



**PENGARUH *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
*BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI SADABUAN***

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

RUKAYYAH
NIM. 10 220 0124

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**



**PENGARUH *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI SADABUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

RUKAYYAH
NIM. 10 220 0124



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**



**PENGARUH *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI SADABUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

RUKAYYAH
NIM. 10 220 0124

PEMBIMBING I

Mudzakkir Khotib Siregar. M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II

Muhammad Isa. ST,MM
NIP. 19800605 20101 1 003

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**

Hal : Skripsi
a.n Rukayyah
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, April 2015
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
IAIN Padangsidempuan
Di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

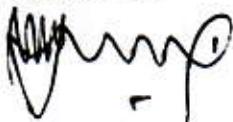
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara Rukayyah yang berjudul: **Pengaruh *Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Insani Sadabuan***, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang *munaqasyah* untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

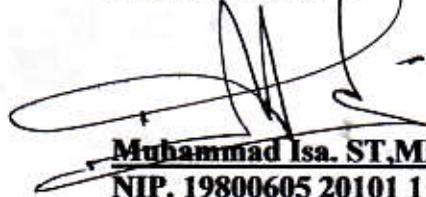
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I



Mudzakkir Khotib Siregar. M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II



Muhammad Isa. ST,MM
NIP. 19800605 20101 1 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rukayyah
NIM : 10.220.0124
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul skripsi : Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan.

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 29 April 2015
Saya yang menyatakan



RUKAYYAH
NIM 10 220 0124

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : RUKAYYAH
NIM : 10. 220 0124
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH EMPHATY TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI
SADABUAN**

Ketua

Sekretaris



Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 200112 1 00 1



Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota



Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 200112 1 00 1



Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004



Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002



Nofinawati, S.El., M.A
NIP. 19821118 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 30 April 2015
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 76,62 (B)
Predikat : Amat Baik
IPK : 3,11



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH *BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI*
SADABUAN**

NAMA : RUKAYYAH
NIM : 10 220 0124

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 19 Mei 2015
Dekan,



Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : RUKAYYAH
Nim : 10 220 0124
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan

Setiap organisasi bertujuan untuk maju berkembang di masa yang akan datang. Untuk mencapai hal tersebut maka setiap organisasi, baik yang bersifat nirlaba maupun *profit oriented*, harus mampu merebut *emphaty* konsumennya serta menjaga loyalitas mereka. Di sisi lain persaingan antar organisasi maupun perusahaan makin sengit dan konsumen makin sulit dipuaskan. Salah satu strategi yang bisa digunakan dalam situasi persaingan ini adalah dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkap kontribusi faktor *emphaty* terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat disusun strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah BMT Insani Sadabuan.

Dalam hal ini metode penelitian yang dilakukan adalah secara kuantitatif, yaitu menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Insani Sadabuan yang berjumlah 98 orang. Dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y) dan *Emphaty* (X) sebagai variabel bebas. Pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Hal ini terbukti dari nilai r sebesar 0,867. Dari perhitungan koefisien determinasi (r^2) diperoleh 0,751 atau 75,1% yang menjelaskan bahwa variabel *emphaty* (X) memberikan pengaruh hanya sebesar 75,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Sedangkan sisanya 24,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh: $Y = 6,753 + 0,881 X$. Artinya setiap peningkatan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam waktu yang tidak terlalu lama. Salawat serta salam peneliti hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan kita semua.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Judul skripsi ini adalah **“Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan”**.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M. Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh

civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan

4. Bapak Mudzakkir Khotib Siregar. M.A dan Bapak Muhammad Isa. S,T, M.M. yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Sahabat- sahabat tercinta, terdekat (Yusro SE.I, Aminuddin SPd, Darmita Sari, Diani Tanjung, Rosida Hasibuan, Saddam Husein Dauly dan rekan-rekan mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Tasmin dan Ibunda Aspani dan juga kakanda Gusti Roimah SPd, Rabiah dan adinda Hamzah Siddik, Rihatul Jannah yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan materi demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di

IAIN Padangsidimpuan. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu peneliti tentang hal itu, dan masih perlu mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah selanjutnya.

Padangsidimpuan, 29 April 2015

Peneliti



RUKAYYAH
NIM. 10 220 0124

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	a	a
	kasrah	i	i
	ḍommah	u	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي ي	fathah dan ya	ai	a dan i
و و	fathah dan wau	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ا	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي ي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	ii
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri.....	iv
Berita Acara Munaqasah Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN .	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar	viii
Pedoman Transliterasi Arab Latin	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Defenisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Pengertian <i>Emphaty</i>	10
2. Dimensi Kualitas Jasa	16
3. Pengertian Nasabah	19
4. Kepuasan Nasabah	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20

b. Manfaat Kepuasan Nasabah	21
c. Memahami Nasabah Yang Tidak Puas	23
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Nasabah	24
5. <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> (BMT)	26
a. Pengertian <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> (BMT)	26
b. Fungsi dan peran BMT	28
c. Kebijakan pengembangan BMT	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Berfikir	32
D. Hipotesis	33
BAB III Metode Penelitian	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Sumber Data	35
E. Instrumen Pengumpulan Data	36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Regresi Linear Sederhana	40
2. Uji Normalitas	42
3. Uji Linearitas	42
4. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum BMT Insani Sadabuan	44
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
C. Teknik Analisis Data	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Liniearitas	56
3. Perhitungan Koefisien Korelasi	57

4. Uji Hipotesis.....	58
a. Koefisien determinasi (r^2)	58
b. Uji Signifikansi (Uji t)	59
D. Analisis Regresi Linear Sederhana	59
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
F. Keterbatasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Operasioanal Variabel.....	7
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 : Skala Liket	32
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Angket <i>Emphaty</i>	38
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah	38
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X) Data Mentah	52
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X)	52
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) DM	53
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	54
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i> (X)	54
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepuasan nasabah (Y)	55
Tabel 4.7 : Hasil Uji Linearitas.....	56
Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien Kolerasi	57
Tabel 4.9 : Hasil Uji Determinasi (r^2).....	58
Tabel 4. 10 : Hasil Uji Signifikansi (Uji t)	59
Tabel 4.11 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	: Kerangka Berfikir	33
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi BMT Insani Sadabuan	47
Gambar 4.2	: Hasil Uji Normalitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Riwayat Hidup	i
Lampiran 2	: Kuesioner	ii
Lampiran 3	: Data Mentah Responden	iii
Lampiran 4	: r Tabel.....	iv
Lampiran 5	: t Tabel.....	v
Lampiran 6	: Hasil Output SPSS	vi
Lampiran 7	: Surat Pengesahan Judul	vii
Lampiran 8	: Surat Pengantar Riset	vii
Lampiran 9	: Surat Keterangan Riset	ix

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan dengan menggunakan prinsip syariah atau lebih dikenal dengan nama Bank Syariah di Indonesia bukan merupakan hal yang asing. Mulai awal tahun 1990 telah terealisasi ide tentang adanya Bank Islam di Indonesia, yang merupakan bentuk penolakan terhadap sistem riba. Syaikh Muhammad Abduh berpendapat bahwa Riba adalah penambahan-penambahan yang diisyaratkan oleh orang yang memiliki harta kepada orang yang meminjam hartanya (uangnya), karena pengunduran janji pembayaran oleh peminjam dari waktu yang telah di tentukan.¹

Baitul Mal wat Tamwil (BMT), merupakan salah satu lembaga keuangan mikro non bank yang bersifat informal. Lembaga ini disebut informal karena keberadaan *Baitul Mal wat Tamwil* tidak memerlukan legitimasi formal dari pemerintah/instansi terkait. Kinerja *Baitul Mal wat Tamwil* hampir sama dengan koperasi dimana didalamnya terdapat pula berbagai produk baik untuk pengumpulan dana dari masyarakat maupun penyaluran dana kepada masyarakat.² Untuk operasionalnya sendiri hampir sama dengan operasional bank syariah yaitu dengan penerapan sistem bagi hasil.

Kegiatan utama yang dilakukan dalam *Baitul Mal wat Tamwil* ini adalah pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama mengenai bantuan

¹Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Per, 2010), hlm. 58.

²Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Edisi Pertama, Cetakan ke-2* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 452.

permodalan. Selain itu untuk melancarkan usaha pembiayaan (*financing*) tersebut maka *Baitul Mal wat Tamwil* perlu memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan produktivitas dan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

Menurut Lovelock, kualitas pelayanan bank yang sangat baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola profesional, karena hal ini sangat menentukan keberhasilan pemasaran produk bank tersebut di kemudian hari. Adapun tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan konsumen. Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini makin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam setiap pelayanan berupa jasa, maka akan menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan beralih menjadi nasabah bank pesaing, akibatnya bank akan mengalami penurunan pendapatan. Dengan kata lain perusahaan perbankan harus terus menerus membangun citra perusahaan dan meningkatkan nilai perusahaan sehingga perusahaan memiliki reputasi yang baik.

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat, persaingan ini menuntut pada persaingan bisnis untuk

mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan nasabah, maka kepuasan dan ketidakpuasan nasabah menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas perusahaan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.³

Kotler berpendapat bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan bentuk

³Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi 3* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 65.

penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.⁴

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Insani Sadabuan merupakan lembaga keuangan mikro yang berada di wilayah Kota Padangsidempuan. Maju dan berkembangnya lembaga ini di masa yang akan datang tergantung kepada kemampuannya mengelola dan memenuhi kebutuhan nasabahnya. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan nasabah adalah faktor *emphaty*. *Emphaty* adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.⁵

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terlihat bahwa kualitas pelayanan karyawan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari cara melayani karyawan yang kadang acuh tak acuh terhadap nasabah. Peneliti juga menemukan nasabah yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan hasil wawancara bahwa “Nasabah berkeinginan supaya dilayani dengan segera dengan prosedur yang mudah, tetapi karyawan tidak

⁴Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke dua belas jilid 2* (Indonesia : PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm. 457.

⁵Husein Umar, *Op Cit.*, hlm. 93.

memahami keinginan nasabah”.⁶ Keinginan nasabah ini dibenarkan oleh karyawan BMT Insani Sadabuan tetapi dengan pendapat yang berbeda. Hal ini sesuai dengan wawancara bahwa” para nasabah selalu ingin dilayani dengan segera dan praktis tetapi BMT Insani Sadabuan telah menetapkan prosedur kerja standar yang harus dilalui untuk setiap transaksi.”⁷

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan berupa kepedulian (*emphaty*) kepada kepuasan nasabah. Dalam industri jasa, nasabah pasti berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sementara itu di pihak lain pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan jasanya. Demikian juga halnya dengan *Baitul Mal wat Tamwil Insani Sadabuan* yang merupakan industri jasa, nasabah pasti mempunyai harapan terhadap kualitas jasa yang dirasakannya yang mungkin berbeda dengan pemberian pelayanan yang dilakukan karyawan di *Baitul Mal wat Tamwil Insani Sadabuan*. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik mengungkap masalah tersebut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul :”**Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Insani Sadabuan***”

⁶Ismail Harahap/ Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil Insani Sadabuan*, wawancara tanggal 28 November 2014.

⁷Elvi/ karyawan *Baitul Mal Wat Tamwil Insani Sadabuan*, wawancara tanggal 15 Desember 2014.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan
2. Kurangnya pemahaman karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Apakah ada pengaruh signifikan variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada permasalahan yang diteliti. Alasan lainnya adalah keterbatasan ilmu, dana, dan waktu yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi hanya meneliti tentang pengaruh faktor *emphaty* karyawan terhadap kepuasan nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁸ Dalam penelitian yang mempelajari pengaruh suatu *treatment*, terdapat variabel penyebab (X) atau variabel bebas (*independent*

⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:Rineka Cipta,2010), hlm.161.

variable) dan variabel akibat (Y) atau variabel terikat, tergantung, atau *dependent variable*.⁹

Tabel 1.1
Operasional Variabel

<i>Empathy</i> (X)	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
<i>Empathy</i> adalah jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap, kewajaran yang ditawarkan, kesediaan membantu nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> • Menawarkan solusi atas permasalahan dan keluhan nasabah • Perhatian • Pelayanan segera • Komunikatif dan akrab • Peduli dan menepati janji 	Skala Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kepuasan pelanggan atau nasabah adalah respon pelanggan terhadap evaluasi dan perbandingan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. ¹⁰ Maksud dari kepuasan pelanggan dari uraian di atas adalah perasaan puas yang diterima dan dirasakan nasabah di <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> Insani Sadabuan atas pelayan yang di berikan oleh para karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang baik • Kebutuhan nasabah terpenuhi • Harapan nasabah terpenuhi • Tidak terpengaruh promosi lembaga lain • Mengajak orang lain menjadi nasabah baru 	Skala Likert

E. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah ada pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan ?

⁹ *Ibid.*

¹⁰ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.104.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *emptahy* terhadap kepuasan nasabah BMT Insani Sadabuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi perusahaan, khususnya bagi *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan diharapkan menjadi salah satu masukan agar senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
2. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan keilmuan dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan Padangsidempuan.
3. Bagi masyarakat luas, untuk menambah pengetahuan akan keberadaan dan peranan *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.
4. Bagi pihak lain, menambah ilmu pengetahuan serta bahan acuan bagi peneliti yang lain dengan topik yang berkenaan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mengarahkan penulis, penelitian ini dibagi menjadi sebagai berikut:

BAB I : Merupakan bab yang berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Merupakan bab yang berisi uraian secara ringkas mengenai teori-teori yang menjelaskan tentang permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : Merupakan bab yang berisi penjelasan secara rinci mengenai semua unsur metode dalam penelitian ini, yaitu penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data dan metode analisis data.

BAB IV : Merupakan bab yang berisi analisis dan pembahasan hasil penelitian berupa pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan.

BAB V : Merupakan bab yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Tentang *Emphaty*

a. Pengertian *Emphaty*

Emphaty merupakan salah satu dari dimensi kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yaitu *tangible* (berwujud), *emphaty* (*empati*), *responsiveness* (cepat tanggap,) *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan).

Pengertian *emphaty* di dalam buku Kasmir, Manajemen Perbankan, *emphaty* artinya jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap, kewajaran yang ditawarkan, kesediaan membantu nasabah, menanggapi setiap permintaan nasabah, kesopanan karyawan, perhatian kepada kepentingan dan kebutuhan nasabah.¹

Emphaty dalam Diktat Muhammad Isa, adalah sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam hal ini. Pihak perusahaan penting untuk memperhatikan pendekatan individu dengan pelanggan sehingga dapat terbentuk hubungan emosional yang baik dengan pelanggan.²

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *emphaty* adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm.194.

²Muhammad Isa, *Matakuliah Manajemen Pemasaran Bank, Diktat* (Padangsidimpuan, Juli 2012), hlm. 86.

mengidentifikasi dirinya dalam keadaan, perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.³

Menurut Zeithaml *et. al.* *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.⁴

Dengan demikian pengertian *emphaty* dapat disimpulkan sebagai pemahaman karyawan dalam melayani nasabah dan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi yang baik, ramah, dan sopan sehingga dapat mengenali kebutuhan pelanggan.

Dalam kehidupan ini banyak peristiwa yang lepas dari pandangan kita yang sejatinya dapat memberikan banyak pelajaran bagi perjalanan hidup kita. Peristiwa yang mengharukan maupun membahagiakan tetap memiliki arti dalam kehidupan setiap orang. Kemampuan kita untuk memahami dan mengalami suatu perasaan positif dan negatif akan membantu kita memahami makna kehidupan yang sebenarnya. Kemampuan ini sering disebut sebagai *social competency* (kemampuan sosial) yang kita kenal dengan atribut *emphaty*. Kemampuan berempati akan mampu menjadi kunci dalam keberhasilan bergaul dan bersosialisasi di masyarakat. Seseorang dapat diterima oleh orang lain jika ia mampu memahami kondisi (perasaan) orang lain dan memberikan perlakuan yang

³ [Http:// kbbi. web. empati](http://kbbi.web.empati), diakses pada hari Senin 23 februari 2015.

⁴ Husein umar , *Sudi Kelayakan Bisnis Edisi 3* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 93.

semestinya sesuai dengan harapan orang tersebut. Kemampuan *emphaty* perlu diasah setiap orang agar dirinya dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya sebagaimana firman Allah Swt.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya" (QS. Al-Maidah : 2)

Tolong-menolong dalam kebaikan sebagai sarana menumbuhkan *emphaty* dalam jiwa muslim menjadi wujud dari kesetiakawanan sosial yang akan kembali kepada diri kita sendiri. Seorang muslim diajarkan untuk selalu berbagi dalam keadaan lapang maupun sempit, sebab pelajaran berempati tidak mungkin kita dapatkan dari sekolah formal. Ia diajarkan oleh Allah SWT langsung melalui kuasa-Nya yang hanya dapat kita tangkap dengan mata hati dan perasaan yang ikhlas.

Kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman orang lain di sebut *emphaty* . Dengan bahasa yang lain *emphaty* adalah kemampuan seseorang dalam ikut merasakan atau menghayati perasaan dan pengalaman orang lain dengan tidak hanyut dalam suasana orang lain melainkan memahami apa yang dirasakan orang lain. Disamping itu *emphaty* bisa berarti kemampuan untuk mendeteksi perbedaan-perbedaan dalam diri orang lain dan memiliki kapasitas untuk

menerima sudut pandang orang lain dengan tujuan untuk memahami keadaan emosional orang tersebut.

Secara lebih luas *emphaty* diartikan sebagai ketrampilan sosial yang dimiliki oleh seseorang untuk ikut merasakan pengalaman orang lain (*vicarious affect response*) dan mampu melakukan respon kepedulian (*concern*) terhadap perasaan dan perilaku orang tersebut. Kemampuan menyelami perasaan orang lain tersebut tidak mensyaratkan kita tenggelam dan larut dalam situasi perasaannya tetapi kita mampu memahami perasaan negatif atau positif seolah-olah emosi itu dialami sendiri (resonansi perasaan).

Emphaty akan membantu kita bisa cepat memisahkan antara masalah dengan orangnya. Kemampuan *emphaty* akan mendorong kita mampu melihat permasalahan dengan lebih jernih dan menempatkan objektivitas dalam memecahkan masalah. Banyak alternatif yang memungkinkan dapat diambil manakala kita dapat *beremphaty* dengan orang lain dalam menghadapi masalah. Tanpa adanya *emphaty* sulit rasanya kita tahu apa yang sedang dihadapi seseorang karena kita tidak dapat memasuki perasaannya dan memahami kondisi yang sedang dialami.

Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan non verbal, nada bicara, ekspresi wajah dan sebagainya. Penelitian Rosenthal membuktikan bahwa anak yang mampu membaca perasaan orang lain melalui isyarat non verbal lebih pandai menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul dan lebih peka.

Kemampuan membaca pesan non verbal akan membantu seseorang melihat apa yang sebenarnya sedang terjadi yang tidak dapat disampaikan secara verbal. Pesan non verbal memberikan banyak peluang kita memahami apa yang sebenarnya terjadi dalam diri seseorang karena pesan tersebut sulit untuk direkayasa. Begitu pula dengan nada bicara, ekspresi wajah dan gerak-gerik tubuhnya.

Goleman menyatakan ada 3 (tiga) karakteristik kemampuan *emphaty* yaitu :

1) Mampu menerima sudut pandang orang lain

Individu mampu membedakan antara apa yang dikatakan atau dilakukan orang lain dengan reaksi dan penilaian individu itu sendiri. Dengan perkembangan aspek kognitif seseorang, kemampuan untuk menerima sudut pandang orang lain dan pemahaman terhadap perasaan orang lain akan lebih lengkap dan akurat sehingga ia akan mampu memberikan perlakuan dengan cara yang tepat.

2) Memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain

Individu mampu mengidentifikasi perasaan-perasaan orang lain dan peka terhadap hadirnya emosi dalam diri orang lain melalui pesan non verbal yang ditampakkan, misalnya nada bicara, gerak-gerik dan ekspresi wajah. Kepekaan yang sering diasah akan dapat membangkitkan reaksi spontan terhadap kondisi orang lain, bukan sekedar pengakuan saja.

3) Mampu mendengarkan orang lain

Mendengarkan merupakan sebuah keterampilan yang perlu dimiliki untuk mengasah kemampuan *emphaty*. Sikap mau mendengar memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap perasaan orang lain dan mampu membangkitkan penerimaan terhadap perbedaan yang terjadi.

Ada beberapa manfaat yang dapat kita temukan dalam kehidupan pribadi dan sosial manakala kita mempunyai kemampuan *beremphaty*, diantaranya :

1) Menghilangkan sikap egois

Orang yang telah mampu mengembangkan kemampuan empati dapat menghilangkan sikap egois (mementingkan diri sendiri). Ketika kita dapat merasakan apa yang sedang dialami orang lain, memasuki pola pikir orang lain dan memahami perilaku orang tersebut, maka kita tidak akan berbicara dan berperilaku hanya untuk kepentingan diri kita tetapi kita akan berusaha berbicara, berpikir dan berperilaku yang dapat diterima juga oleh orang lain serta akan mudah memberikan pertolongan kepada orang lain. Kita akan berhati-hati dalam mengembangkan sikap dan perilaku kita sehari-hari, khususnya jika berada pada kondisi yang membutuhkan pertolongan kita.

2) Menghilangkan kesombongan

Salah satu cara mengembangkan *emphaty* adalah membayangkan apa yang terjadi pada diri orang lain akan terjadi pula pada diri kita.

Manakala kita membayangkan kondisi ini maka kita akan terhindar dari kesombongan atau tinggi hati karena apapun akan bisa terjadi pada diri kita jika Tuhan berkehendak. Kita tidak akan merendahkan orang lain karena kita telah mengetahui perasaan dan memahami apa yang sebenarnya terjadi, sehingga orang yang mempunyai kemampuan *emphaty* akan cenderung memiliki jiwa rendah hati dan senantiasa memahami kehidupan ini dengan baik.

- 3) Mengembangkan kemampuan evaluasi dan kontrol diri
- 4) Pada dasarnya *emphaty* adalah salah satu usaha kita untuk melakukan evaluasi diri sekaligus mengembangkan kontrol diri yang positif. Kemampuan melihat diri orang lain baik perasaan, pikiran maupun perilakunya merupakan bagian dari bagaimana kita akan merefleksikan keadaan tersebut dalam diri kita. Jika kita telah mempunyai kemampuan ini maka kita telah dapat mengembangkan kemampuan evaluasi diri yang baik dan akhirnya kita dapat melakukan kontrol diri yang baik artinya kita akan senantiasa berhati-hati dalam melakukan perbuatan atau memahami lingkungan sekitar kita.

b. Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas menurut Goetsch dan Davis dalam buku Fandy Tjiptono adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.⁵

⁵Fandi Tjiptono dan Anastasya Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 4.

Jasa menurut William J. Stanton adalah “kegiatan yang dapat diidentifikasi yang bersifat tidak teraba yang direncanakan untuk memenuhi kepuasan konsumen”.⁶

Menurut Zethaml dan Berry mengidentifikasi 10 faktor penentu kualitas jasa yaitu:

- 1) *Reliability*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, yaitu setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan.
- 6) *Communication*, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowing the customer*, yaitu untuk memahami kebutuhan pelanggan.

²Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, Kasus* (Yogyakarta: Caps, 2012), hlm. 187.

- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas dan peralatan.⁷

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa dimensi kualitas jasa disederhanakan pada lima dimensi, sering disingkat dengan TERRA.

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawainya.
- 2) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁸
- 3) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja

⁷M .Nur. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 56.

⁸Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Menejemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.107-109.

yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

- 4) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
- 5) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Dalam kelima dimensi di atas peneliti hanya memfokuskan penelitian tentang *emphaty* saja .

2. Teori Tentang Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam melakukan usahanya, perusahaan baik besar maupun kecil tidak terlepas dari penjualan, penjualan yang baik akan menciptakan suatu kepuasan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.⁹

Dalam konteks teori perilaku, kepuasan lebih banyak didefinisikan

⁹Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke dua belas jilid 2* (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm. 68.

dari perspektif pengalaman konsumen setelah menerima jasa atau menggunakan suatu produk. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, jika seseorang membeli barang maka orang tersebut berharap barang tersebut berfungsi dengan baik, jika tidak tentu orang tersebut akan kecewa. Karena itu nasabah tidak akan puas bila nasabah mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.¹⁰

Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan konsumen diperoleh jika kinerja suatu suatu produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dan konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja suatu produk kurang dari yang diharapkan.

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

- 1) Bila kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, karena harapannya lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- 2) Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.
- 3) Bila kinerja melebihi dari harapan, pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang diharapkannya.

¹⁰Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran, Diktat* (IAIN : Padangsidempuan, 2014), hlm. 10.

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Dalam praktiknya apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.¹¹

Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

$$S = f(E,P)$$

Dimana $S = Satisfaction$ (kepuasan)

$E = Expectation$ (harapan)

$P = Perceived Performance$ (kinerja yang dirasakan)¹²

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 161.

¹² *Ibid*, hlm. 162.

- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kuantitas jasa yang ditawarkan.¹³

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut.

- 1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

- 2) Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

¹³ *Ibid*, hlm. 238.

3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.¹⁴

c. Memahami Pelanggan Yang Tidak Puas

Pelanggan mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, makin tinggi harapan prapembelian seseorang pelanggan, maka semakin besar harapan ia tidak puas terhadap jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kunci komunikasi dalam pemasaran jasa adalah mengelola harapan pelanggan.¹⁵

Menganalisis pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efisien dan syarat-syarat jaminan yang baik merupakan strategi yang cukup efektif untuk membangun kepuasan pelanggan. Umumnya, jumlah pelanggan yang tidak puas pada suatu jasa dan menyapaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang, walaupun ada keluhan biasanya hanya

¹⁴ *Ibid*, hlm. 164.

¹⁵ M. Nur Nasution *Op., Cit*, hlm 111.

sedikit proporsinya yang terselesaikan itu pun waktunya lama.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan complain atau tidak yaitu sebagai berikut:

1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

Hal ini menyangkut derajat kepentingan jasa yang dikonsumsi dan harganya bagi konsumen, waktu yang dibutuhkan untuk mengonsumsi jasa serta *social visibility*. Apabila derajat kepentingan biaya dan waktu yang dibutuhkan (dalam mengonsumsi jasa) relative tinggi, maka kecenderungan bahwa pelanggan akan melakukan complain.

2) Tingkat ketidakpuasan pelanggan

Makin tidak puas seseorang pelanggan, maka makin besar kemungkinannya ia melakukan complain.

3) Manfaat yang diperoleh

Apabila manfaat yang diperoleh dari penyampaian complain besar, maka makin besar pula kemungkinan pelanggan akan melakukan complain.

4) Pengetahuan dan pengalaman

Hal ini meliputi jumlah pembalian (pembelian jasa) sebelumnya, pemahaman akan jasa. Persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen dan pengalaman complain sebelumnya.

5) Sikap pelanggan terhadap keluhan

Pelanggan yang bersikap positif terhadap penyampaian keluhan biasanya sering menyampaikan keluhan, yakni akan ada manfaat positif yang akan diterimanya.

6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

Faktor ini mencakup waktu yang dibutuhkan, gangguan terhadap aktifitas rutin yang dijalankan.

7) Peluang keberhasilan dalam melakukan complain

Bila pelanggan merasa bahwa peluang keberhasilannya dalam melakukan complain sangat kecil, maka cenderung ia tidak akan melakukannya. Hal sebaliknya, apabila dirasakan peluang besar.¹⁶

3. Teori Tentang *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT)

a. Pengertian *Baitul Mat wat Tamwil* (BMT)

BMT adalah kependekan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul Mal wat Tamwil*, yaitu Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama, yaitu:

- 1) *Baitul Tamwil* (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.

¹⁶ M. Nur Nasution *Op., Cit*, hlm. 112-113.

2) *Baitul Mal* (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.¹⁷

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang kegiatannya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan ekonominya. Selain itu BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.¹⁸

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur, pendayaguna harta ibadah seperti, zakat, infak, sedakah dan wakaf, serta dapat pula berpungsi sebagai institusi yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank.

Adapun tujuan didirikan BMT adalah meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. BMT bersipat usaha bisnis, tumbuh dan berkembang secara swadaya dan dikelola secara profesional, *Baitulmal* dikembangkan untuk kesejahteraan anggota terutama dengan penggalangan dana dari zakat, infak, sedekah, wakaf dal lain

¹⁷ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Edisi Pertamacetakan Ke-2* (Jakarta: kencana, 2009), hlm. 451

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 452.

secara halal.¹⁹ Dasar hukum dari keberadaan inntusi ini secara normatif adalah adanya anjuran Al-Qur'an surat al-Ma'arij ayat 24-24.

وَالَّذِينَ فِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ مَّعْلُومٌ ۖ لِلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

Artinya: 24. dan orang-orang yang dalam hartanya tersedia bagian tertentu, 25. bagi orang (miskin) yang meminta dan orang yang tidak mempunyai apa-apa (yang tidak mau meminta), (QS. Al-Ma'arij: 25-25)

BMT berbeda dengan BPRS atau Bank Umum Syariah (BUS). BMT berbadan hukum koperasi, secara otomatis dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, sedangkan BPRS dan BUS terikat dengan peraturan Departemen Keuangan dan juga dari Bank Indonesia. Sehubungan dengan hal ini maka, baik BMT maupun BPRS harus bekerja sama yang baik sebab sama mempunyai kelebihan yaitu mempunyai lokasi dekat dengan nasabahnya, sehingga bisa mengetahui kondisi dari nasabahnya.²⁰

b. Fungsi dan peranan BMT

Visi BMT adalah upaya untuk mewujudkan BMT untuk menjadi lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah para anggotanya, sehingga mampu berperan sebagai wakil Allah SWT di muka Bumi, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dna masyarakat pada umumnya. Adapun misinya adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat

¹⁹ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: kencana, 2012), hlm.354-355.

²⁰ *Ibid.*

madani yang adil dan berkemakmuran , berkesejahteraan, serta berkeadilan berdasarkan syariah dan ridha Allah SWT. Jadi misi BMT ini tidak semata-mata mencari ke untungan tetapi lebih berorientasi pada pendistribusian laba yang merata dan adil sesuai dengan prinsip utama ekonomi syariah.

Dari visi dan misi tersebut, maka prinsip utama yang harus dipegang antara lain²¹:

- 1) Keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT
- 2) Keterpaduan yakni nilai-nilai spiritual dan moral
- 3) Kekeluargaan yakni mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi
- 4) Kebersamaan yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-cita antar semua elemen BMT
- 5) Kemandirian yakni mandiri di atas semua golongan politik
- 6) Profesionalisme yakni semangat kerja yang tinggi dilandaskan dengan dasar keimanan
- 7) Istikomah, konsisten, konsekwen, kontinuitas/ berkelanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa.

Menurut Ahmad Sumiyanto di dalam buku karangan Abdul Manan, apabila dilihat dari ide awal lahirnya BMT dan kemudian di atur dengan berbagai peraturan-peraturan pemerintah, maka BMT mempunyai peranan sebagai berikut:

²¹ *Ibid.*, hlm. 362.

- 1) Mengumpulkan dana dan menyalurkannya pada anggota maupun masyarakat luas.
- 2) Menyejahterakan dan meningkatkan perekonomian anggota secara khusus dan masyarakat secara umum.
- 3) Membantu *Baitul Al Mal* dalam menyediakan kas untuk aplikasi pembiayaan non komersial atau bisa disebut *qardh al hasan*.
- 4) Menyediakan cadangan pembiayaan macet akibat terjadinya kebangkrutan usaha nasabah *bait at tamwil* yang berstatus *al-Gharim*.
- 5) Menjadi lembaga sosial keagamaan dengan memberi beasiswa, santunan kesehatan, sumbangan pembangunan secara umum, peribadatan dan lain-lain.²²

c. Kebijakan Pengembangan BMT

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, BMT dipercaya lebih mempunyai peluang untuk berkembang dibanding dengan lembaga keuangan lain yang beroperasi secara konvensional karena hal-hal sebagai berikut:

- 1) Lembaga keuangan dijalankan dengan prinsip keadilan, wajar dan rasional, dimana keuntungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan adalah benar berasal dari ke untungan penggunaan dana oleh para pengusaha lembaga keuangan

²² *Ibid.*, hlm. 364.

syariah. Dengan pola ini maka lembaga keuangan syariah terhindari dari *negative spread*, sebagaimana lembaga konvensional.

- 2) Lembaga keuangan syariah yang mempunyai misi yang sejalan dengan program pemerintah yaitu pemberdayaan ekonomi rakyat, sehingga berpeluang menjalin kerja sama yang saling bermamfaat dalam upaya pencapaian masing-masing tujuan.
- 3) Sepanjang nasabah peminjam dan nasabah pengguna dana taat asas terhadap sistem bagi hasil, maka sistem syariah sebenarnya tahan uji atas gelombang ekonomi.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa BMT memiliki peluang cukup besar dalam ikut berperan menegembangkan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan.²³

B. Penelitian Terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama dan Judul	Variabel	Hasil
1	Ika Maria Ulfa 2012 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Study Kasus BMT Fajar Mulia Kantor gunung pati).	Terdiri dari dua variabel yaitu: a. Variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) b. Variabel terikat Kepuasan	Dari hasil penelitian tersebut penulis menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah, pelayanan jemput bola yang bertujuan untuk meringankan beban nasabah atas waktu dan tenaga dan hal yang penting yaitu agar nasabah tidak merasa jenuh apabila harus menunggu

²³ *Ibid.*, hlm.465-466

		nasabah (Y)	antrian dari semua nasabah yang akan berinteraksi di BMT Fajar Mulia.
2	Titin Siti Alimah 2007 Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Hasanah Prambalan Klaten). BMT	Terdiri dari dua variabel yaitu: a. Variabel bebas pengaruh Pelayanan karyawan (X) b. Variabel terikat Kepuasan nasabah (Y)	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari hasil perhitungan kolerasi product moment dari pearson dengan taraf signifikansi 0.05 diperoleh nilai r hitung sebesar 0,272 lebih besar dari r tabel sebesar 0,176. Dengan nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel maka dapat di peroleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan peneliti berbeda dengan kedua peneliti di atas dimana penelitian fokus pada faktor *emphaty* sebagai variabel bebas(X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat(Y).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini menerapkan dasar teoritis sebagaimana yang diterapkan oleh Day (dalam Tse dan Wilton, 1988:204) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan dalam evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁴

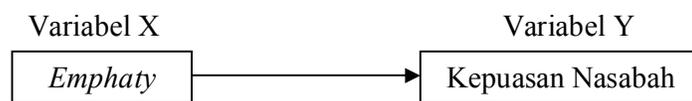
Hasil kajian empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa

²⁴M.Nur Nasution. *Op. Cit.*, hlm.104.

berfokus pada lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivenees*), dan jaminan (*assurance*) yang mana kelimanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.²⁵

Menarik pelanggan agar menjadi nasabah tetap di perusahaan tersebut harus dengan menggunakan pelayanan yang ber-empati agar nasabah merasa puas dan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan tersebut. Lokasi penelitian yaitu di *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan, yang salah satu lembaga keuangan mikro yang ada di Padangsidempuan.

Dari teori yang dikembangkan di atas maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2.1
Kerangka berfikir

D. Hipotesis

Dalam suatu penelitian, hipotesis merupakan jawaban sementara yang perlu mendapatkan pengujian lewat penelitian. Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa “Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.”²⁶ Sementara di sisi lain, W. Gulo mengatakan bahwa “Hipotesis

²⁵Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, Diktat (STAIN: Padangsidempuan, 2012), hlm. 89.

²⁶Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 71.

adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui hasil kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris”.²⁷

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dan tertumpu dari anggapan dasar maka penulis menetapkan hipotesis penelitian sebagai berikut: Ada Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka dapat dirinci hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

H_a : Ada Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

²⁷W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2009), hlm. 57.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka yang menjadi tempat penelitian adalah di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman Pasar Inpres Sadabuan Kota Padangsidempuan. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober 2014 sampai bulan April 2015.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sesuai dengan namanya penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan di hasilnya”.¹

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian lapangan yaitu dengan meneliti langsung pada obyek yang akan diteliti. Di sini yang akan diteliti adalah nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* Insani Sadabuan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Setiap penelitian empiris memerlukan obyek penelitian yang biasa dikenal dengan istilah populasi. Suharsimi Arikunto menjelaskan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya

¹Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1994), hlm. 131.

disebut populasi atau studi kasus.² Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian yaitu keseluruhan nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan yang berjumlah 98 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Penetapan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah berpedoman kepada pendapat Suharsimi Arikunto, bahwa subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sebagai sampel, selanjutnya jika jumlah subjek lebih dari 100 orang dapat diambil diantara 10-25% atau lebih. Peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Adapun jumlah data populasi di BMT Insani Sadabuan yaitu berjumlah 98 orang.

Karena diketahui jumlah nasabah di *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan berjumlah 98 orang, dengan demikian yang akan menjadi data populasi pada penelitian ini adalah seluruh populasi.

D. Sumber Data

Adapun data atau informasi bisa dibedakan berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder.

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130.

³Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 116.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama (sumber asli) di lapangan.⁴ Sesuai dengan asalnya darimana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Data ini diperoleh dengan observasi, hasil penyebaran kuisioner maupun wawancara dengan responden nasabah *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.⁵ Yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, data didapat dari membaca buku literatur-literatur lain yang dapat digunakan sebagai dasar penunjang dalam menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian. Sebagai sumber data sekunder yang digunakan peneliti adalah dokumentasi BMT Insani Sadabuan, buku-buku yang diperlukan dan data-data yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan penelitian.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan data dalam menguji hipotesis diperlukan suatu instrumen penelitian. Instrumen dalam penelitian sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan

⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128.

⁵Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pres, 2008), hlm. 103.

bahwa “ instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah ”.⁶

Untuk menjaring data yang dibutuhkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁷

Sejalan dengan itu Sukardi menyatakan bahwa “ kuisisioner atau angket dimana di dalam angket tersebut terhadap beberapa pertanyaan yang berhubungan erat dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan, disusun dan disebarakan ke responden untuk memperoleh informasi di lapangan ”.⁸ Pengukuran kuisisioner dengan menggunakan skala likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.⁹

Tabel 3.1
Skala Likert

Keterangan	SS	S	CS	KS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

⁶Margono, *Metodologi Penelitian* (Semarang : Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

⁷Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.* hlm. 137.

⁸Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 76.

⁹Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula* (Bandung: ALFABETA, 2009), hlm. 90-91.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S : Setuju CS: Cukup Setuju

KS: Kurang Setruju STS: Sangat Tidak Setuju

Dalam menyusun angket, agar tidak lari dari permasalahan yang diteliti maka penulis menyusun kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket *Emphaty*¹⁰

No	Variabel	Indikator	Item pertanyaan
1	a. <i>Emphaty</i> (X)	1. Menawarkan solusi atas permasalahan dan kuluhan nasabah 2. perhatian 3. pelayanan segera 4. komunikatif dan akrab 5. peduli dan menepati janji	1,2 6,8 3 4,5,9,10 7

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah¹¹

No	Variabel	Indikator	Item pertanyaan
1	a. Kepuasan Nasabah (Y)	1. Pelayanan yang baik 2. Kebutuhan nasabah terpenuhi 3. Harapan nasabah terpenuhi 4. Tidak terpengaruh oleh promosi lembaga lain 5. Mengajak orang lain menjadi nasabah baru	1,4,7 2,8 3,5 6 9,10

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm.194.

¹¹ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran, Diktat* (IAIN: Padangsidempuan, 2014), hlm10.

F. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan *Correted Item-Total Corelation*. Penelitian ini menggunakan cara yang kedua yaitu *Correted Item-Total Corelation*. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi.

Pengujian dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).¹²

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan

¹² Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 23.

menggunakan program SPSS versi 17.0. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0.05. artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0.6.¹³

G. Teknik Analisis Data

1. Regresi Linier Sederhana

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus regresi sederhana. Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi dimasa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi bagaimana perubahan variabel dependen bila variabel independen diubah nilainya.¹⁴

Mencari persamaan regresi sederhana adalah $Y' = a + bX$

Dimana :

Y' : Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X : Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a : Nilai konstanta harga Y jika $X = 0$

b : Koefisien regresi yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y .

Sedangkan untuk menghitung persamaan regresinya digunakan rumus sebagai berikut :

¹³ *Ibid.*, hlm. 26.

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 215.

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

Untuk mencari rumus b adalah :

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

$\sum X$: Total Nilai Variabel *Emphaty*

$\sum Y$: Total Nilai Variabel Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Penduga bagi Koefisien Regresi

n : Jumlah Sampel

Untuk melihat apakah ada hubungan dan pengaruh yang signifikan antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah di *Baitul Mal wat Tamwil Insani Sadabuan*, peneliti akan menganalisa dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan

r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y

n : Jumlah responden X dan Y yang mengisi kuisioner

$\sum X$: Jumlah skor variabel X

$\sum Y$: Jumlah skor total variabel Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor variabel X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total variabel Y

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data secara ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normal harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji normalitas berdasarkan grafik menggunakan SPSS versi 17.0. Dalam hal ini komputer akan mengeluarkan suatu grafik *scatter diagram*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal garis tersebut maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Disamping itu uji normalitas dapat juga dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0.05.¹⁵

3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf

¹⁵Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 28.

signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0.05.¹⁶ Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 17.0.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis biasanya menunjukkan pada hubungan antara dua atau lebih variabel.¹⁷ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang dikemukakan maka dapat diambil suatu hipotesis yaitu terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan.

¹⁶*Ibid.*, hlm.36.

¹⁷ Suharsimi arikunto.,*Op.,Cit*, hlm.55.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Insani Sadabuan

1. Sejarah Berdiri BMT Insani Sadabuan

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Insani Sadabuan merupakan balai usaha mandiri terpadu yaitu lembaga keuangan mikro yang pada dasarnya dioperasikan pada prinsip syariah, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro. BMT Insani Sadabuan merupakan lembaga keuangan mikro yang sudah berdiri sejak Tanggal 2 Januari 1998, dengan dengan menjalani berbagai proses pengesahan kelembagaan BMT Insani Sadabuan berhasil disahkan dan mulai di operasikan pada tanggal 10 maret 1998, BMT Insani Sadabuan didirikan oleh masyarakat Padangsidimpuan yaitu:

- a. Kol. Drs H. Sualoon Siregar
- b. H. Awaluddin Hrp, BA
- c. Kol. Purn. H . Syafarhum
- d. Drs. HM. Iran Ritonga
- e. H. Maragading Tanjung
- f. Hj. Leli Liana Lubis
- g. M. Jabadi Suprodjo, SH
- h. H. Amru Bagwis Lubis
- i. H. Zulfikar Batubara
- j. Ir. H. Walid Ritonga
- k. Drs. H. Parahum Nst

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Insani Sadabuan berlokasi di Sadabuan, tepatnya di tengah-tengah pasar Inpres Sadabuan. Lokasi ini merupakan tempat yang strategis dan sangat mudah dijangkau oleh pengusaha kecil, khususnya bagi pedagang yang ada di Pasar Inpres Sadabuan itu sendiri, umumnya bagi seluruh masyarakat Padangsidimpuan yang membutuhkan.

2. Produk-Produk BMT Insani Sadabuan

Produk yang disediakan BMT Insani Sadabuan tidak jauh berbeda dengan produk-produk yang disediakan oleh perbankan syariah pada umumnya. Produk BMT Insani Sadabuan terdiri dari penghimpunan dana dan produk penyaluran dana atau disebut juga dengan produk pembiayaan.

a. Produk penghimpunan dana

BMT Insani Sadabuan memiliki produk penghimpunan dana yang disediakan dengan pola tabungan yaitu:

- 1) Simpanan *Mudharabah* Biasa
- 2) simpanan *Mudharabah* Berjangka
- 3) Simpanan *Mudharabah* dengan perjanjian pemberitahuan jangka waktu penarikan sebelumnya.
- 4) Simpanan *Mudharabah* Pendidikan
- 5) Simpanan *Mudharabah* Umrah
- 6) Simpanan *Mudharabah* Idul Fitri
- 7) Simpanan *Mudharabah* Haji
- 8) Simpanan *Mudharabah Walimah*

9) Simpanan *Mudharabah* Akekah

10) Simpanan *Mudharabah* Perumahan (pembangunan dan perbaikan)

11) Simpanan *Mudharabah* Wisata

b. Produk penyaluran dana/ pembiayaan

Adapun produk penyaluran dana/ pembiayaan yang ada di BMT Insani Sadabuan adalah sebagai berikut:

1) Pembiayaan *Mudharabah*

2) Pembiayaan *Musyarakah*

3) Pembiayaan *Murabahah*

4) Pembiayaan *Ijarah*

5) Pembiayaan *Bai' Bithaman 'ajil*

6) *Bai' al Tajiri*

c. Produk Jasa Tanpa Laba

Produk ini diadakan dengan tujuan tolong menolong dalam rangka berbuat kebajikan. Dalam hal ini BMT Insani tidak mensyaratkan imbalan apapun kepada pihak lain. Produk jasa ini seperti ZIS (Zakat, Infaq dan Sedekah).

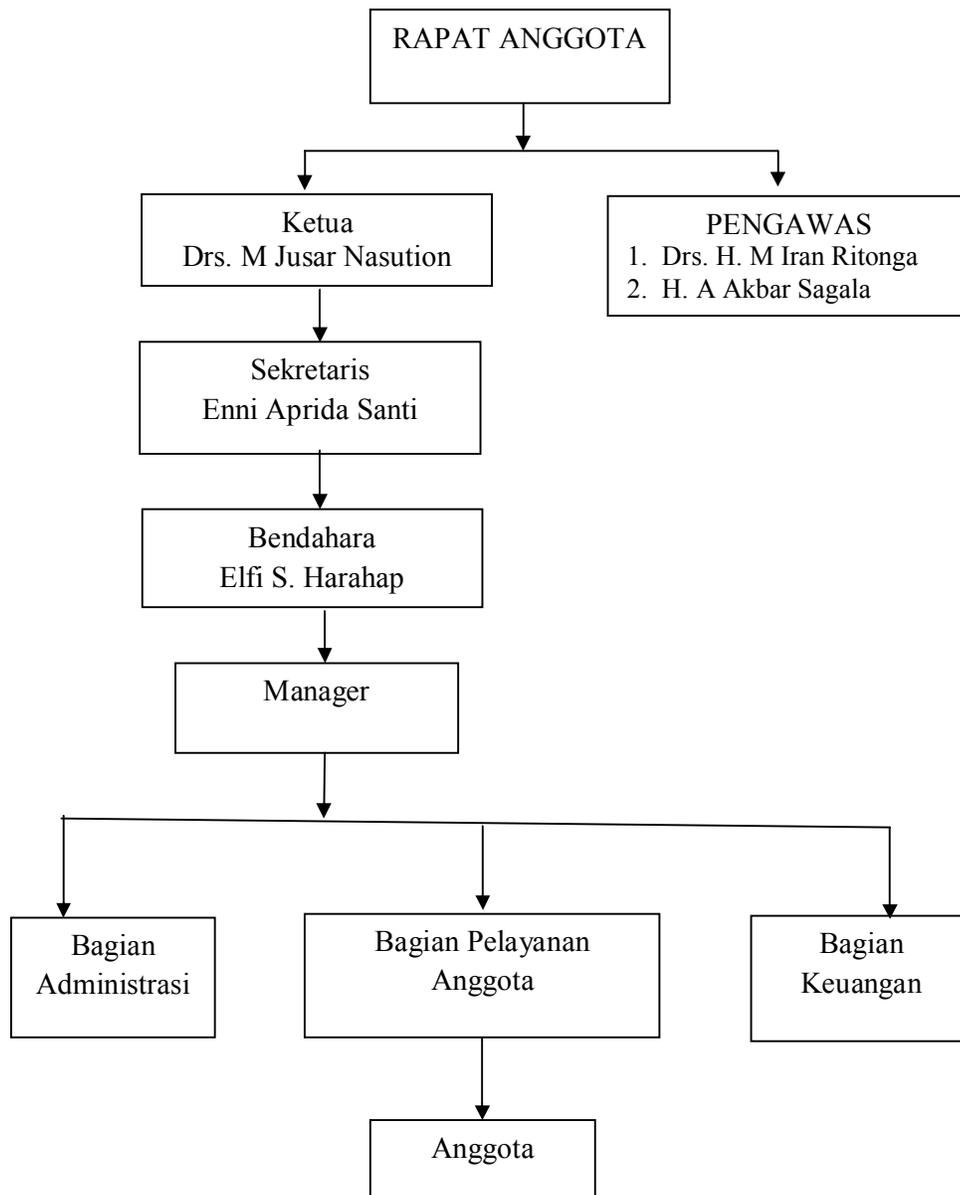
3. Struktur Organisasi BMT Insani Sadabuan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BMT Insani sadabuan

BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) INSANI SADABUAN

Badan Hukum 273/BH/KPK/2.9/IX/1999. Tanggal 21 September 1999



Penjelasan dari struktur organisasi BMT Insani Sadabuan sebagai berikut:

a. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan rapat tahunan yang dibuat oleh para pendiri dan anggota penuh (anggota yang telah menyetor simpanan pokok dan simpanan wajib) yang berfungsi sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dan menetapkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya umum dalam rangka pengembangan BMT sesuai dengan AD dan ART.
- 2) Pengangkatan dan memberhentikan pengurus MBT
- 3) Menerima atau menolak laporan perkembangan BMT dari pengurus

b. Pengurus

Kepengurusan BMT Insani terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara.

Tugas masing-masing pengurus adalah sebagai berikut:

1) Ketua

Berikut tugas ketua dalam pengurusan BMT Insani

- a) Memimpin rapat anggota dan pengurus
- b) Memimpin rapat bulanan pengurus dengan manajemen, menilai kerja bulanan dan kesehatan BMT.
- c) Melakukan pembinaan kepada pengelola
- d) Menjalankan tugas-tugas yang diamanahkan oleh anggota BMT sebagaimana tertuang dalam AD/ ART BMT, khususnya pencapaian tujuan.

2) Sekretaris

Tugas sekretaris dalam kepengurusan BMT:

- a) Membuat serta memelihara berita secara yang asli dan lengkap dari rapat anggota dan rapat pengurus
- b) Bertanggung jawab atas pemberitahuan kepada anggota sebelum rapat diadakan sesuai dengan ketentuan AD/ART
- c) Memverifikasi dan memberikan saran kepada ketua tentang berbagai situasi dan perkembangan BMT
- d) Memberikan catatan-catatan keuangan BMT hasil laporan pengelola

3) Bendahara

Tugas bendahara dalam kepengurusan BMT sebagai berikut:

- a) Bersama menejer operasional memegang rekening bersama di rekening terdekat
- b) Bertanggung jawab mengarahkan, memonitor, dan mengevaluasi pengelolaan dana dari pengelola.

4) Pengelola

Pengelola merupakan pelaksanaan kegiatan operasional harian BMT, pengelola terbagi dari manager, administrasi pembukuan, keuangan dan pelayanan anggota.

- a) Manager, bertugas sebagai berikut:

1. Memimpin operasional BMT sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang digariskan oleh pengurus

2. Membuat rencana kerja tahunan, bulanan, dan mingguan yang meliputi rencana pemasaran, pembiayaan, biaya operasi, dan rencana keuangan BMT
3. Membina usaha BMT, baik perorangan maupun kelompok

b) Bagian administrasi dan pembukuan, bertugas sebagai berikut:

1. Menangani administrasi keuangan
2. Mengerjakan jurnal dan buku besar
3. Melakukan perhitungan bagi hasil/ tabungan simpanan
4. Menyusun laporan keuangan

c) Bagian pelayanan anggota, bertugas sebagai berikut:

1. Memberikan pembinaan bagi para anggota, mengenai administrasi dan kualitas usaha anggota serta mengembangkan skala usaha anggota
2. Sebagai motivator usaha anggota

d) Bagian keuangan, bertugas sebagai berikut:

1. Membuat buku kas harian
2. Menerima dan menghitung uang serta membuat bukti penerimaan
3. Melakukan pembayaran sesuai dengan perintah manager

c. Pengawas

Tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Memberikan nasehat dan saran kepada manager
2. Mengawasi kegiatan BMT agar sesuai dengan prinsip syariah

4. Syarat-Syarat Peminjaman pada BMT Insani Sadabuan

Adapun syarat-syarat peminjaman yang ditentukan oleh BMT Insani sebagai berikut:

- a. Bertempat tinggal di padangsisimpuan di buktikan dengan KTP asli yang masih berlaku
- b. Harus menjadi anggota BMT minimal 5 bulan
- c. Menyerahkan agunan atas jaminan atas nama peminjam
- d. Menyerahkan foto kopi KTP sebanyak 2 lembar
- e. Menyerahkan pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
- f. Peminjam yang diajukan ke BMT Insani Sadabuan harus sudah ada persetujuan suami-istri
- g. Batas maksimal peminjaman sebesar Rp. 4.000.000,-
- h. Batas waktu peminjaman maksimal 24 bulan
- i. Menandatangani seluruh berkas pinjaman.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty* (X) Data Mentah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	28.55	15.858	.395	.780
VAR00002	28.42	14.287	.500	.768
VAR00003	28.53	15.963	.404	.779
VAR00004	28.45	15.549	.511	.768
VAR00005	28.45	15.384	.549	.764
VAR00006	28.22	14.155	.575	.757
VAR00007	28.45	14.229	.490	.769
VAR00008	28.56	14.331	.498	.768
VAR00009	28.51	17.551	.079	.809
VAR00010	28.18	14.255	.619	.752

Dari hasil output di atas dapat dilihat untuk menentukan item pertanyaan 1-10 valid atau tidak, maka kita dapat membandingkan nilai r tabel dengan r hitungnya. Dimana r tabel untuk (n) =98 adalah 0,197 (lihat pada lampiran tabel r).

Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan melalui *software* SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Varibel *Emphaty* (X)

Nomor Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Interprestasi
1	.395	Instrument valid jika > r tabel dengan (n)=98	Valid
2	.500		Valid
3	.404		Valid

4	.511	pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r tabel 0,197	Valid
5	.549		Valid
6	.575		Valid
7	.490		Valid
8	.498		Valid
9	.079		Tidak Valid
10	.619		Valid

Dari tabel di atas diketahui hanya ada satu item yang tidak valid, karena r hitungnya $< r$ tabel ($0,079 < 0,197$) yaitu item 9. Sedangkan item yang lainnya memiliki r hitung $> r$ tabel, maka dari itu semua item pertanyaan yang memiliki nilai r hitung lebih dari 0,197 dinyatakan valid.

Sedangkan uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Data Mentah
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	27.54	18.622	-.097	.677
VAR00002	26.96	14.266	.535	.550
VAR00003	27.23	16.388	.224	.619
VAR00004	27.18	16.234	.249	.614
VAR00005	27.29	17.113	.102	.644
VAR00006	27.15	15.492	.208	.631
VAR00007	27.10	14.113	.446	.566
VAR00008	27.14	14.969	.408	.579
VAR00009	26.77	14.594	.537	.554
VAR00010	26.73	15.104	.433	.576

Dari hasil output di atas dapat dilihat untuk menentukan item pertanyaan 1-10 valid atau tidak, maka kita dapat membandingkan nilai r tabel dengan r hitungnya. Dimana r tabel untuk $(n) = 98$ adalah 0,197.

Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan melalui *software* SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Table 4.4
Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Nomor Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Interprestasi
1	-.097	Instrument valid jika $> r$ tabel dengan (n) =98 pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r tabel 0,197	Tidak Valid
2	.535		Valid
3	.224		Valid
4	.249		Valid
5	.102		Tidak Valid
6	.208		Valid
7	.446		Valid
8	.408		Valid
9	.537		Valid
10	.433		Valid

Dari tabel di atas diketahui dua item yang tidak valid, karena r hitungnya $< r$ tabel yaitu item 1 dan 5. Sedangkan item yang lainnya memiliki r hitung $> r$ tabel, maka dari itu semua item pertanyaan yang memiliki nilai r hitung lebih dari 0,197 dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 diperoleh hasil untuk variabel *emphaty* sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Emphaty* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	9

Untuk menentukan reliabel atau tidak maka kita menggunakan batas nilai Alpha 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik,

sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.¹ Dapat diketahui Cronbach's Alpha untuk variabel *Emphaty* (X) sebesar 0.809 maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Selanjutnya untuk variabel kepuasan nasabah, diperoleh tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	8

Dapat diketahui Cronbach's Alpha untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.695 maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

C. Teknik Analisis Data

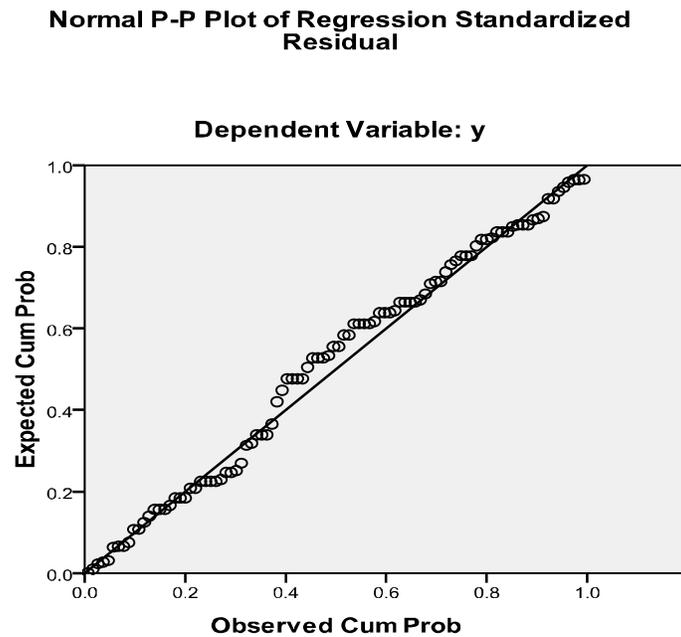
1. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data dengan sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardizerd residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan grafik seperti berikut:

¹Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), Hlm.187.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, dan tidak ada titik-titik yang menyebar jauh dari garis diagonal, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Linearitas

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dinyatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.7
Hasil Uji linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan Between (Combined nasabah Groups)	1384.604	20	69.230	16.769	.000
* <i>emphaty</i> Linearity	1278.626	1	1278.626	309.716	.000
Deviation from Linearity	105.978	19	5.578	1.351	.178
Within Groups	317.885	77	4.128		
Total	1702.490	97			

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000 karena signifikansi 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel *emphaty* dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

3. Perhitungan Koefisien Korelasi

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 dan outputnya sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien korelasi

Correlations

		<i>Emphaty</i>	Kepuasan Nasabah
<i>Emphaty</i>	Pearson Correlation	1	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil analisis korelasi (r) diperoleh korelasi antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,867. Untuk menjelaskannya dapat digunakan aturan berikut:

0,00 - 0,1999 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat²

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) terdapat hubungan yang sangat kuat.

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (r^2)

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan r^2 . Pengolahan datanya dengan *software* SPSS versi 17.0 menghasilkan output sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.751	.748	2.101

a. Predictors: (Constant), *emphaty*

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

²Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hlm. 54.

Dari tabel di atas diperoleh angka R Square (R^2) sebesar 0,751 atau (75,1 %). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel *emphaty* (X) sebesar 75,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya 24,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

b. Uji Signifikansi (Uji t)

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Signifikan (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.753	1.296		5.210	.000
<i>Emphaty</i>	.881	.052	.867	17.017	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Dari tabel di atas diketahui nilai t hitung sebesar 17.017 dengan taraf kesalahan sebesar 0,05, dan N=98 uji signifikan dengan rumus t hitung > t tabel. Untuk menentukan t tabel diperoleh dengan cara $dk=2$ yaitu $98-2=96$, dimana untuk t tabel dk 96 sebesar 1.661, jadi dapat disimpulkan t hitung > t tabel yaitu $17.017 > 1.661$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan nasabah signifikan.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.753	1.296		5.210	.000
	<i>Emphaty</i>	.881	.052	.867	17.017	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Dari hasil tabel *coefficients* di atas dapat dilihat pada kolom *unstandardized coefficients* pada kolom B menyatakan untuk nilai regresi dengan konstanta $a = 6,753$ dan $b = 0,881$. Untuk memprediksi seberapa besar pengaruh nilai Y (kepuasan nasabah) bila nilai variabel X (*emphaty*) dimanipulasi maka peneliti menggunakan analisis regresi. Persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Berdasarkan output melalui program software SPSS versi 17.0 diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y' = 6,753 + 0,881 X.$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

Nilai konstanta (a) sebesar 6,753, artinya jika variabel *emphaty* (X) nilainya 0, maka variabel kepuasan nasabah (Y) nilainya positif, yaitu 6,753. Kemudian setiap peningkatan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan perhitungan dari hasil koefisien kolerasi (r) sebesar 0.867. *Emphaty* termasuk salah satu dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan istilah TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*). Pada lembaga keuangan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan kenyataan bahwa *emphaty* memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah perlu dikaji oleh penelitian lebih lanjut.

Kemudian berdasarkan uji koefisien determinasi maka diperoleh hasil perhitungan koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,751 atau (75,1 %), ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel *emphaty* (X) sebesar 75,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), sisanya 24,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh : $Y' = 6,753 + 0,881 X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. Hal ini membuktikan bahwa setiap usaha meningkatkan variabel *emphaty* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya peningkatan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%. Sebaliknya setiap pengurangan *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%. Dari hasil penelitian diketahui dengan uji t dapat disimpulkan antara variabel *emphaty* dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang signifikan. Oleh karena itu

faktor *emphaty* dalam pelayanan perlu diperhatikan dan terus ditingkatkan oleh pihak manajemen BMT Insani Sadabuan.

F. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Penulis tidak mampu mengontrol semua nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya asal menjawab.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: variabel *emphaty* memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien korelasi (r) diperoleh korelasi antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,867 artinya bahwa antara *emphaty* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) terdapat hubungan yang sangat kuat.

Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh : $Y' = 6,753 + 0,881 X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. Hal ini membuktikan bahwa setiap usaha meningkatkan variabel *emphaty* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya peningkatan variabel *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%. Sebaliknya setiap pengurangan *emphaty* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,881%.

Kemudian berdasarkan uji koefisien determinasi maka diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa H_a yang menyatakan ada pengaruh terhadap kedua variabel tersebut dapat diterima dan H_0 ditolak. Dapat dibuktikan melalui perhitungan koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,751 atau (75,1 %). Yang menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel *emphaty* (X) sebesar 75,1 % terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

B. Saran peneliti

Sehubungan dengan hasil temuan peneliti di atas, maka yang menjadi saran peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut:

Faktor *emphaty* dalam penelitian ini dapat memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah maka faktor ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan demi meningkatkan kepuasan nasabahnya. Diharapkan dengan meningkatnya kepuasan nasabah dalam bertransaksi di *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Insani Sadabuan ini akan menimbulkan loyalitas pada masing-masing nasabah. Pada akhirnya hal ini akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan ini di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Edisi Pertama, Cetakan ke-2*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta: Kencana, 2012
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta : Mediakom, 2008.
- _____, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, Yogyakarta : CV .Andi Offset,2012
- Fandi Tjiptono dan Anastasya Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Gulo W, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia, 2009.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali, 2008.
- Koller, Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke dua belas jilid 2*, Indonesia : PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008.
- Margono, *Metodologi Penelitian*, Semarang : Rineka Cipta, 1996.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pres, 2008.

Muhammad Isa, Mata *Kuliah Manajemen Pemasaran Bank*, Diklat,
Padangsidempuan, STAIN, 2012.

_____, *Manajemen pemasaran Bank* (Revisi I) Diklat,
Padangsisimpulan: IAIN, 2014.

Nasution, M.Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan : Ghalia Indonesia,
2004.

Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*,
Bandung: Alfabeta, 2005

Suharsimi Arikunto , *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 2009.

_____, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta :
Rineka Cipta, 2010.

_____, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:
Rineka Cipta, 2006.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R
& D*, Bandung : Alfabeta, 2012.

Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*, Jakarta:
Bumi Aksara, 2013.

Surakhmad Winamo, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung : Tarsito, 1994.

[Http:// kbbi.web.empati](http://kbbi.web.empati),

LAMPIRAN I

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : RUKAYYAH

Nim : 10 220 0124

Tempat/Tanggal Lahir : Kotoberingin /18 Oktober 1991

**Alamat : Desa Kotoberingin, Kec. Muarasipongi, Kab.
Mandailing Natal**

Nama Orang Tua

Ayah : TASMIN

Ibu : ASPANI

**Alamat : Desa Kotoberingin, Kec. Muarasipongi, Kab. Mandailing
Natal**

Pekerjaan : Petani

Riwayat Pendidikan

Tahun 1998-2004 :SD Negeri Pasar Muarasipongi

Tahun 2004-2007 :MTs Negeri Muarasipongi

Tahun 2007-2010 :SMA Negeri Muarasipongi

I. Petunjuk Pengisian

1. Jawab dan isilah sesuai dengan pertanyaan / pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda countreng (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
2. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban (SS: Sangat Setuju, S: Setuju, CS: Cukup Setuju, KS: Kurang Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju) dari masing-masing pertanyaan.
3. Tidak perlu mencantumkan identitas dalam angket ini.
4. Semua jawaban bapak/ibi dijamin kerahasiaannya.
5. Pertanyaan/pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

II. Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Pria wanita

2. Usia

< 15 tahun 30-40 tahun

16-19 tahun 41- 50 tahun

20-29 tahun > 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SD Diploma (D1, D2, D3)

SMP Sarjana (S1, S2, S3)

SMU Lainnya (Sebutkan)

4. Pekerjaan

PNS / TNI Ibu Rumah Tangga

Pegawai Swasta Pelajar / Mahasiswa

Wiraswasta Lainnya (Sebutkan) ...

A. Variabel *Emphaty* (X)

	Daftar pertanyaan	Pilihan Jawaban				
	Kemampuan karyawan dalam memberi solusi atas permasalahan yang saya hadapi cukup meyakinkan.					
	Setiap saya menyampaikan keluhan, karyawan mendengarkan dengan penuh perhatian.					
	Saya mendapatkan pelayanan dengan segera saat saya membutuhkan.					
	Karyawan selalu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
	Karyawan selalu menyampaikan penjelasan yang benar atas keluhan yang saya sampaikan.					
	Karyawan selalu memberikan perhatian individual kepada masing-masing nasabah.					
	Saya merasa apa yang dijanjikan karyawan pada umumnya dapat dipenuhi.					
	Karyawan peduli akan keinginan nasabah					

	Karyawan selalu menjaga hubungan baik kepada nasabah					
	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi					

B. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Daftar pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	KS	STS
1	Saya merasa dilayani dengan baik dan manusiawi.					
2	Saya merasa kebutuhan saya dapat dipenuhi oleh perusahaan.					
3	Saya akan tetap menjadi nasabah BMT Insani Sadabuan.					
4	Saya merasa puas dengan sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan.					
5	Saya beruntung bisa menjadi nasabah BMT Insani Sadabuan.					
6	Saya tidak tergiur dengan bujukan untuk pindah menjadi nasabah lembaga lain.					
7	Saya merasa puas karyawan selalu mengutamakan keperluan nasabah.					
8	Saya merasa apa yang dijanjikan					

	BMT Insani Sadabuan dapat dipenuhinya.					
9	Saya akan mengajak keluarga, teman, dan rekan kerja saya untuk menjadi nasabah di BMT Insani Sadabuan					
10	Saya menceritakan pengalaman baik saya menjadi nasabah BMT Insani Sadabuan kepada orang lain.					

LAMPIRAN 3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X										
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	4	2	4	4	4	2	2	2	3	2
3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3
4	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1
5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
6	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
9	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
10	3	2	1	3	3	4	2	2	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3

13	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
17	3	4	3	3	3	5	4	2	3	5
18	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3
19	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4
21	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
22	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
23	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
25	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3
30	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
31	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
32	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3
33	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	2	4	2	2	2	4	4	3	3	4
37	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3
38	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
39	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3
40	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
44	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
46	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4

54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
55	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
56	3	2	3	5	5	5	2	5	3	5
57	4	3	4	2	2	2	3	2	3	2
58	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
60	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
61	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5
62	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
63	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
64	1	4	1	3	3	4	4	4	3	4
65	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
66	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
67	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
68	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
69	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
70	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
72	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3
77	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
80	1	2	3	3	3	4	2	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
85	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4
86	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4
87	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
89	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
92	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5
93	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4
94	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4

95	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4
97	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3
98	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2

LAMPIRAN 4

Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127

37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL Y										
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3
2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3
5	2	1	1	1	1	3	2	2	3	4
6	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
7	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
8	2	2	3	1	3	4	2	2	4	3
9	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2
10	1	2	3	3	2	4	2	2	4	4
11	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	2	3	4	4	1	3	3	2	3	3
13	1	4	3	3	3	4	4	2	4	4
14	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2
15	3	2	3	3	3	4	1	2	4	2
16	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2
17	3	4	3	3	3	5	4	2	5	5
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
19	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3
20	3	3	3	1	3	4	3	2	4	4
21	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1
22	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3
23	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2
24	3	3	3	3	1	4	1	3	4	4
25	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
27	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
29	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3
30	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
31	3	4	1	3	3	1	1	2	3	3
32	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
34	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	5	4	2	2	1	4	4	3	4	4
37	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
38	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4
39	2	4	3	3	1	3	4	2	3	3

40	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
41	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
42	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4
43	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4
44	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
45	1	4	3	4	1	1	4	4	4	4
46	2	3	4	4	4	1	3	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3
49	2	3	3	4	1	1	3	4	4	4
50	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4
53	3	3	3	4	1	4	3	4	4	4
54	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
55	2	5	4	1	4	1	5	4	4	4
56	2	2	3	5	5	5	2	5	5	5
57	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2
58	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
60	1	5	3	3	3	3	5	3	3	3
61	1	4	3	3	3	5	4	5	5	5
62	1	3	4	3	3	4	3	1	4	4
63	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
64	1	4	1	3	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
66	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4
67	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5
68	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
69	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	1	3	3	1	3	3	4
73	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4
77	3	3	1	3	3	1	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5
80	3	2	3	3	1	4	2	4	4	2

81	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	1	3	4	4	5
85	3	5	1	3	1	1	5	5	4	4
86	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
87	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4
88	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4
89	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
91	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3
92	3	3	3	5	1	5	3	3	5	4
93	3	2	1	4	4	4	2	3	1	4
94	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
96	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3
97	3	4	3	4	4	3	4	2	1	2
98	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3

LAMPIRAN 5

Titik Persentase Disrtibusi t							
Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954