap kartu rekening, buku besar, kartu rekening sub buku besar, kartu transaksi pada kartu peghasilan dan kartu biaya, rekap perubahan buku besar.
- d. Memberikan masukan kepada direksi mengenai posisi keuangan, tingkat kesehatan bank, dan merupakan bagian dari tim manajemen bank dalam menentukan prioritas pembiayaan.

1.1.5 Produk-Produk PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang

1. Produk penghimpunan dana (*Funding product*)

Produk penghimpunan dana (*Funding product*) sama halnya dengan *saving product* (produk simpanan) yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam memaksimalkan pendapatan bank sesuai syariah. Adapun macam-macam produk simpanan yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

a. Simpanan Investasi Masyarakat

Simpanan investasi atau disebut dengan tabungan investasi masyarakat (TIM) yaitu tabungan perorangan dengan akad mudharabah untuk berbagai keperluan, yang dapat ditarik setiap saat. Setoran awal minimalnya adalah Rp. 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah).

b. Simpanan Aktivitas Masyarakat

Simpanan Aktivitas Masyarakat atau tabungan Aktivitas Masyarakat (TAM) yaitu tabungan yang didesain

untuk menampung dana dari institusi atau lembaga yang berada dimasyarakat seperti sekolah, badan usaha, jama'ah masjid dan badan hukum lainnya. Setoran awal minimal Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp. 25.000,00 (dua puluh ribu rupiah)..

c. Simpanan Anak dan Remaja

Simpanan anak dan remaja atau tabungan anak remaja (TARA) yaitu tabungan perorangan yang dikhususkan untuk melatih anak-anak dan remaja menabung dibank syariah. Tabungan ini meliputi tabungan sekolah, tabungan untuk persiapan biaya ujian sekolah, SPP, tabungan study tour dan lain sebagainya. Setoran minimal Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah).

d. Simpanan Haji dan Umroh

Simpanan Haji dan Umroh atau disebut tabungan Haji dan Umroh (TAHAROH) yaitu tabungan yang dikhususkan bagi masyarakat yang merencanakan untuk berangkat ibadah haji atau ibadah umroh. Setoran minimalnya Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah).

e. Simpanan berjangka (Deposito)

Simpanan berjangka atau disebut deposito investasi mudharabah (DIM) yaitu simpanan berjangka waktu mulai dari 3-12 bulan sebagai sarana investasi bagi para shohibul maal (pemilik dana. Adapun nominal dana deposito minimal Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah).

Adapun keunggulan dari produk *funding* ini adalah:

- Bebas biaya administrasi bulanan
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- Bonus yang diberikan menarik
- Layanan prima (pembukaan dan setoran bisa dilayani dengan fasilitas antar jemput/*door to door*).

Untuk menjadi nasabah PT. BPRS Artha Surya Barokah, persyaratan yang harus dipenuhi calon nasabah adalah sebagai berikut:

1) Mengisi formulir tabungan (*saving form*)

2) Melampirkan foto kopi berupa:

KTP/SIM/Kartu Pelajar/Identitas Lainnya yang masih berlaku.

2. Produk pembiayaan (*financing product*)

Produk ini merupakan usaha pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada masyarakat yang membutuhkan dana dengan syarat dan ketentuan yang diatur oleh bank. Produk pembiayaan meliputi:

a. Beli Bayar Angsur-Produktif (BBA-P)

Pembiayaan ini menggunakan akad *al bai' bitsaman ajil*, misalnya untuk menunjang kegiatan usaha dengan penambahan peralatan baru. Cara pembayaran atas pembiayaan untuk pembelian barang tersebut diangsur. Bank membayar sehingga barang yang diminta nasabah dan menjualnya kembali pada nasabah dengan *margin* (keuntungan).

b. Beli Bayar Angsur-Konsumtif (BBA-K)

Pembiayaan ini menggunakan akad *al bai' bitsaman ajil*, dimana tagihan barang dibutuhkan nasabah dengan dibayar terlebih dahulu oleh bank, sedangkan nasabah mengangsur harga barang tersebut beserta dengan keuntungan dan jangka waktu yang disepakati.

c. Beli Bayar Angsur-Musyarakah (BBA-M)

Pembiayaan ini bersifat khusus yang dirancang untuk membantu talangan dana bagi pegawai non PNS dan non struktural dilingkungan amal usaha, dengan cara angsuran potong gaji. Pembiayaan ini nominalnya terbatas, maksimal

sepuluh gaji bersih yang diterima setiap bulan dan angsuran maksimal 1/3 dari gaji yang diterima.

d. Beli Bayar Tangguh-Produktif (BBT-P)

Pembiayaan ini menggunakan akad *al mudharabah* yang digunakan untuk menunjang kegiatan usaha. Skemanya adalah bank memberikan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kembali pada nasabah dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Nasabah membayar sekaligus pada saat jangka waktu yang disepakati jatuh tempo.

e. Beli Bayar Tangguh-Konsumtif (BBT-K)

Pembiayaan ini juga menggunakan akad *al mudharabah* yang digunakan untuk menunjang keperluan yang bersifat pribadi atau konsumtif. Skemanya adalah bank memberikan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Nasabah membayar sekaligus pada saat jangka waktu yang disepakati jatuh tempo.

f. Beli Bayar Tangguh-Amal Usaha Masyarakat (BBT-AUM)

Pembiayaan ini menggunakan akad *mudharabah* yang digunakan untuk menunjang kegiatan amal usaha masyarakat, seperti mengadakan alat-alat praktek dan lain sebagainya. Skemanya adalah bank memberikan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kembali kepada nasabah tersebut beserta

keuntungannya yang telah disepakati. Sedangkan amal usaha masyarakat membayar pembiayaan tersebut pada waktu jatuh tempo, misalnya setelah penerimaan mahasiswa baru dan lain sebagainya.

g. Tambahan Modal Usaha (TAMU)

Pembiayaan untuk menunjang kegiatan usaha yang sudah berjalan agar dapat menjadi lebih berkembang lagi. Akad yang digunakan dalam hal ini adalah akad *al musyarakah* dengan pola bagi hasil yang skemanya ditentukan secara bersama-sama.

h. Pembiayaan Investasi Proyek (PIP)

Pembiayaan dengan prinsip mudharabah murni, dimana bank dapat membiayai suatu kegiatan temporer, kepada orang yang benar-benar ahli dibidangnya, tetapi mempunyai keterbatasan pendanaan.

i. Pembiayaan Kebijakan Umat (PKU)

Pembiayaan yang diperuntukkan atas keperluan darurat, dimana dananya diperoleh dari zakat, infaq dan sadaqoh . dan zakat atas keuntungan bank. Pembiayaan sejenis ini tidak mensyaratkan keuntungan tertentu kepada bank, tetapi masyarakat kembali barang tersebut, untuk keperluan secara bergulir.

j. Gadai Emas

Gadai emas merupakan produk baru yang dimiliki oleh PT. BPRS Artha Surya Barokah yang berfungsi untuk memberikan solusi permasalahan keuangan masyarakat. Dengan menggunakan konsep *al rahn* masyarakat bisa mendapatkan pembiayaan dengan cara nasabah menggadaikan emas kepada pihak bank sebagai jaminan. Biaya simpanan yang dibebankan oleh pihak bank mulai dari Rp. 600 per hari.

1.1.6 Letak geografis PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang

PT. BPRS Artha Surya Barokah Semarang terletak di jalan Singosari Timur No. IA Peleburan kota Semarang provinsi Jawa Tengah Indonesia.

Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut adalah:

Letak geografisnya sangat strategis yaitu di tengah-tengah kota Semarang yang mana menjadi sentral ekonomi Semarang, sehingga memudahkan nasabah ataupun calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa dari PT. BPRS Artha Surya Barokah baik dari sisi *funding* dengan memanfaatkan produk tabungan yang ditawarkan, maupun sisi *lending* yakni para calon nasabah atau nasabah yang membutuhkan aliran dana untuk keperluan konsumtif atau produktif.

1.2 Karakteristik Responden

1.2.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin

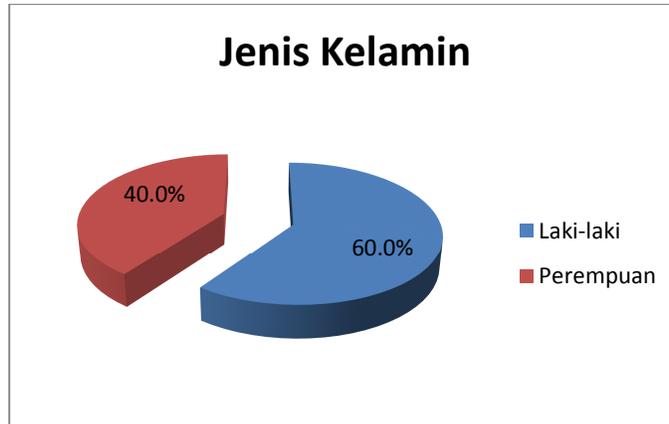
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	18	60.0	60.0	60.0
Perempuan	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki - laki, yaitu sebanyak 18 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 12 orang.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.1



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

1.2.2 Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden
Usia

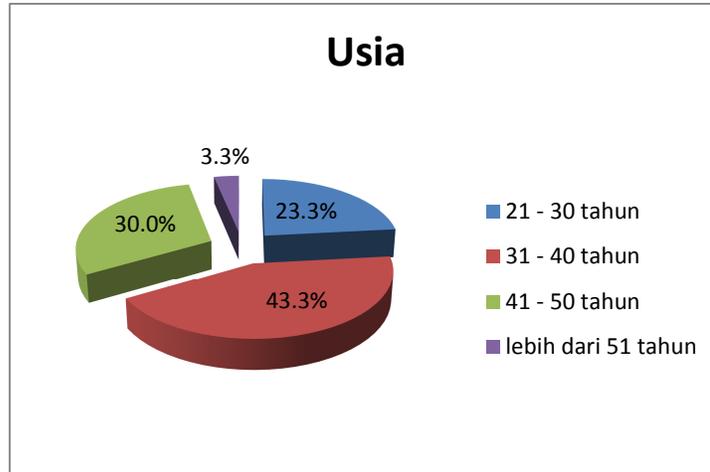
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21 - 30 tahun	7	23.3	23.3	23.3
31 - 40 tahun	13	43.3	43.3	66.7
41 - 50 tahun	9	30.0	30.0	96.7
lebih dari 51 tahun	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 ini memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 31 – 40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 13 orang, yang berusia 41 -

50 tahun sebanyak 9 orang, yang berusia 21 - 30 tahun sebanyak 7 orang, sedangkan yang berusia lebih dari 51 tahun hanya 1 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden yang dapat peneliti peroleh:



Sumber: Data primer yang diolah, 2012

1.2.3 Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	2	6.7	6.7	6.7
SLTP	7	23.3	23.3	30.0
SMA	10	33.3	33.3	63.3
Sarjana	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

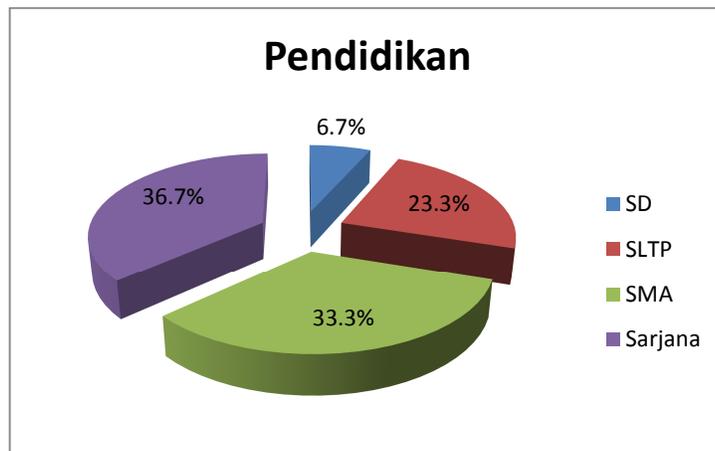
Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang yang diambil

sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana sebanyak 10 orang, yang berpendidikan SMA sebanyak 11 orang, yang berpendidikan SMP sebanyak 7 orang, sedangkan sisanya berpendidikan SD sebanyak 2 orang, .

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3



Sumber: Data primer yang diolah, 2012

1.2.4 Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden
Pekerjaan

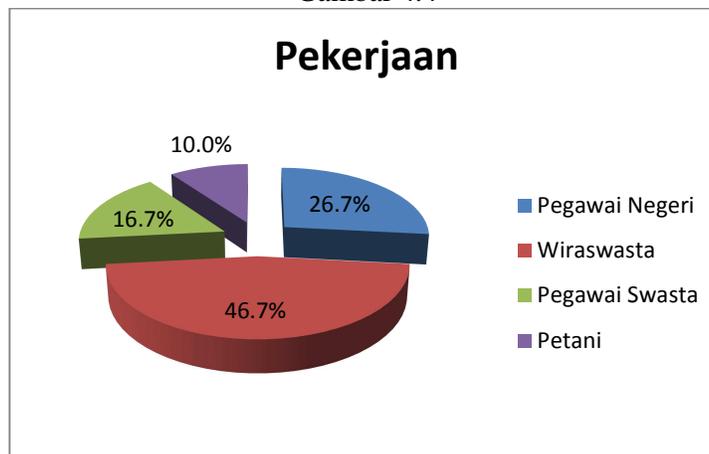
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	8	26.7	26.7	26.7
Wiraswasta	14	46.7	46.7	73.3
Pegawai Swasta	5	16.7	16.7	90.0
Petani	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 14 orang, pegawai negeri sebanyak 8 orang, pegawai swasta sebanyak 5 orang, sedangkan petani sebanyak 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang diolah 2012

1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30-2$ atau $df = 28$ dengan $\alpha 0,05$ didapat r tabel $0,361$; jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Performance (X1)	Pertanyaan 1	0,475	0,361	Valid
	Pertanyaan 2	0,583	0,361	Valid
	Pertanyaan 3	0,621	0,361	Valid
	Pertanyaan 4	0,703	0,361	Valid
	Pertanyaan 5	0,782	0,361	Valid
	Pertanyaan 6	0,525	0,361	Valid
	Pertanyaan 7	0,676	0,361	Valid
	Pertanyaan 8	0,604	0,361	Valid
	Pertanyaan 9	0,766	0,361	Valid
	Pertanyaan 10	0,487	0,361	Valid
Etika Kerja Islam (X2)	Pertanyaan 11	0,800	0,361	Valid
	Pertanyaan 12	0,627	0,361	Valid
	Pertanyaan 13	0,574	0,361	Valid
	Pertanyaan 14	0,810	0,361	Valid
	Pertanyaan 15	0,371	0,361	Valid
	Pertanyaan 16	0,792	0,361	Valid
	Pertanyaan 17	0,387	0,361	Valid
	Pertanyaan 18	0,633	0,361	Valid

Kepuasan (Y)	Pertanyaan 19	0,687	0,361	Valid
	Pertanyaan 20	0,703	0,361	Valid
	Pertanyaan 21	0,498	0,361	Valid
	Pertanyaan 22	0,562	0,361	Valid
	Pertanyaan 23	0,694	0,361	Valid
	Pertanyaan 24	0,763	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,361) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X ₁	10 Item pertanyaan	0,825	Reliabel
X ₂	8 Item pertanyaan	0,774	Reliabel
Y	6 Item pertanyaan	0,723	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $>$ 0,60. dengan demikian variabel (performance, etika kerja Islam dan kepuasan) dapat dikatakan reliabel.

1.4 Deskripsi Data Penelitian

Penyajian data deskriptif variabel penelitian bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian tersebut. Data deskriptif yang menggambarkan tanggapan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

1.4.1 Deskriptif Variabel Performance

Tanggapan responden terhadap variabel performance yang dijelaskan melalui empat indikator yaitu: indikator kualitas kerja,

indikator kuantitas kerja, indikator ketepatan waktu, dan indikator kreatif.

Tabel 4.7
Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	3	10.0	10.0	10.0
Setuju	17	56.7	56.7	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 17 responden (56,7%) dengan menyatakan bahwa karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden (33,3%), serta netral sebanyak 3 responden (10%).

Tabel 4.8
Karyawan bekerja sesuai dengan target yang ditentukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	14	46.7	46.7	46.7
Sangat Setuju	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden (53,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan

target yang ditentukan. Dan lainnya menjawab setuju sebanyak 14 responden (46,7%).

Tabel 4.9
Karyawan menjalankan tugas sesuai batas waktu yang ditentukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	16.7	16.7	16.7
	Setuju	20	66.7	66.7	83.3
	Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 20 responden (66,7%) dengan menyatakan bahwa karyawan menjalankan tugas sesuai batas waktu yang ditentukan. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden (16,7%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

Tabel 4.10
Karyawan menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	16.7	16.7	16.7
	Setuju	16	53.3	53.3	70.0
	Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 16 responden (53,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu yang baik. Dan lainnya menjawab sangat setuju

sebanyak 9 responden (30%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

Tabel 4.11
Karyawan dapat dipercaya, terampil dan memahami pekerjaan yang diemban

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	3	10.0	10.0	13.3
Setuju	15	50.0	50.0	63.3
Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa karyawan dapat dipercaya, terampil dan memahami pekerjaan yang diemban. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden (36,7%), serta netral sebanyak 3 responden (10%),, serta tidak setuju 1 responden (3,3%)

Tabel 4.12
Karyawan dapat diajak kerjasama dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	4	13.3	13.3	13.3
Setuju	15	50.0	50.0	63.3
Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%)

dengan menyatakan bahwa karyawan dapat diajak kerjasama dengan baik. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden (36,7%), serta netral sebanyak 4 responden (13,3%).

Tabel 4.13
Karyawan selalu memberikan ide-ide yang solutif terhadap nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	23.3	23.3	23.3
	Setuju	19	63.3	63.3	86.7
	Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu memberikan ide-ide yang solutif terhadap nasabah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden (13,3%), serta netral sebanyak 7 responden (23,3%).

Tabel 4.14
Karyawan mempunyai wawasan pengetahuan dan skill yang memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	26.7	26.7	26.7
	Setuju	15	50.0	50.0	76.7
	Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%)

dengan menyatakan bahwa karyawan mempunyai wawasan pengetahuan dan skill yang memadai. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 8 responden (26,7%), serta sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%).

Tabel 4.15
Karyawan selalu merespon saran atau kritikan dari nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	6	20.0	20.0	23.3
Setuju	19	63.3	63.3	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu merespon saran atau kritikan dari nasabah. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 6 responden (20%), sangat setuju sebanyak 4 responden (13,3%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 4.16
Karyawan selalu bijaksana dalam mengambil keputusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	5	16.7	16.7	16.7
Setuju	18	60.0	60.0	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui

tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu bijaksana dalam mengambil keputusan. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

1.4.2 Deskriptif Variabel Etika Kerja Islam

Tanggapan responden terhadap variabel etika kerja Islam yang dijelaskan melalui empat indikator yaitu: indikator taqwa, indikator aqsid (sederhana), indikator khidmad (melayani dengan baik), dan indikator amanah (dapat dipercaya)

Tabel 4.17
Karyawan selalu berpegang teguh terhadap hukum Allah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	5	16.7	16.7	16.7
Setuju	19	63.3	63.3	80.0
Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu berpegang teguh terhadap hukum Allah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (20%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

Tabel 4.18

Dalam melayani nasabah, karyawan selalu berperilaku sopan santun dan rendah hati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	6	20.0	20.0	23.3
Setuju	14	46.7	46.7	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 14 responden (46,7%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan selalu berperilaku sopan santun dan rendah hati. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden (30%), netral sebanyak 6 responden (20%) serta sangat tidak setuju 1 responden (3,3%).

Tabel 4.19

Dalam melayani nasabah karyawan selalu bersifat jujur dan bermurah hati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	4	13.3	13.3	16.7
Setuju	18	60.0	60.0	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah karyawan selalu bersifat jujur dan bermurah hati. Dan lainnya menjawab sangat setuju

sebanyak 7 responden (23,3%), netral sebanyak 4 responden (13,3%) serta sangat tidak setuju 1 responden (3,3%).

Tabel 4.20
Dalam melaksanakan tugas karyawan dapat dipercaya (amanah)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	4	13.3	13.3	16.7
Setuju	18	60.0	60.0	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas karyawan dapat dipercaya (amanah). Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%), netral sebanyak 4 responden (13,3%) serta sangat tidak setuju 1 responden (3,3%).

Tabel 4.21
Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu bertanggung jawab terhadap nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	2	6.7	6.7	6.7
Setuju	22	73.3	73.3	80.0
Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 22 responden (73,3%)

dengan menyatakan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu bertanggung jawab terhadap nasabah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (20%), serta netral sebanyak 2 responden (6,7%).

Tabel 4.22
Dalam melayani nasabah, karyawan tidak berkhianat atau mencederai akad

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	4	13.3	13.3	13.3
Setuju	18	60.0	60.0	73.3
Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan tidak berkhianat atau mencederai akad. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden (26,7%), serta netral sebanyak 4 responden (13,3%).

Tabel 4.23
Dalam melayani nasabah, karyawan berpenampilan sesuai syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	2	6.7	6.7	10.0
Setuju	20	66.7	66.7	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 20 responden (66,7%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan berpenampilan sesuai syariah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%), netral sebanyak 2 responden (6,7%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 4.24

Dalam melayani nasabah, karyawan bersikap ramah, murah senyum dan bijaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	1	3.3	3.3	6.7
Setuju	15	50.0	50.0	56.7
Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan bersikap ramah, murah senyum dan bijaksana. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden (43,3%), netral sebanyak 1 responden (3,3%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

1.4.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah yang dijelaskan melalui empat indikator yaitu: indikator bukti langsung

(tangible), indikator daya tanggap (responsiveness), indikator jaminan (assurance), dan indikator empathy.

Tabel 4.25
Fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai dapat memenuhi harapan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	6	20.0	20.0	23.3
Setuju	19	63.3	63.3	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai dapat memenuhi harapan nasabah. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 6 responden (20%), sangat setuju sebanyak 4 responden (13,3%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 4.26
Dalam melayani nasabah, karyawan selalu tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	5	16.7	16.7	16.7
Setuju	18	60.0	60.0	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%)

dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan selalu tanggap. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

Tabel 4.27
Jaminan nasabah aman dari bahaya dan resiko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
Netral	4	13.3	13.3	16.7
Setuju	21	70.0	70.0	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 21 responden (70%) dengan menyatakan bahwa jaminan nasabah aman dari bahaya dan resiko. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden (13,3%), netral sebanyak 4 responden (13,3%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 4.28
Karyawan selalu memahami kebutuhan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
Netral	3	10.0	10.0	16.7
Setuju	18	60.0	60.0	76.7
Sangat Setuju	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen

Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu memahami kebutuhan nasabah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden (23,3%), netral sebanyak 3 responden (10%), serta tidak setuju sebanyak 2 responden (6,7%).

. Tabel 4.29

Perhatian karyawan terhadap nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	16.7	16.7	16.7
	Setuju	19	63.3	63.3	80.0
	Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa perhatian karyawan terhadap nasabah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (20%), serta netral sebanyak 5 responden (16,7%).

Tabel 4.30

Standar pelayanan karyawan sesuai konsep syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Netral	1	3.3	3.3	6.7
	Setuju	15	50.0	50.0	56.7
	Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui

tanggapan responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa standar pelayanan karyawan sesuai konsep syariah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden (43,3%), netral sebanyak 1 responden (3,3%), serta tidak setuju sebanyak 1 responden (3,3%).

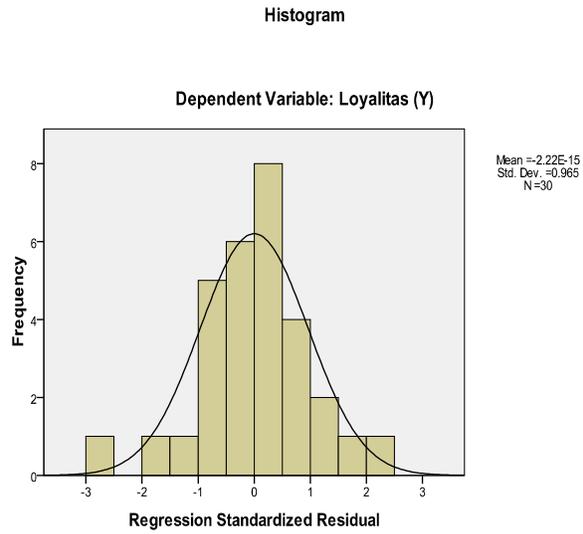
1.5 Uji Asumsi Klasik

1.5.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti *pola* garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai $\text{sig} > 0.05$, maka data berdistribusi normal.

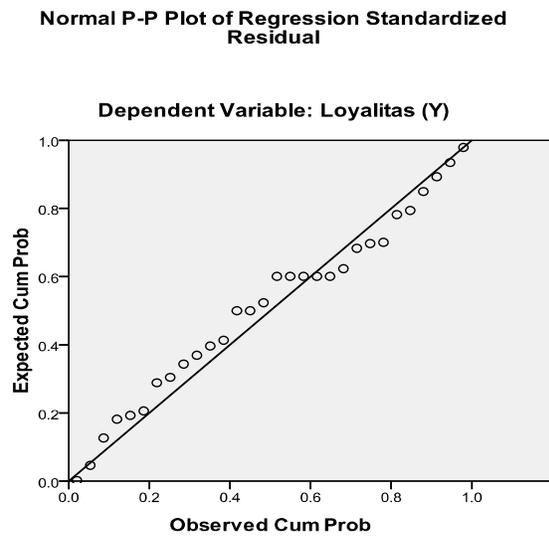
Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2012

Gambar 4.6
Normal Probability Plot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Tabel 4.31. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Performance Dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,571
Sig	0,900

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data belum sepenuhnya mengikuti garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.31, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,900 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

1.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent.

Tabel 4.32
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Performance (X1)	.306	3.271
	Etika Kerja Islam (X2)	.306	3.271

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

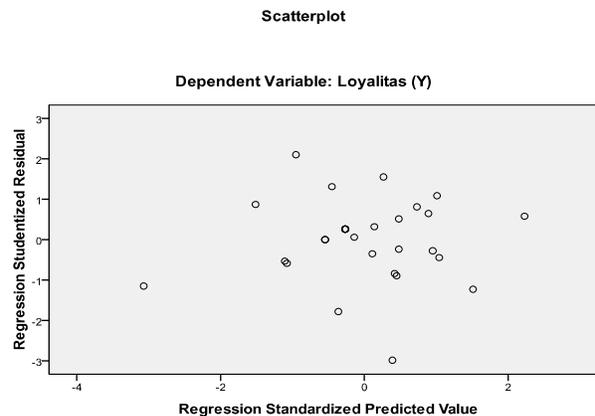
Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

1.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

1.5.4 Uji Autokolerasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33
Uji Autokorelasi
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.725	.705	1.43809	2.027

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja Islam (X2), Performance (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode t-1(sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh, diperoleh nilai Durbin Watson = 2,027 dengan jumlah variabel bebas (k) =2, sample (n) = 30 dan dl = 1,284, du = 1,567. Maka $du < dw < 4-du$, Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

1.6 Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

1.6.1 Uji Parsial (t test)

Uji parsial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.34

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.131	2.764		.409	.686
	Performance (X1)	.283	.119	.434	2.380	.025
	Etika Kerja Islam (X2)	.350	.140	.456	2.497	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari tabel 4.34 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel performance sebesar 0,283 ; untuk variabel etika kerja Islam sebesar 0,350 ; dengan konstanta sebesar 1,131 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,131 + 0,283X_1 + 0,350X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a. Pengaruh Performance Terhadap Kepuasan

Hasil uji empiris pengaruh antara marketing syariah

terhadap kepuasan pemegang polis menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,380$ dan p value (Sig) sebesar 0,025 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa performance berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan menolak H_0 dan menerima H_1 yang menyatakan “Ada pengaruh positif dan signifikan antara performance terhadap kepuasan nasabah”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel performance menunjukkan angka sebesar 0,283, yang artinya setiap kenaikan 1 poin pada variabel performance maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,283.

b. Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh etika pelayanan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,497$ dan p value (Sig) sebesar 0.019 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa etika kerja Islam berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan menolak H_0 dan menerima H_2 yang menyatakan “Ada pengaruh positif dan signifikan antara etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel etika kerja Islam menunjukkan angka sebesar 0,350, yang artinya setiap kenaikan 1 poin pada variabel etika pelayanan maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,350.

Konstanta regresi sebesar 1,131 menyatakan bahwa tanpa adanya performance dan etika kerja Islam maka nilai kepuasan

nasabah tersebut adalah 1,131. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa performance dan etika kerja Islam merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

1.6.2 Uji Pengaruh Simultan (F test)

Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Ada pengaruh positif dan signifikan antara performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 35,667 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen antara performance dan etika kerja Islam secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menolak H0 dan menerima H3 yang menyatakan “Ada pengaruh positif dan signifikan antara performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah”.

Tabel 4.35
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	147.528	2	73.764	35.667	.000 ^a
Residual	55.839	27	2.068		
Total	203.367	29			

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja Islam (X2), Performance (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

1.6.3 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi linear berganda adalah angka indeks yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel atau lebih, sedangkan koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (performance dan etika kerja Islam) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,852 sedangkan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 70,5%, sedang yang 29,5% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

Tabel 4.36
Uji Korelasi dan Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.725	.705	1.43809	2.027

a. Predictors: (Constant), Etika Kerja Islam (X2), Performance (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

1.7 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (performance dan etika kerja Islam) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa performance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah (P value > 0.05). Variabel performance merupakan faktor yang diperhitungkan dalam menjaga kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti performance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini ditunjukkan dengan hasil yang serupa dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan untuk variabel performance..

Pada item pertanyaan 1, mayoritas menjawab setuju sebanyak 17 responden (56,7%) dengan menyatakan bahwa karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan. Pada item pertanyaan 2, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden (53,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan target yang ditentukan. Pada item pertanyaan 3, mayoritas menjawab setuju sebanyak 20 responden (66,7%) dengan menyatakan bahwa karyawan menjalankan tugas sesuai batas waktu yang ditentukan. Pada item pertanyaan 4, mayoritas menjawab setuju sebanyak 16 responden (53,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan menjalankan pekerjaan dengan disiplin waktu yang baik. Pada item pertanyaan 5, mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa karyawan dapat dipercaya, terampil dan

memahami pekerjaan yang diemban. Pada item pertanyaan 6, mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa karyawan dapat diajak kerjasama dengan baik. Pada item pertanyaan 7, mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu memberikan ide-ide yang solutif terhadap nasabah. Pada item pertanyaan 8, mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa karyawan mempunyai wawasan pengetahuan dan skill yang memadai. Pada item pertanyaan 9, mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu merespon saran atau kritikan dari nasabah. Pada item pertanyaan 10, mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu bijaksana dalam mengambil keputusan.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel performance masing-masing item pertanyaan dijawab dengan mayoritas setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara performance terhadap kepuasan nasabah dengan ditunjukkan P value 0,025 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya performance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 30 responden nasabah BPRS Artha Surya Barokah Mijen Semarang tidak adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa tidak ada pengaruh positif dan

signikan antara performance terhadap kepuasan nasabah. Dan menerima H_1 ada pengaruh positif dan signifikan antara performance terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel etika kerja Islam terhadap kepuasan tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 11 sampai dengan pertanyaan 18 yang telah dijawab. Pada item pertanyaan 11, mayoritas menjawab setuju sebanyak 19 responden (63,3%) dengan menyatakan bahwa karyawan selalu berpegang teguh terhadap hukum Allah. Pada item pertanyaan 12, mayoritas menjawab setuju sebanyak 14 responden (46,7%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan selalu berperilaku sopan santun dan rendah hati. Pada item pertanyaan 13, mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah karyawan selalu bersifat jujur dan bermurah hati. Pada item pertanyaan 14, mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas karyawan dapat dipercaya (amanah). Pada item pertanyaan 15, mayoritas menjawab setuju sebanyak 22 responden (73,3%) dengan menyatakan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu bertanggung jawab terhadap nasabah. Pada item pertanyaan 16, mayoritas menjawab setuju sebanyak 18 responden (60%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan tidak berkhianat atau mencederai akad. Pada item pertanyaan 17, mayoritas menjawab setuju sebanyak 20 responden (66,7%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan

berpenampilan sesuai syariah. Pada item pertanyaan 18, mayoritas menjawab setuju sebanyak 15 responden (50%) dengan menyatakan bahwa dalam melayani nasabah, karyawan bersikap ramah, murah senyum dan bijaksana.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel etika pelayanan masing-masing item pertanyaan mayoritas dijawab setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa dua yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah dengan ditunjukkan P value 0,019 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya etika kerja Islam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel performance dan etika kerja Islam secara berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa tiga (H_3) yang berbunyi Ada pengaruh positif dan signifikan antara performance dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah.