

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya

Pada tanggal 25 April 2004, Sarpandi R.H. dengan biaya dinas dari BRI, berangkat menuju Jakarta untuk dididik selama 5 hari kerja (tanggal 26-30 April 2004) oleh pakar di bidang perbankan syariah di LPPI (Lembaga Pendidikan & Pengembangan Perbankan Indonesia) Jakarta. Selama 5 hari kerja (tanggal 26-30 April 2004) dididik oleh para pakar perbankan syariah, tidak jarang kelas (yang terdiri dari siswa dari berbagai lembaga perbankan) menjadi senyap karena mendengarkan uraian struktur para siswa berlinang air mata, menyadarkan kalbu para siswa yang selama ini bangga dengan apa yang telah mereka lakukan baik sebagai inspirator, kreator maupun operator di Bank Konvensional, tidak terkecuali Sarpandi R.Hami.¹

Dia sadar selama ini di bidang bisnis mikro yang dikelola oleh BRI Unit se Indonesia, ia banyak terlibat baik sebagai inspirator, kreator dan pernah juga sebagai operator berprestasi, Prestasi dalam dosa riba? Dia menangis mengingat dosa-dosanya terutama dosa ikut mengkreasi pendapatan riba yang dinikmati oleh puluhan ribu karyawan dan ratusan

¹ Laporan Tahunan BPRS Jabal Nur Surabaya, 1

ribu keluarganya berikut pajak atas bunga/riba yang disebarkan oleh pemerintah dalam segenap aktifitas kepada rakyatnya. Bukankah semua harta yang ia miliki saat ini sebagian dari hasil pendapatan riba? Mungkinkah Allah mau mengampuninya? Bukankah Allah itu maha pengampun, Maha Pengasih lagi Penyayang bagi mereka yang bertobat?

Seketika timbullah ide dalam suatu tekad yang kuat untuk menegakkan *fi sabilillah* di bidang ekonomi atau keuangan syariah dengan mendirikan BPRS, selain sebagai langkah kecil awal dalam menegakkan ekonomi islam, juga sebagai penebus dosa-dosa masa lalu yang telah ikut mengembangkan bank konvensional pemupuk riba (bunga) sebelumnya.

Dengan jihad *fi sabilillah* dan bermodalkan visi misi itulah Sarpandi R.H. dan Wustono Wagis mencoba mendekati dan menghimpun para investor yang tertarik akan ide mendirikan wahana jihad dalam bentuk BPRS. Sarpandi R.H. melakukan pendekatan terhadap beberapa temannya di BRI dan para tetangganya, sedangkan Wustono Wagis melakukan pendekatan pada rekan-rekan sesama kontraktor dan para pejabat pemberi proyek, dan ini dilakukan mereka berdua selama bulan April sampai dengan bulan Mei 2004. Dari usaha tersebut Sarpandi R.H. berhasil mengajak para calon investor sebanyak 4 orang pekerja BRI (Eko Juhartono, Machfud, Karsono dan Sudarsono), dan 5 orang tetangganya yang dianggap berminat (Herminto Wiriosaputra, Zarkasi, Ny. Sutjipto, Ny. Rudianto dan Muhariadi).²

² *Ibid.*, 3

a. Persiapan Pendirian BPRS

1) Pertemuan I dengan calon investor

Akhirnya pada hari ahad tanggal 29 Agustus 2004 dilaksanakanlah pertemuan para calon investor, pada pertemuan ini hadir 11 calon investor, dalam pertemuan tersebut Sarpandi R.H. memaparkan ide pendirian 3 BPRS dan 1 koperasi sebagai lembaga supportnya, selain untuk meyakinkan para calon investor yang hadir, juga sebagai arahan bagi panitia pendiri yang akan dibentuk. Selanjutnya berdasarkan kesepakatan peserta pertemuan tersebut., maka dibentuk dan diresmikanlah kepanitiaan pendiri 3 BPRS dan 1 koperasi yang terdiri dari:

- a) Herminto Wiriosaputra sebagai Ketua
- b) Amin Wahyudi sebagai Sekretaris
- c) Maria Ulfa Sebagai Bendahara

Sedangkan Sarpandi R.H. untuk sementara ditunjuk sebagai Koordinator Pemegang Saham (KPS) yang akan mengarahkan dan mensuervisi kerja panitia.³

2) Pertemuan II dengan calon investor.

Pertemuan hari sabtu tanggal 11 September 2004 di salah satu ruang kelas sentra pendidikan BRI diadakan pertemuan kedua dengan calon investor. Pertemuan ini ternyata hanya dihadiri oleh 9 orang calon investor yaitu 6 orang dari calon investor dari 7 orang

³ *Ibid.*, 5

yang sudah komit pada pertemuan pertama. Dari pertemuan tersebut yang sudah konkrit sebagai investor baru 10 orang dengan jumlah dana yang belum memadai. Mengingat Hj. Siti Machmudah tidak hadir, maka Wustono Wagis kembali mengajak Sarpandi R.H. bersama Ir. H. Wanianto untuk menemui Hj. Siti Machmudah. dan suaminya di rumah di malam awal bulan Oktober 2004.⁴

Setelah melaporkan perkembangan usaha pendirian dan diskusi, maka Hj. Siti Machmudah menyatakan komitmennya bahwa uang yang ada pada Wustono Wagis semuanya akan digunakan sebagai saham yang pengaturannya diserahkan ke Wustono Wagis.

3) Pertemuan III dengan calon investor

Pertemuan yang ke tiga kalinya ini, masih di salah satu ruang kelas sendik BRI Surabaya dilaksanakan pada hari sabtu tanggal 09 Oktober 2004. Pada pertemuan ini jumlah calon investor yang hadir bertambah menjadi 12 orang, diantara 9 orang yang sudah bersedia sebagai investor yang hadir adalah 7 orang.

Pada pertemuan yang ketiga kalinya ini juga merunding masalah nama serta tempat untuk mendirikan BPRS. Pemberian nama Jabal Nur ini dikarenakan Jabal Nur adalah nama bukit di Arab Saudi yang sudah sangat dikenal oleh umat Islam diseluruh dunia termasuk umat Islam di Indonesia, baik karena cerita riwayat perjalanan dan aktifitas Rasulullah saw dalam pengembangan

⁴ *Ibid.*, 7

Agama Islam, sampai saat ini merupakan tempat ziarah utama jamaah haji dan Umroh. Oleh karena itu Nama tersebut sangat dekat dihati Umat Islam dan sangat terkait dengan ajaran Islam, sehingga bila nama-nama Bukit tersebut dijadikan nama BPRS sangat mudah dikenal sebagai Bank yang menerapkan Syariah Islam dalam operasionalnya.⁵

Arti dari Jabal Nur sendiri adalah sebuah bukit dimana Gua Hira berada, merupakan tempat pertama kali kebenaran wahyu Ilahi (Al-Quran) disampaikan untuk meluruskan perilaku dan cara pikir manusia yang sudah jauh menyimpang dari ajaran-ajaran Illahi yang diturunkan kepada Rasul-rasul sebelum Nabi Muhammad saw. Ini menjiwai dipilihnya nama BPRS Jabal Nur sebagai lembaga perbankan yang akan menerapkan sistem perbankan yang benar sesuai firman Allah SWT., sabda dan perilaku ekonomi dan bisnis Rasulullah saw. Diharapkan BPRS Jabal Nur adalah lembaga yang akan menyebarkan cahaya kebenaran praktek perbankan yang Islami kepada masyarakat yang sudah sekian lama bergelut dalam praktek ekonomi dan bisnis perbankan yang ribawi.⁶

Sedangkan penetapan lokasi dipilih antara lain di kota Surabaya. PT. BPRS Jabal Nur yang berlokasi di sebelah selatan Masjid Akbar Surabaya atau tepatnya di Jalan Pagesangan Barat No. 89 Surabaya, telah diresmikan cukup meriah oleh Deputi

⁵ *Ibid.*, 8

⁶ *Ibid.*

Gubernur Bank Indonesia (Siti Fadrijah) untuk menjalankan operasinya sejak tanggal 26 Oktober 2007 yang lalu. Peresmian ini dihadiri oleh seluruh pengurus PT. BPRS Jabal Nur serta karayawannya, dan hampir seluruh pemegang saham, para pemimpin cabang Bank Umum Syariah, para direksi BPRS se Jawa Timur dan para pejabat pemerintah.

Pada awal berdirinya, PT. BPRS Jabal Nur itu merupakan kepanjangan dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Namun, setelah beroperasi selama 14 bulan yakni tepatnya pada bulan Desember, kemudian perkreditan diubah menjadi pembiayaan alasannya karena di dalam syariah sendiri tidak terdapat sistem perkreditan melainkan yang ada adalah sistem pembiayaan modal usaha atau proyek yang dikelola oleh pihak pengusaha baik berupa badan atau perorangan atas dasar perjanjian bagi hasil.⁷

2. Bentuk Hukum

BPRS Jabal Nur berbentuk hukum PT. karena didirikan oleh para pendiri yang masing-masing memasukkan modal berdasarkan perjanjian. Modal tersebut terbagi dalam saham yang masing-masing saham mempunyai nilai yang secara keseluruhan menjadi modal perusahaan.

Visi, Misi, dan Program PT. BPRS Jabal Nur Surabaya

⁷ *Ibid.*, 9

a. Visi

- 1) Visi Sebagai Khalifah yakni mempersiapkan diri untuk hidup setelah mati menuju allah
- 2) Visi Corporate Culture yakni menjadi bank pembiayaan rakyat syariah terkemuka yang selalu mengutamakan kemajuan, kesejahteraan dan kepuasan nasabah (dalam sistem ekonomi non riba)⁸

b. Misi

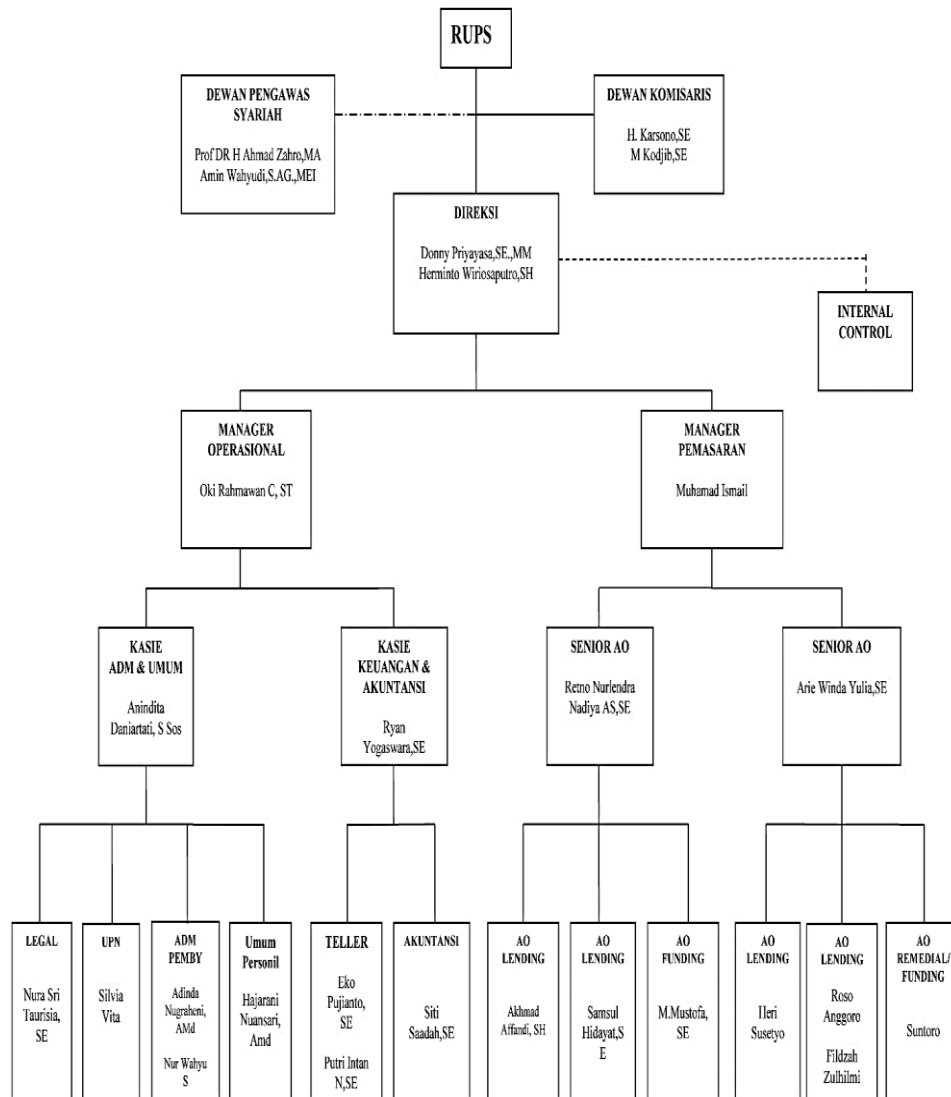
- 1) Misi Sebagai Khalifah yakni sebagai penyebar rahmat yang diberikan allah kepada seluruh alam
- 2) Misi Corporate Culture yakni:
 - a) melakukan pelayanan perbankan sistim syariah terbaik berlandaskan imtaq dan ibadah dengan mengutamakan pelayanan pada pengusaha mikro, kecil dan menengah untuk membangun/menunjang perkembangan ekonomi masyarakat islam khususnya, dan masyarakat indonesia umumnya.
 - b) memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada nasabah dengan melaksanakan gcg berlandaskan imtaq
 - c) memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada nasabah dan stakeholders.⁹

⁸ *Ibid.*, 9

⁹ *Ibid.*, 9

3. Struktur Organisasi PT. BPRS Jabal Nur Surabaya

Bagan 4.1
Struktur Organisasi PT. BPRS Jabal Nur Surabaya



Sumber : Laporan Tahunan BPRS Jabal Nur Surabaya

1. Rapat Umum Pemegang Saham

Merupakan rapat tertinggi para pemegang saham dan Menentukan Sentral kebijakan pada Bank terkait.

2. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah adalah badan yang ada di lembaga keuangan syariah yang diangkat dan diberhentikan di Lembaga Keuangan Syariah melalui RUPS setelah mendapat rekomendasi dari DSN.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memberikan pedoman atau garis-garis besar Syariah untuk menghimpun maupun untuk penyaluran dana serta kegiatan yang berkaitan dengan Syariah.
- 2) Mengadakan perbaikan seandainya suatu produk telah/ sedang dijalankan dinilai bertentangan dengan Syariah.
- 3) Bertanggung jawab atas pengawasan terhadap Operasional Bank agar sesuai dengan Syariah.¹⁰

3. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah sebuah dewan yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada direktur perseroan terbatas (PT).

a. Tugas dan tanggung jawab

- 1) Mempertimbangkan, menyempurnakan dan mewakili pemegang saham dalam memutuskan perumusan kebijakan umum yang baru yang diusulkan oleh Direksi untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang.

¹⁰ *Ibid.*, 10

- 2) Menyelenggarakan RUPS dalam hal pembebasan tugas dan kewajiban Direksi.
- 3) Mempertimbangkan dan menyetujui rencana kerja tahunan yang diusulkan Direksi.
- 4) Mempertimbangkan dan memutuskan permohonan pembiayaan yang jumlahnya melebihi batas maksimal kewenangan Direksi.
- 5) Memberikan penilaian atas neraca dan perhitungan laba/rugi tahunan, serta laporan-laporan berkala lainnya yang disampaikan oleh Direksi.
- 6) Menandatangani surat-surat saham saham yang telah diberi nomor urut sesuai anggaran dasar Perseroan.¹¹

4. Dewan Direksi

Dewan Direksi adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan perseroan untuk kepentingan perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

a. Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Membuat daftar pemegang saham, daftar khusus, risalah RUPS dan risalah rapat direksi.

¹¹ *Ibid.*, 10

- 2) Membuat laporan tahunan dan dokumen keuangan perseroan.
- 3) Memelihara seluruh daftar, risalah dan dokumen keuangan perseroan.¹²

5. *Operational Manager*

Operational Manager memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan, mulai dari pembuatan rencana produksi, pembuatan rencana pemakaian sistem dan anggaran produksi, memastikan kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan standar perusahaan hingga pengelolaan suasana kerja agar SDM mampu bekerja secara optimal.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Merekomendasikan program atau menyusun SOP baru.
- 2) Melakukan pelatihan OJT dalam rangka meningkatkan keterampilan pada semua aspek.
- 3) Memastikan suasana kerja yang positif untuk mendorong kinerja tim dan semangat kerja untuk mengembangkan karir karyawan di masa depan.
- 4) Turut serta dalam penyusunan sasaran dan anggaran perusahaan. Memantau dan menjaga pengeluaran biaya sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

¹² *Ibid.*, 11

- 5) Menetapkan prioritas dan tujuan kerja sesuai dengan ketentuan.¹³

6. Legal

Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memeriksa perlengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan.
- 2) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar.
- 3) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi.
- 5) Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Pemasaran.¹⁴

7. UPN / Customer Services

Customer Services adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan

¹³ *Ibid.*, 12

¹⁴ *Ibid.*, 13

yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

a. Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
- 2) Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/sistem.
- 3) Membuat laporan bulanan sesuai interuksi operasi.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/ Direksi.
- 5) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional/ Direksi.¹⁵

8. Bagian Administrasi

Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan Administrasi dan Dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memeriksa perlengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan.
- 2) Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar.

¹⁵ *Ibid.*, 14

- 3) Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah.
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi.
- 5) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Pemasaran.¹⁶

9. Bagian Umum dan Personalia

Melaksanakan tugas pencatatan, pengadministrasian, serta pembinaan dalam kepersonaliaan, mengawasi ketersediaan perlengkapan layanan dibidang personalia dan umum.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Menginventarisasi kebutuhan karyawan dan atau perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Pengawasan terhadap pengadaan inventaris kantor dan penyusutan serta pengendalian biaya.
- 3) Melakukan pembayaran gaji, uang jasa, pesangon, lembur, dan lainnya sesuai ketentuan.
- 4) Membuat laporan bulanan kepada Direksi.
- 5) Membawahi langsung personalia, perlengkapan, pengemudi, satuan pengamanan, dan pramubakti.¹⁷

10. Bagian Keuangan

Staff Keuangan bertanggung jawab atas segala aktivitas keuangan. Staff Keuangan harus melapor pada jabatan Manager

¹⁶ *Ibid.*, 14

¹⁷ *Ibid.*, 15

Keuangan. Pada jabatan ini sangat dibutuhkan kedisiplinan, kejujuran, ketelitian serta tanggung jawab yang tinggi karena jika terjadi kesalahan akan sangat fatal pada perusahaan karena menyangkut keuangan perusahaan.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melakukan pengaturan keuangan perusahaan.
- 2) Melakukan penginputan semua transaksi keuangan ke dalam program.
- 3) Melakukan transaksi keuangan perusahaan.
- 4) Melakukan pembayaran kepada supplier.
- 5) Berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal terkait dengan aktivitas keuangan perusahaan.¹⁸

11. Teller

Teller merupakan posisi pekerjaan yang sangat penting karena berhadapan langsung dengan konsumen. Teller dituntut untuk melayani konsumen sesuai dengan aturan yang digunakan oleh bank tersebut baik secara kalimat perkataan yang dilakukan pada saat menyambut konsumen, atau pada saat proses maupun pada saat penutupan ketika pelayanan sudah selesai.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melayani transaksi perbankan nasabah di Kantor Kas

¹⁸ *Ibid.*, 15

- 2) Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi
- 3) Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas, dan warkat bank lain,serta transaksi online sesuai kewenangannya
- 4) Melakukan entry data transaksi ke dalam sistem
Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup
- 5) Menghitung total transaksi cash yang dilakukan hari itu ¹⁹

12. *Accounting Staff*

Bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan secara tertulis selain itu pada jabatan ini dituntut untuk mengerti masalah perpajakan yang berlaku di negara Indonesia karena laporan perpajakan perusahaan dibuat oleh Accounting staff/Staf Akunting. Melakukan pencatatan dan dokumentasi kegiatan keuangan perusahaan.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan
- 2) Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan
- 3) Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan

¹⁹ *Ibid.*, 16

- 4) Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)
- 5) Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)
- 6) Melakukan pembayaran gaji karyawan
- 7) Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan dan kemampuan keuangan perusahaan.²⁰

13. Kepala Bagian Pemasaran

Memimpin, mengawasi, dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan, memasarkan produk Bank sesuai dengan Syariah Islam kepada nasabah dengan layanan yang baik sehingga memungkinkan untuk diperolehnya laba sesuai target dengan tetap memperhatikan kelancaran dan keamanan *asset* Bank serta menciptakan produk baru yang sesuai dengan Syariah Islam.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memberikan pengarahan, pembinaan, dan pengawasan terhadap staf yang ada dibawahnya.
- 2) Melaksanakan tugas dan bertanggungjawab atas laporan bulanan dan laporan berkala yang disampaikan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

²⁰ *Ibid.*, 16

- 3) Menjaga dan mengusahakan tercapainya laba yang telah ditargetka bank.
- 4) Mengikuti pengembangan Perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya.
- 5) Membawahi langsung *Account Officer*.

14. *Account Officer*

AO Pembiayaan (*lending officer*) bertanggung jawab dalam memasarkan produk sesuai Syariat Islam dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan kontribusi terhadap laba Perusahaan dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang tela diberikan.

AO Pendanaan (*Funding Officer*) bertanggung jawab dalam memasarkan produk sesuai Syariat Islam dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga memungkinkan untuk diperolehnya dana Pihak ketiga yang sesuai dengan target dan memberikan kontribusi terhadap laba Perusahaan.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memasarkan produk dengan melakukan solitasi dan presentasi pada calon nasabah.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi.

3) Bertanggung jawab kepada Direksi.

15. Satuan Pengamanan

Melaksanakan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.

a. Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Ketua Bagian Umum dan Personalia.

16. Driver / Pengemudi

Mengemudikan dan merawat kendaraan bank.

a. Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Ketua Bagian Umum dan Personalia.

B. Produk dan Aplikasi Akad

1. Tabungan

a. Tabungan dengan Sistim Titipan

- Tabungan Wadi'ah Jabal Nur (Tawajanur)

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (on call) sesuai dengan keinginan pemilik harta. Keuntungan atau kerugian

dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi hak milik atau tanggungan Bank. Sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.

- Tabungan Haji dan Umroh (Taharoh)

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Kelebihan :

1. Aman dan Terjamin.
2. Dana dijamin oleh Pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

1. Fotocopy Kartu Identitas (KTP/ SIM/ PASPOR).

Karakteristik

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah.
2. Minimum setoran awal Rp. 10.000,00.
3. Gratis Biaya Administrasi.

Dalam produk tabungan dengan sistem titipan ini, PT. BPRS JABAL NUR tidak menggunakan bagi hasil, akan tetapi hanya sebagai titipan.

b. Tabungan dengan sistim Bagi Hasil (Mudharabah)

- Tabungan Syariah Jabal Nur (Tarijanur)
- Tabungan Tarbiyah Jabal Nur (Tatar Janur)

Kelebihan :

1. Aman dan terjamin
2. Bagi hasil yang menarik dan kompetitif
3. Dana dijamin oleh Pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Persyaratan :

1. Fotocopy Kartu Identitas (KTP/ SIM/ PASPOR)

Karakteristik :

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah
2. Minimum Setoran awal Rp. 10.000,00
3. Minimum Setoran selanjutnya Rp.5.000,00
4. Saldo Minimum Rp.10.000,00

Dalam produk tabungan Mudharabah, PT. BPRS JABAL NUR menggunakan sistem bagi hasil yang prosentasenya sudah ditetapkan oleh BPRS tersebut yakni untuk nasabah mendapat bagi hasilnya 20% sedangkan bank mendapatkan bagi hasilnya 80%.

2. Deposito

Deposito dengan system bagi hasil (Mudharabah):

- Deposito Syariah Jangka Waktu 1 Bulan dengan nisbah bagi hasil untuk nasabah sebesar 20% dan untuk bank sebesar 80%
- Deposito Syariah jangka Waktu 3 Bulan dengan nisbah bagi hasil untuk nasabah sebesar 40% dan untuk bank sebesar 60%
- Deposito Syariah Jangka Waktu 6 Bulan dengan nisbah bagi hasil untuk nasabah sebesar 45% dan untuk bank sebesar 55%

- Deposito Syariah Jangka Waktu 12 Bulan dengan nisbah bagi hasil untuk nasabah 50% dan untuk bank sebesar 50%.

Kelebihan :

1. Dana Aman dan terjamin serta dikelola secara syariah
2. Bagi hasil yang kompetitif
3. Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan
4. Fasilitas Automatic Roll Over (ARO)
5. Dana dijamin oleh Pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Persyaratan :

1. Perorangan : Fotocopy Kartu Identitas (KTP/ SIM/ PASPOR).
2. Perusahaan : Fotocopy KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP & NPWP.
3. Mengisi formulir aplikasi deposito.
4. Mengisi formulir aplikasi KYC (Know Your Customer).
5. Sebagai bukti kepemilikan deposito, Bank menerbitkan Bilyet Deposito dalam satu rekening.
6. Tidak ada biaya Pinalti.

Karakteristik :

1. Setoran awal minimum Rp.10.000,00.
2. Jangka Waktu fleksibel yaitu 1, 3, 6 dan 12 Bulan.
3. Gratis Biaya administrasi pencairan sebelum jatuh tempo.

3. Pembiayaan

a. Pembiayaan dengan sistem Bagi Hasil

1. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan Mudharabah yaitu akad kerja sama antara dua orang atau lebih dimana pihak pertama sebagai shahibul mal (bank) dan pihak kedua sebagai mudhorib (nasabah), modal 100% dari bank. Bank menerima bagi hasil atas keuntungan yang didapat dari usaha yang dikelola oleh nasabah sesuai kesepakatan pada saat akad. Pembayaran pokok pembiayaan dicicil setiap bulan, minggu bahkan bisa diangsur setiap hari sesuai dengan kesepakatan dan kemampuan nasabah selama jangka waktu yang disepakati antara nasabah dengan pihak bank. Dalam pembiayaan Mudharabah ini tiap bulan dikenakan membayar margin dan dana pokok yang wajib dibayar juga.

2. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah yaitu akad kerja sama antara dua orang atau lebih untuk melakukan suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (amal atau expertise) dengan ketentuan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan. Pada pembiayaan musyarakah ini pembayaran pokok tiap bulannya tidak ada, akan tetapi diganti dengan pembayaran margin yang telah disepakati

antara pihak bank dan nasabah, apabila sudah jatuh tempo maka uang pokok dari nasabah tersebut akan dikembalikan.

3. Pembiayaan dengan sistem Jual Beli

1. Piutang Murabahah (jual beli barang dengan harga yang di sepakati)

4. Pembiayaan dengan sistem Gadai

1. Pembiayaan Rahn (Gadai Emas)
2. Pembiayaan Sosial Kebajikan
3. Pembiayaan Al-Qardhul Hasan (Pembiayaan dengan tujuan membantu kaum Dhuafa' yang Produktif)

4. Syarat-syarat Nasabah yang Akan Melakukan Pembiayaan

1. Fotocopy KTP Pemohon + Suami / Istri yang masih berlaku 3 lembar
2. Fotocopy KSK 3 lembar
3. Fotocopy Surat Nikah / Cerai / Surat Keterangan kematian 3 lembar
4. Fotocopy NPWP / TDP / SIUP
5. Fotocopy Slip Gaji / surat keterangan penghasilan
6. Fotocopy Cover tabungan dan transaksi 3 bulan terakhir
7. Kartu angsuran lama (untuk nasabah review)
8. Kartu angsuran baru (untuk pembiayaan sistem bagi hasil)
9. Neraca / analisa tambahan
10. Fotocopy SHM / SHGB + PBB terbaru 3 lembar
11. Fotocopy BPKB + STNK terbaru 3 lembar
12. Kwitansi kosongan bermatrai 3 lembar

13. Gesekan No. Rangka dan No. Mesin
14. Foto jaminan
15. Fotocopy KTP Suami + Istri Penjamin

C. Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian ini akan menyajikan gambaran mengenai item atas hasil jawaban kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya sebagai berikut:

1. Variabel Pendekatan

Adapun hasil jawaban responden peneliti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi data pendekatan (X1)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1.	Menurut saya karyawan bank berpenampilan rapi		
	a. sangat setuju	58	61,1%
	b. setuju	37	38,9%
	c. kurang setuju		
	d. tidak setuju		
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
2.	Menurut saya karyawan bank tepat waktu.		
	a. sangat setuju	29	30,5%

	b. setuju	49	51,6%
	c. kurang setuju	9	9,5%
	d. tidak setuju	8	8,4%
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%

Pada item 1, 61,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa pelanggan mengharapkan karyawan menggunakan pakaian rapi, sedangkan sebanyak 38,9 % memilih setuju. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menginginkan karyawan menggunakan pakaian rapi. Pada item pertanyaan 2 30,5 % responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan harus datang tepat waktu, sedangkan sebanyak 51,6% menyatakan setuju, 9,5% menyatakan kurang setuju, dan 8,4% menyatakan tidak setuju.

2. Variabel Presentasi

Adapun hasil jawaban responden peneliti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi data presentasi (X1)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1.	Menurut saya tutur bahasa karyawan mudah dipahami		
	a. sangat setuju	29	30,5%
	b. setuju	66	69,5%
	c. kurang setuju		
	d. tidak setuju		

	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
2.	Menurut saya karyawan karyawan menguasai produk dan menguasai untuk menyampaikan		
	a. sangat setuju	15	15,8%
	b. setuju	72	75,8%
	c. kurang setuju	8	8,4%
	d. tidak setuju		
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%

Pada item 1 30,5 % responden menyatakan sangat setuju bahwa tutur bahasa karyawan mudah dipahami, sedangkan sisanya sebanyak 69,5 % menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 2 15,8 % responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan menguasai produk dan menguasai saat menyampaikan, sedangkan sebanyak 75,8 % menyatakan setuju, dan sebanyak 8,4% menyatakan kurang setuju.

3. Menangani Keberatan

Adapun hasil jawaban responden peneliti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi data menangani keberatan (X3)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1.	Menurut saya karyawan mau menanyakan keberatan yang dirasakan nasabah		

	a. sangat setuju	29	30,5%
	b. setuju	58	61,1%
	c. kurang setuju	8	8,4%
	d. tidak setuju		
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
2.	Menurut saya karyawan bisa menjawab keberatan nasabah secara jelas		
	a. sangat setuju	20	21,1%
	b. setuju	67	70,5%
	c. kurang setuju	8	8,4%
	d. tidak setuju		
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
3.	Menurut saya karyawan mampu menangani keberatan nasabah		
	a. sangat setuju	29	30,5%
	b. setuju	49	51,6%
	c. kurang setuju	9	9,5%
	d. tidak setuju	8	8,4%
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%

Pada item 1 30,5 % responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan mau menanyakan keberatan yang dirasakan nasabah, responden yang setuju sebanyak 61,1 %, sedangkan responden sebanyak 8,4% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 2 21,1 % responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan bisa menjawab keberatan nasabah secara jelas, sedangkan sebanyak 70,5 % menyatakan setuju, dan sebanyak 8,4% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 3 30,5%

responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan mampu menangani keberatan nasabah, sebanyak 51,6% menyatakan setuju, sebanyak 9,5% menyatakan kurang setuju, dan sebanyak 8,4% nasabah menyatakan tidak setuju.

4. Penutupan penjualan

Adapun hasil jawaban responden peneliti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Deskripsi data menangani keberatan (X3)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1.	Saya mendaftar ke bank karena karyawan menawarkannya dengan meyakinkan		
	a. sangat setuju	29	30,5%
	b. setuju	49	51,6%
	c. kurang setuju	9	9,5%
	d. tidak setuju	8	8,4%
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
2.	Saya mendaftar menjadi nasabah karena produknya terjamin		
	a. sangat setuju	43	45,3%
	b. setuju	52	54,7%
	c. kurang setuju		
	d. tidak setuju		
	e. sangat tidak setuju		
	Jumlah	95	100%
3.	Saya mendaftar		

menjadi nasabah karena SDMnya terpercaya		
a. sangat setuju	49	51,6%
b. setuju	37	38,9%
c. kurang setuju	9	9,5%
d. tidak setuju		
e. sangat tidak setuju		
Jumlah	95	100%

Pada item 1 30,5% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah mendaftar ke bank karena karyawan menawarkannya dengan meyakinkan, responden yang setuju sebanyak 51,6%, responden sebanyak 9,5% menyatakan kurang setuju, dan responden sebanyak 8,4% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 2 45,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah mendaftar menjadi nasabah karena produknya terjamin, sedangkan sebanyak 54,7 % menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 3 51,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah mendaftar menjadi nasabah karena SDMnya terpercaya, sebanyak 38,9% menyatakan setuju, sebanyak 9,5% menyatakan kurang setuju.

D. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dilihat dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan dari masing-masing responden. Dalam penelitian ini responden berjumlah 95

orang nasabah BPRS Karya Mogi Sentosa Surabaya. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden dengan dibantu oleh Manajer. Dibawah ini akan dijelaskan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan dari keseluruhan responden.

a. Jenis kelamin

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	36	37,5%
2	Perempuan	59	62,5%
Total		60	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa nasabah BPRS Karya Mogi Sentosa Surabaya didominasi oleh anggota berjenis kelamin perempuan. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, perempuan sebesar 62,5% dan laki-laki sebesar 37,5%.

b. Usia

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	-25 tahun	28	29,5 %
2	25-40 Tahun	16	16,8 %
3	41-50 Tahun	41	43,2 %
4	+ 50 Tahun	10	10,5%
Total		95	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa nasabah BPRS Karya Mogi Sentosa Surabaya didominasi oleh konsumen dengan umur 41-50 tahun. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada , -25 tahun sebesar 29,5%, 25-40 tahun sebesar 16,8% , 41-50 tahun sebesar 43,2% dan >50 tahun sebesar 10,5%.

c. Pekerjaan

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS	6	5,7%
2	Pegawai Swasta	23	24,7%
3	Wiraswasta	51	53,7%
4	Ibu Rumah Tangga	15	15,9%
Total		95	100%

umber: Hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa nasabah BPRS Karya Mogi Sentosa Surabaya didominasi oleh konsumen dengan pekerjaan wiraswasta. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, PNS sebesar 5,7%, pegawai swasta sebesar 24,7%, wiraswasta sebesar 53,7%, Ibu rumah tangga sebesar 15,9%.

d. Pendidikan terakhir

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SD	28	29,5%
2	SMP	42	44,2%
3	SMA	16	16,8%
4	Sarjana	9	9,5%
Total		95	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa nasabah BPRS Karya Mogi Sentosa Surabaya didominasi oleh nasabah dengan pendidikan terakhir SMP. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, SD sebesar 29,5%, SMP sebesar 44,2%, SMA sebesar 16,8%, dan sarjana sebesar 9,5%.

e. Pendapatan perbulan

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan Perbulan	Jumlah	Prosentase
1	100.000-1.000.000	68	71,6%
2	> 1.000.000	27	28,40%
Total		95	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.7 tersebut menunjukkan bahwa hasil responden nasabah BPRS Jabal Nur Surabaya berdasarkan pendapatan perbulan didominasi oleh konsumen dengan pendapatan perbulan Rp. 100.000,00 s/d Rp. 1.000.000,00. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, Rp. 100.000,-s/d Rp. 1.000.000,- sebesar 71,6% dan Rp >1.000.000,- sebesar 28,4%.

E. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti (butir soal) valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti (butir soal) tidak valid. Uji ini pada SPSS 19 dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Apabila r_{hitung} berada di atas r_{tabel} berarti valid.²¹ Dengan demikian, jika $r_{hitung} > 0,1996$ berarti pernyataan tersebut valid, dan jika $r_{hitung} < 0,1996$ berarti tidak valid.

a. Pendekatan

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Pendekatan

No	Variabel Pendekatan	R	Keterangan
1	X1	0,210	Valid
2	X2	0,210	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel pendekatan dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1996. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel pendekatan.

²¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Kedua, (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), 45.

b. Presentasi

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Presentasi

No	Variabel Presentasi	R	Keterangan
1	X1	0,604	Valid
2	X2	0,604	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel presentasi dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1996. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel presentasi.

c. Menangani Keberatan

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Menangani Keberatan

No	Variabel Menangani Keberatan	R	Keterangan
1	X1	0,319	Valid
2	X2	0,352	Valid
3	X3	0,439	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel menangani keberatan dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1996. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel menangani keberatan.

d. Penutupan penjualan

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Penjualan

No	Variabel Penjualan	R	Keterangan
1	X1	0,819	Valid
2	X2	0,579	Valid
3	X3	0,605	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel penjualan dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1996. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel penjualan.

e. Kepuasan Nasabah

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

No	Variabel Minat Beli	R	Keterangan
1	Y1	0,818	Valid
2	Y2	0,534	Valid
3	Y3	0,479	Valid
4	Y4	0,697	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel kepuasan nasabah dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1996. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur kepuasan nasabah.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* $> 0,60$.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas

Varibel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pendekatan	0,612	Reliabel
Presentasi	0,753	Reliabel
Menangani Keberatan	0,638	Reliabel
Penjualan	0,788	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,809	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS (terlampir)

Uji reliabilitas pada variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di atas, tampak bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

3. Uji asumsi klasik

Untuk mengetahui koefisien regresi yang didapat telah sah (benar, dapat diterima), maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik. Adapun asumsi klasik regresi linier adalah sebagai berikut:

a. Uji normalitas

Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan metode uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*. Metode uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* ini digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.²²

Tabel 4.19
Uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstanda rdized Residual
N	95
Norma Mean	.0000000
l Std. Deviation	1.239630
Param eters ^{a,b}	61
Most Absolute	.207
Extre Positive	.185
me Negative	-.207
Differe nces	
Kolmogorov-Smirnov Z	2.019
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

²² Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar...*, 147.

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,225. Karena signifikansi lebih dari 0,05 (0,071 > 0,05), maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji heteroskedastisitas

Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah dengan korelasi *Spearman's rho* yaitu mengorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandardized residual*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.20
Uji Spearman's rho
Correlations

			Pendeka tan	Presenta si
Spearman's rho	Pendekatan	Correlation	1.000	.800**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	95	95
	Presentasi	Correlation	.800**	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	95	95
	Menangani Keberatan	Correlation	.814**	.366**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	95	95
	Menutup Penjualan	Correlation	.880**	.551**
		Coefficient		

		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	95	95
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	.045	.113
		Sig. (2-tailed)	.666	.278
		N	95	95
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.059	.032
		Sig. (2-tailed)	.567	.757
		N	95	95

Correlations

			Menangani Keberatan	Menutup Penjualan
Spearman's rho	Pendekatan	Correlation Coefficient	.814**	.880**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	95	95
	Presentasi	Correlation Coefficient	.366**	.551**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	95	95
	Menangani Keberatan	Correlation Coefficient	1.000	.832**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	95	95
	Menutup Penjualan	Correlation Coefficient	.832**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	95	95
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	-.030	-.023
		Sig. (2-tailed)	.773	.828
		N	95	95

Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.103	-.013
	Sig. (2-tailed)	.320	.903
	N	95	95

Correlations

			Kepuasan Nasabah	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Pendekatan	Correlation Coefficient	.045	-.059
		Sig. (2-tailed)	.666*	.567*
		N	95	95
	Presentasi	Correlation Coefficient	.113	.032
		Sig. (2-tailed)	.278*	.757*
		N	95	95
	Menangani Keberatan	Correlation Coefficient	-.030	-.103
		Sig. (2-tailed)	.773*	.320*
		N	95	95
	Menutup Penjualan	Correlation Coefficient	-.023	-.013
		Sig. (2-tailed)	.828*	.903*
		N	95	95
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	1.000	.944**
		Sig. (2-tailed)	.	.000*
		N	95	95
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.944*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pendekatan sebesar 0,567, presentasi sebesar 0,757, menangani keberatan sebesar 0,323, dan menutup penjualan sebesar 0,903. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas.

c. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Metode yang digunakan dalam uji multikolinearitas adalah dengan melihat Nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor* (VIF). Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

Tabel 4.21
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)		12.084	.000		
Pendekatan	.606	2.941	.049	.126	8.159
Presentasi	-.227	2.706	.032	.105	9.538

Menangan i Keberatan	-.275	2.621	.036	.155	8.074
Menutup Penjualan	-.154	2.221	.020	.458	2.183

Sumber: Hasil Olah data SPSS

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada *coefficients* (nilai *tolerance* dan VIF). Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 untuk semua variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4. Uji hipotesis

a. Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari pendekatan, presentasi, menangani keberatan, dan menutup penjualan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.089	4	.772	3.481	.025 ^a
Residual	144.448	90	1.605		
Total	147.537	94			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.089	4	.772	3.481	.025 ^a
	Residual	144.448	90	1.605		
	Total	147.537	94			

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari output diperoleh F hitung sebesar 3,481. Hasil perhitungan F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 ($5-1=4$) dan df 2 ($n-k-1, 95-4-1=90$). Hasil diperoleh untuk F_{tabel} yaitu 1,923. Hasil di atas menunjukkan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($3,481 > 1,923$). Signifikansi pada uji F kurang dari 0,05 ($0,025 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari pendekatan, presentasi, menangani keberatan dan menutup penjualan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya.

b. Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan dari pendekatan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya, apakah ada pengaruh yang signifikan dari presentasi terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya, apakah ada pengaruh yang signifikan dari menangani keberatan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya, dan apakah ada pengaruh yang signifikan dari menutup penjualan terhadap kepuasan nasabah PT.

BPRS Jabal Nur Surabaya. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Uji t

Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)		12.084	.000		
Pendekatan	.606	2.941	.049	.126	8.159
Presentasi	-.227	2.706	.032	.105	9.538
Menangan	-.275	2.621	.036	.155	8.074
Keberatan					
Menutup	-.154	2.221	.020	.458	2.183
Penjualan					

a. Dependent Variable:Kepuasan Nasabah

Dari output diperoleh t hitung untuk kepemimpinan transformasional sebesar 2,343 Hasil perhitungan t_{tabel} yaitu $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df= (n-k-1, 95-3-1= 92)$. Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil di atas menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (pendekatan $2,941 > 1,984$). Signifikansi pada uji t kurang dari 0,05 ($0,049 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pendekatan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya.

Untuk presentasi hasil dari output t hitung diperoleh nilai sebesar 2,706. Hasil perhitungan t_{tabel} yaitu $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df=$

($n-k-1$, $95-3-1=91$). Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil di atas menunjukkan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (presentasi $2,706 > 1,984$). Signifikansi pada uji F kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari presentasi terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya.

Untuk menangani keberatan hasil dari output t hitung diperoleh nilai sebesar 2,621. Hasil perhitungan t_{tabel} yaitu $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df=(n-k-1, 95-3-1=91)$. Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil di atas menunjukkan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (menangani keberatan $2,621 > 1,984$). Signifikansi pada uji F kurang dari 0,05 ($0,036 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari menangani keberatan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya.

Untuk menutup penjualan hasil dari output t hitung diperoleh nilai sebesar 2,221. Hasil perhitungan t_{tabel} yaitu $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df=(n-k-1, 95-3-1=91)$. Hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil di atas menunjukkan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (presentasi $2,221 > 1,984$). Signifikansi pada uji F kurang dari 0,05 ($0,020 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari menutup penjualan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Surabaya.

5. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Pendekatan, Presentasi, Menangani Keberatan, dan Menutup Penjualan) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Adapun hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 19 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	19.269	7.886
	Pendekatan	.738	.287
	Presentasi	.334	.206
	Menangani Keberatan	.296	.187
	Menutup Penjualan	.201	.135
	Kepuasan Nasabah	1.000	.812

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

$$\hat{Y} = 19.269 + 0,738 x_1 + 0,334 x_2 + 0,296 x_3 + 0,201 x_4$$

penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 19.269. Artinya jika pendekatan (X_1), presentasi (X_2), menangani keberatan (X_3), dan menutup penjualan (X_4) nilainya adalah 0, maka kinerja (Y) nilainya positif, yaitu 19.269.

- b. Nilai koefesien regresi variabel pendekatan (b_1) bernilai positif, yaitu 0,738. Artinya jika pendekatan (X_1) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,738 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- c. Nilai koefesien regresi variabel presentasi (b_2) bernilai positif, yaitu 0,334. Artinya jika presentasi (X_2) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,334 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- d. Nilai koefesien regresi variabel menangani keberatan (b_3) bernilai positif, yaitu 0,296. Artinya jika menangani keberatan (X_3) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,296 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- e. Nilai koefesien regresi variabel menutup penjualan (b_4) bernilai positif, yaitu 0,201. Artinya jika presentasi (X_4) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,201 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.