

**PENGARUH TEKNIK HANDLING COMPLAIN TERHADAP REPUTASI DI BMT
UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU JEMBER KOTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Iftitah Dian Furoida
NIM. 083133119

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. H. Babun Suharto. SE., MM
NIP. 19660322 199303 1 002

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
AGUSTUS**

**PENGARUH TEKNIK HANDLING COMPLAIN TERHADAP REPUTASI
DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU JEMBER KOTA**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Iftitah Dian Furoida
NIM. 083133119

Disetujui Pembimbing

Prof. Dr. H. Babun Suharto. SE., MM
NIP. 19660322 199303 1 002

**PENGARUH TEKNIK HANDLING COMPLAIN TERHADAP REPUTASI
DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU JEMBER KOTA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 24 Agustus 2017

Tim Penguji


Ketua

Sekretaris

Ahmadiono, M.E.I
NIP.19760401 200312 1 005

Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 19811224 201101 1 008

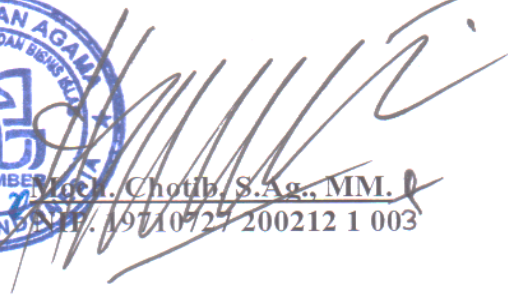
Anggota :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM ()
2. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Moch. Chotib, S.Ag., MM.
NIP. 19711027 200212 1 003

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada Nya”. (QS, Ali Imran: 159) ¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Mushaf Al-Azhar* (Bandung: Jabel, 2010)28.

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk

1. Bapak dan ibu saya, Rhomadhon dan Misrani . Terima kasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.
2. Ketiga Adek saya, Wadah Sofirotul R. M, Nur Ilhamiyatus Sholehah dan Moh. Ragil Nurhidayat yang telah memberikan keceriaan dan motivasi agar selalu semangat dalam menggapai masa depan yang diinginkan.
3. Kakek dan Nenek saya, Madra'i dan Salama yang tidak pernah lupa mendoakan saya agar kelak menjadi orang yang bermanfaat bagi agama dan bangsa.
4. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan intelektual, kepadanya rasa rahmat-ta'dzim dan terima kasihku, kuhaturkan.
5. Seluruh teman-teman J3 angkatan 2013 yang telah membantu dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
3. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Wakil Dekan Bidang Akademik
4. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
5. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
6. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto. SE., MM selaku Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas kesabaran, keikhlasan serta waktu yang diberikan untuk saya, ilmu yang diberikan dan bimbingannya selama penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Ahmadiono, M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan motivasinya dalam memberikan arahan selama perkuliahan

8. Segenap dosen yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan di akhirat



ABSTRAK

Iftitah Dian Furoida, Prof. Dr. H. Babun Suharto. SE., MM, 2017:
Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Reputasi Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

Complain nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian koperasi. Penanganan perlu dilakukan secara bijaksana karena apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak koperasi akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan koperasi. Apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga syariah non bank yaitu koperasi umumnya dan reputasi koperasi pada khususnya. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai *complain* nasabah maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan *complain* yang baik.

Rumusan masalah penelitian ini: 1) Adakah pengaruh komunikasi terhadap reputasi?, 2) Adakah pengaruh pelayanan terhadap reputasi?, 3) Adakah pengaruh sikap terhadap reputasi?, 4) Apakah komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi?

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi terhadap reputasi, 2) Untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan terhadap reputasi, 3) Untuk mengetahui adakah pengaruh sikap terhadap reputasi, 4) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden dengan teknik accidental sampling. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji T, uji F, serta uji koefisien determinasi (R-Squares)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh signifikan terhadap reputasi dengan nilai $t_{hitung} 3,009$, $t_{hitung} > t_{table} (3,009 > 1,987)$, pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi dengan nilai $t_{hitung} 1,065$, $t_{hitung} < t_{table} (1,065 < 1,987)$, dan sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi dengan nilai $t_{hitung} 0,356$, $t_{hitung} < t_{table} (0,356 < 1,987)$. Sedangkan untuk variabel komunikasi, pelayanan dan sikap secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap reputasi dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (12,209 > 2,71)$. Adapun besar pengaruh dari ketiga variabel tersebut adalah sebesar 0,274 (27,4%) yang didapat dari hasil adjusted R-Squares

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Definisi Istilah.....	9
G. Asumsi Penelitian.....	10
H. Hipotesis Penelitian.....	10
I. Metodologi Penelitian	11
1. Pendekatan dan jenis penelitian	12
2. Populasi dan Sampel	12
3. Sumber Data.....	14
4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	15
5. Analisis data	17
6. Sistematika Pembahasan.....	26

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	28
A. Penelitian Terdahulu	28
B. Kajian Teori	32
1. Pelayanan	32
2. Sikap Melayani Nasabah	33
3. Teknik Handling Complain	37
4. Berkomunikasi Secara Efektif dan Efesien dengan Nasabah.....	37
5. Reputasi	39
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	46
A. Gambaran Objek Penelitian	46
1. Sejarah	46
2. Visi dan Misi	47
3. Ruang Lingkup Kegiatan atau Usaha	48
B. Penyajian Data	53
C. Analisis Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55
3. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas Data	57
b. Uji Multikolonieritas.....	58
c. Uji Heteroskedastisitas.....	59
4. Uji Hipotesis	60
a. Uji Signifikansi T (Persial)	60
b. Uji Signifikansi F (Uji Simultan	61
5. Uji Koefisien Determinasi (R-Squares)	62
6. Uji Regresi Linier Berganda	63
D. Pembahasan.....	66

BAB IV PENUTUP	68
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Uraian	Halaman
1.1 Skor Penilaian Jawaban	17
2.1 Penelitian Terdahulu	32
3.1 Hasil Uji Validitas	56
3.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
3.3 Hasil Uji Multikolonieritas	59
3.4 Hasil Uji t (Persial)	61
3.5 Uji F	63
3.6 Uji koefisien determinasi	64
3.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64



DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Halaman
3.1 Hasil Uji Normalitas Data	58
3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang atau perusahaan mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu koperasi. Dapat hidup terus menerus artinya dapat terus beroperasi, berkembang menikmati laba dan panjang umur. Semakin panjang umur suatu perusahaan semakin baik. Dalam prakteknya kehidupan suatu usaha beragam, mulai dari yang berumur panjang sekali hingga ratusan tahun (untuk beberapa generasi) sampai yang hanya hidup beberapa tahun saja. Bahkan tidak sedikit perusahaan yang sudah mati sebelum dewasa.

Agar suatu perusahaan panjang umur, perlu dicarikan resep untuk mengatasinya. Resepnya adalah terus dilakukan dan ditingkatkan jumlah pelanggannya (nasabah) karena hanya dengan meningkatkan jumlah nasabah tujuan dapat tercapai. Peningkatan laba penting bagi usaha dalam rangka terus dapat beroperasi dan berekspansi lebih luas lagi sehingga mampu mempertahankan hidupnya tentu saja laba yang diinginkan harus sesuai dengan target yang telah ditentukan setiap periodenya.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan pelanggan. Salah satunya dengan memberikan pelayanan paling optimal, meningkatkan kualitas produk, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara

lainnya. Semua yang dilakukan ini harus diatas standar pesaing, karena jika pesaing melakukan hal yang lebih baik dari perusahaan kita, kemungkinan usaha kita akan menjadi sia-sia.

Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perusahaan haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹

Seperti halnya didunia perbankan, di lembaga non bank seperti koperasi juga merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat reputasi bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh rida Allah Swt, memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing, serta

¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 190.

memenuhi kebutuhan ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan koperasi syariah.

Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah (*worship*) dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah swt (*by heart-mardhatillah*), siapapun yang datang akan dilayani dengan baik (*welcome*). bisa memberikan solusi (*solution*), harus menimbulkan rasa aman dan nyaman (*secure*), menguntungkan nasabah dan bank (*politabile*), serta senantiasa memberikan layanan yang terbaik secara konsisten dengan mengacu pada *service level* dan *standard operating procedure (consistency)*. Aspek layanan ini memerlukan *operational excellence* yang menghendaki adanya standar proses (*standard of process*) guna membentuk *service level* yang berpengaruh terhadap standar hasil (*standard of result*) yang akan dicapai.²

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* koperasi sehingga reputasi perusahaan di mata pelanggannya terus meningkat pula. Dengan memiliki reputasi baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam mengelola dan menangani *complain* nasabah diperlukan sikap, perilaku, pola bicara, gerakan tubuh dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah. *Product knowledge* yang dimiliki oleh petugas koperasi juga sangat penting dalam menangani *complain* nasabah tersebut. Terlebih diperbankan yang *bertitle* “Syariah” tentu sikap *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah menjadi pembeda dengan bank konvensional.

² Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 297.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ
مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

Artinya : Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. dan sederhanalah kamu dalam berjalan. dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai. Maksudnya: ketika kamu berjalan, janganlah terlampau cepat dan jangan pula terlalu lambat. (18-19)³

Firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surat Luqman tersebut mengajarkan untuk senantiasa rendah hati, berwajah manis, bertutur kata yang baik, berperilaku sopan termasuk dalam aktivitas berbisnis.

Dalam pelaksanaan operasional koperasi, juga seringkali terdapat *complain* nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui berbagai media). *Complain* nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian koperasi. Penanganan perlu dilakukan secara bijaksana karena apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak koperasi akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan koperasi.

Complain, keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga syariah non bank yaitu koperasi umumnya dan reputasi koperasi pada khususnya. Oleh karena itu

³Depag RI, *Al-qur'an dan Terjemah, Mushaf Al-Azhar* (Bandung: Jabal, 2010), 358.

untuk mengurangi permasalahan mengenai *complain* nasabah maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan *complain* yang baik.

BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang berkembang pesat tidak hanya berkembang pesat tidak hanya di kota besar namun berkembang sampai di pelosok desa. Dan lembaga tersebut, selain melakukan kegiatan usaha pembiayaan dan simpanan juga mengedepankan pelayanan hal ini bertujuan untuk memuaskan nasabah. Karena untuk bersaing dengan koperasi lain tidak cukup hanya dengan melakukan kegiatan usaha pembiayaan. Namun apabila terjadi pelayanan yang kurang memuaskan, maka akan mengakibatkan terjadinya *complain* dari nasabah.

Complain bisa terjadi akibat nasabah kurang memahami produk yang diminati, dan terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah. Namun disisi lain nasabah melakukan *complain* karena pihak perbankan mengalami gangguan jaringan dan sistem operasionalnya. Seperti hal nya ketika nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota melakukan *complain*, nasabah mengatakan ketika nasabah tersebut ingin menarik uang ditabungannya, ternyata uang ditabungannya berkurang. Sikap tenang dan tersenyum yang ditunjukkan oleh karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota saat menyikapi masalah yang dikeluhkan nasabah dan cara karyawan menjelaskan kepada nasabah membuat nasabah merasa di perhatikan dan masalah yang dikeluhkan bisa teratasi dengan baik . Maka dengan adanya latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik

untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya ilmiah dengan judul “ *Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota*”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh komunikasi terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota?
2. Adakah pengaruh pelayanan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota?
3. Adakah pengaruh sikap terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota?
4. Apakah komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.⁴ Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui adakah pengaruh komunikasi terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
2. Untuk Mengetahui adakah pengaruh pelayanan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

⁴ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember:STAIN Jember Press, 2015), 52.

3. Untuk Mengetahui adakah pengaruh sikap terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi pengetahuan tentang masalah yang diteliti khususnya mengenai “ pengaruh *teknik handling complain* terhadap *reputasi* di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

- 1) Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman tentang penulisan karya ilmiah sebagai bekal untuk mengadakan penelitian ataupun sebagai perbaikan dimasa yang akan datang.
- 2) Memberikan wawasan yang integral terhadap disiplin ilmu yang dimiliki yang berhubungan dengan masalah pengaruh teknik

handling complain terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

b. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan informasi dan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang konstruktif bagi perkembangan lembaga.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan berguna bagi masyarakat, serta dapat menjadi acuan dalam melaksanakan aktifitas bisnis yang sesuai dengan syari'ah Islam.

d. Bagi IAIN Jember

Hasil penelitian ini sebagai tambahan literature atau referensi bagi pihak IAIN atau mahasiswa yang ingin mengembangkan kajian tentang Teknik Handling Complain.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian adalah:

1. Variabel penelitian

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga dipelajari tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.⁵

Pada penelitian ini macam-macam variabel dapat dibedakan menjadi:

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 38.

a. Variabel independen

Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Teknik Handling Complain (X)

- 1) Komunikasi (X1)
- 2) Pelayanan (X2)
- 3) Sikap (X3)

b. Variabel dependen

Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah;

- 1) Reputasi

F. Definisi Istilah

Definisi operasional berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Untuk menghindari munculnya salah pengertian terhadap judul penelitian diatas, berikut akan dijelaskan beberapa kata kunci yang terdapat dalam judul tersebut.

1. Teknik Handling Complain

Teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa.⁶

⁶ Ikatan Bankir Indonesia , *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129.

2. Reputasi

Menurut Weiss, reputasi merupakan kepercayaan yang menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi penghargaan tertinggi dan terhormat

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus di rumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.⁷ Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar pihak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas yang menjadi pusat peneliti. Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa teknik handling complain (komunikasi, pelayanan, dan sikap) yang digunakan akan mempengaruhi reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu hipotesis alternative atau disebut H_a , yaitu hipotesis yang didalamnya berisi langkah hipotesis merupakan rumusan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan penelitian biasanya disusun dalam bentuk jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan dalam fakta-fakta empiris yang diperoleh dari penyimpulan data.

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Press, 2015), 39.

Jadi, hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban yang empirik.⁸

1. Ha 1: diduga ada pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.
2. Ho 1: diduga tidak ada pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
3. Ha 2: diduga ada pengaruh signifikan antara Pelayanan terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
4. Ho 2: diduga tidak ada pengaruh signifikan antara Pelayanan terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
5. Ha 3: diduga ada pengaruh signifikan antara Sikap terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
6. Ho 3: diduga tidak ada pengaruh signifikan antara Sikap terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota Jember.

I. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁹

Metode dan prosedur penelitian merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan, hal ini dimaksudkan agar penelitian tersebut berkembang secara sistematis dan terarah. Pada intinya dalam metodologi penelitian itu membicarakan tentang cara-cara ilmiah dalam mendapatkan atau menemukan

⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 120.

⁹ *Ibid.*, 126.

ilmu baru secara benar. Dalam metode dan prosedur penelitian perlu diperhatikan tentang persoalan dari mana data diperoleh, bagaimana cara memperoleh data, prosedur dan teknik apa yang dipilih dan bagaimana pengolahan data dilakukan untuk sampai pada kesimpulan peneliti, oleh karena itu berikut akan dijelaskan tentang hal-hal prosedur penelitian yang digunakan oleh peneliti.

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dalam penelitian ini dituntut untuk banyak menggunakan angka, mulai dari pengambilan data tersebut, sampai pada penampilan dan hasilnya.

Metodologi penelitian menggunakan jenis kuantitatif. Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.¹⁰

Sedangkan jenis penelitian ini adalah *Field Research* yaitu penelitian secara langsung dengan mengadakan pengamatan (observasi), wawancara, kepustakaan dan membagikan kuesioner kepada responden yang dianggap memenuhi syarat yang dapat memberi informan yang cukup.

¹⁰ Moh Kasiran, *Metode Penelitian Kualitatif – Kuantitatif* (Malang: UIN MALIKI PRES, 2008), 172.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian di berlakukan. Populasi adalah tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Populasi itu bisa manusia dan bukan manusia, misalnya lembaga, badan sosial, wilayah, kelompok atau apa saja yang akan dijalankan sumber informasi. Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini menentukan populasi, tidak dapat dilewatkan dalam proses penelitian, sebab kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian akan diberlakukan dalam populasi ini.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

b. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang akan di teliti secara mendalam. Sampel diambil bila kita merasa tidak mampu meneliti seluruh populasi. Saran utama sampel iala harus mewakili populasi. Oleh karena itu semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel.¹¹

Sumber untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah, dan teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat

¹¹ Ibid., 257 – 258.

digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumusan sebagai berikut:

Rumus Slovin
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan¹²

n = 785

$$\begin{aligned} n &= \frac{785}{1 + 785(10\%)^2} \\ &= \frac{785}{1 + 785(0,01)} \\ &= \frac{785}{8,85} \\ &= 88,70 / 89 \text{ nasabah} \end{aligned}$$

Namun dalam penelitian ini jumlah responden yang diambil oleh peneliti adalah 90 responden.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut disebut responden. Yaitu orang yang

¹² Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Pers, 2004), 105.

merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Baik tertulis maupun lisan.¹³ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil koesioner yang disebarkan kepada sejumlah nasabah yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk dokumentasi, observasi, wawancara, kepustakaan dan internet.

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang harus dilakukan dalam penyusunan skripsi ini, karena peneliti dalam menyusun skripsi ini memerlukan data-data yang lengkap, akurat dan dapat disahkan kebenarannya. Dalam penulisan skripsi ini, data yang diperlukan dengan menggunakan teknik penelitian berikut:

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.¹⁴

Dengan metode ini peneliti dapat melihat secara langsung yang terjadi dilapangan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati.

Dengan metode ini, peneliti ingin melihat kondisi riil yang terjadi dilapangan yaitu mengenai pengaruh komunikasi, pelayanan dan sikap terhadap reputasi.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian*, 143.

b. Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁵ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Kuesioner yang diberikan kepada nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota. Yang digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap reputasi (X1), pelayanan (X2), sikap (X3), dan reputasi (Y) maka diberikan lima pertanyaan mengenai komunikasi, lima pertanyaan mengenai pelayanan, lima pertanyaan mengenai sikap dan lima pertanyaan mengenai reputasi.

Skala pengukur yang digunakan adalah skala Likert dengan kriteria:

Tabel 1.1
Skor Penilaian Jawaban

Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

¹⁵ Ibid., 142.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁶

Dengan penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

- 1) Sejarah Berdirinya BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember
- 2) Visi dan misi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
- 3) Produk- produk BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota
- 4) Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

5. Analisis data

Analisis data kuantitatif merupakan suatu analisis dengan memusatkan pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia sebagai variabel. Bagi data kuantitatif tentu saja tekniknya adalah statistik.¹⁷ Dalam hal ini teknik korelasi dan regresi dapat berperan sebagai statistic inferensial.

Beberapa pengujian dan prosedur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 2011.

¹⁷ Sugiono, *metode penelitian kombinasi (Mixed Method (Bandung: Alfabeta, 2014).*, 23.

a. Uji validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur.¹⁸ ada tiga macam validitas, salah satunya adalah validitas ini yang merupakan suatu instrumen pengukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa meliputi isi suatu variabel secara memadai.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan

$$\text{Hasil } r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$$

$$\text{Hasil } r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$$

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹⁹

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

$$\text{Hasil } Cronbach\ Alpha > 0,60 = \text{reliabel}$$

$$\text{Hasil } Cronbach\ Alpha < 0,60 = \text{tidak reliabel}$$

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang : Universitas Diponegoro, 2011),45.

¹⁹ Hengky, latan. *Analisis Multivariate Teknik dan Analisis* (Bandung : Alfabeta, 2013), 46.

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas

1) Uji normalitas,

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi dengan normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid.

Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, apabila pada grafik normal *probability plot* tampak bahwa titik –titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normal.²⁰

2) Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik

²⁰ Ibid., 56.

seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai *tolerance* dan lawannya
- b) *Variance inflationfactor*

Kedua ukuran diatas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. *Tolerance* mengukur variabel bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antara variabel bebas dalam model regresi.²¹

3) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang

²¹ Ghozali, *Aplikasi Analisis*, 106.

lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- a) Titik-titik data menyebar diatas dibawah atau disekitar angka nol
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

d. Uji hipotesis

1) Uji Signifikansi t (parsial)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.²²

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel dependen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis

- (1) H_{a1} : ada pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap reputasi

²² Ibid., 81.

H_{01} : tidak ada pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap reputasi

(2) H_{a2} : ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap reputasi

H_{02} : tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap reputasi

(3) H_{a3} : ada pengaruh signifikan antara sikap terhadap reputasi

H_{02} : tidak ada pengaruh signifikan antara sikap terhadap reputasi

b) Menentukan derajat kepercayaan 5% dari t_{hitung} dan t_{tabel} .

c) Menentukan t_{hitung} dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan:

r : nilai koefisien korelasi

n : jumlah sampel

d) Menentukan t_{tabel} (diambil dari hasil table distribusi pada α 5%.

Rumus $t_{tabel} = N-2$

e) Membuat kesimpulan

Kriteria uji t:

(1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_{01} , H_{02} dan H_{03} ditolak dan H_{a1} , H_{a2} dan H_{a3} diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_{01} , H_{02} dan H_{03} diterima dan H_{a1} , H_{a2} dan H_{a3} ditolak.

(2) Jika nilai signifikannya $< 0,05$ maka H_{a1} , H_{a2} dan H_{a3} diterima, dan H_{o1} , H_{o2} dan H_{o3} ditolak.

Jika nilai signifikannya $> 0,05$ maka H_{o1} , H_{o2} dan H_{o3} ditolak, dan H_{a1} , H_{a2} dan H_{a3} diterima.

2) Uji signifikan F (uji simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat atautkah tidak.²³

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis

H_{a3} : ada pengaruh signifikan antara komunikasi, pelayan dan sikap terhadap reputasi

H_{o3} : tidak ada pengaruh signifikan antara komunikasi, pelayan dan sikap terhadap reputasi

b) Menentukan derajat kepercayaan 5% dari F_{hitung} dan F_{tabel}

c) Menentukan F_{hitung} dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n-m-1)}{m (1 - R^2)}$$

keterangan:

n: jumlah responden

m: jumlah variabel bebas

²³ Latan, *Analisis Multivariate*, 81.

d) Menentukan F_{tabel} (diambil dari hasil table distribusi pada α 5%

$$df1 = K - 1$$

$$df2 = n - K$$

keterangan

K : jumlah variabel bebas dan terikat

n : jumlah responden

e) Membuat kesimpulan

Kriteria uji F:

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_{03} ditolak H_{a3} diterima

Jika nilai signifikannya < 0.05 maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

3) Penempatan tingkat signifikan

Penempatan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansinya yang umum digunakan pada penelitian ilmu- ilmu social dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antara variabel yang diteliti.²⁴

e. Uji Koefisien (*R- Square*)

Bahwa R-Squares adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan besar pula.

²⁴ Moh, Nazir. *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI, 2014),460.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*.²⁵

Pada penelitian ini juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan jumlah observasinya (*adjusted R²* atau dilambangkan dengan *adj R²*), karena lebih menggambarkan kemampuan yang sebenarnya dari variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.²⁶

f. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.²⁷

Dalam regresi ganda, terdapat satu variabel dependen (terikat) dan ada dua atau lebih variabel independen (bebas). Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel, namun menggunakan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak efektif. Dalam praktik bisnis, regresi ganda sering banyak digunakan, selain karena banyaknya

²⁵ Ghazali, *Aplikasi Analisis*, 83.

²⁶ Wiratna, Sujarweni. *Spss Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 181.

²⁷ Iatan, *Analisis Multivariate*, 84.

variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regresi berganda lebih relevan digunakan.²⁸

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah komunikasi, pelayanan dan sikap, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah reputasi.

Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = reputasi

α = konstanta

β_1 = koefisien variabel komunikasi

X_1 = variabel Komunikasi

β_2 = koefisien Pelayanan

X_2 = variabel Pelayanan

β_3 = koefisien Sikap

X_3 = variabel Sikap

ε = error

untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS 19.

²⁸ Singgih Santoso, *SPSS 22 From Exsential to Expert Skill* (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2014), 342.

6. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I yaitu pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (mencakup variabel penelitian dan indikator penelitian), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian.

BAB II yaitu kajian kepustakaan, yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori

BAB III yaitu penyajian data dan analisis, yang memuat didalamnya gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan

BAB IV yaitu penutup atau kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

Bagian akhir : Daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan, dan lampiran-lampiran

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Setelah menelaah dan mengkaji skripsi-skripsi terdahulu, penulis menemukan beberapa skripsi yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Nathania Susanto (2016), “Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer *Satisfaction* Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya”. Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer *Satisfaction* Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya.

Jenis penelitian yang penulis lakukan ini adalah jenis penelitian survey, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan unsur dari *complaint handling* sebagai tolak ukurnya. Dan hasil yang diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama menyatakan *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis kedua menyatakan *service quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis ketiga menyatakan *switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis keempat menyatakan *service failure* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*,

hipotesis kelima menyatakan *service guarantee* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hipotesis keenam menyatakan *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saya adalah tujuan yang dicari oleh Nathania Susanto fokus pada Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer *Satisfaction* Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya. Sedangkan penelitian yang saya lakukan tentang Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra di BPRS Asri Madani Nusantara Kaliwates Jember.

2. Ken Ati Nur Shofiati (2016), “Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto. Dalam penelitian ini menitikberatkan pada Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung.

Jenis penelitian yang penulis lakukan ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung dengan teori pada prinsipnya adalah sama, yaitu sama-sama untuk menyelesaikan masalah nasabah.

Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu peneliti terdahulu menjelaskan tentang Prosedur Handling Customer Complain sedangkan

penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra di BPRS Asri Madani Nusantara Kaliwates Jember.

3. Yandi Nugraha (2012), “ Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice”. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Dalam penelitian ini menitikberatkan pada Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice.

Jenis penelitian yang penulis lakukan ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara penanganan *complaint handling* dengan pendekatan mekanistik terhadap *Customer Justice*.

Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu peneliti terdahulu menjelaskan tentang Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice. Sedangkan penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra di BPRS Asri Madani Nusantara Kaliwates Jember.

Secara visual penelitian terdahulu dapat di bandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagaimana terdeskripsikan pada table berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Kajian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nathania Susanto / 2016 ¹	Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya	sama-sama menjelaskan tentang Handling Complain	Dalam penelitian ini, Nathania Susanto fokus meneliti tentang pada Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction
2	Ken Ati Nur Shofiati / 2016 ²	Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung	sama-sama menjelaskan tentang Handling Complain.	Dalam penelitian ini, Ken Ati Nur Shofiati menjelaskan tentang Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung
3	Yandi Nugraha / 2012 ³	Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice	sama-sama menjelaskan tentang Complaint Handling.	Dalam penelitian ini, Yandi Nugraha menjelaskan tentang Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice

¹ Nathania Susanto, *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya* (skripsi, Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2016).

² Ken Ati Nur Shofiati, *Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Temanggung Cabang* (skripsi, Purwokerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2016).

³ Yandi Nugraha, *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice* (skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia,2012).

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

Kata pelayanan, secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “ usaha melayani kebutuhan orang lain “. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam praktinya, pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seorang *customer service* untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk dan pengaduan masalah.

- b. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
- c. Pelanggan/nasabah membutuhkan bantuan melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan petugas, akan tetapi hanya melalui suara. Bantuan lewat telepon yang dapat diberikan misalnya informasi seputar produk atau keluhan.
- d. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas kecuali jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelayanan ATM ini dilakukan melalui petunjuk yang ada di mesin untuk keperluan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan. Pelayanan oleh petugas akan diberikan apabila nasabah mengalami masalah misalnya kartunya tertelan atau untuk nasabah yang baru yang belum paham untuk melakukan transaksi melalui ATM.⁴

2. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap Customer Service yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan Customer Service. Intinya nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan Customer Service. Kemudian nasabah juga tidak

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 17.

merasa tersinggung oleh sikap Customer Service yang mereka anggap tidak pantas.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang Customer Service adalah sebagai berikut.

a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas Customer Service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengarkan baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya karyawan mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara, karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau

sindiran yang dapat menyinggung nasabah.⁵ Usahakan karyawan memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai bicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian nasabah jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 74.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas Customer Service tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.⁶

j. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak mengatasi persoalan secara

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 231-232.

baik. Kredibilitas berkaitan erat dengan kepuasan nasabah dan sangat efektif untuk promosi *word of mouth*.⁷

3. Teknik Handling Complain

Teknik Handling Complain adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura, jengkel, atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI Tahun 2005 telah menetapkan standar waktu dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen.

4. Berkomunikasi Secara Efektif dan Efisien dengan Nasabah

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya.⁸ Komunikasi digunakan untuk mengungkapkan kebutuhan organisasi. Manusia berkomunikasi untuk membagi pengetahuan dan pengalaman. Bentuk umum komunikasi manusia termasuk bahasa sinyal, bicara, tulisan gerakan, dan penyiaran.

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 307.

⁸ Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: ERLANGGA, 2012), 20.

Komunikasi dapat berupa interaktif, transaktif, bertujuan, atau tak bertujuan.

Komunikasi yang baik dengan nasabah dapat membangun kesan positif terhadap bank sehingga turut membantu terbentuknya nasabah yang loyal (*Loyal Customer*) yang berpengaruh terhadap pertumbuhan bisnis (*business growth*), profit, dan kelangsungan usaha (*Substainability*).

Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah terkait aspek perlindungan kepada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi tersebut harus didukung dengan terbitnya peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dari resiko reputasi.⁹

Komunikasi yang dibangun ketika melayani nasabah bank syariah harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Apalagi pemahaman masyarakat tentang bank syariah belum sebaik pemahaman bank konvensional sehingga karyawan bank syariah dituntut untuk mengetahui *product knowledge* yang berbeda dengan produk bank konvensional.

Setiap proses komunikasi senantiasa memiliki tujuan tertentu baik sebagai upaya belajar mengenali diri sendiri dan orang lain, berhubungan

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 194.

demikian meningkatkan kualitas komunikasi, meyakinkan adanya perubahan sikap maupun perilaku.

Berkomunikasi secara efektif dan efisien didukung oleh kemampuan sang komunikator dalam menyampaikan pesan dan juga latar belakang sang komunikator dalam menyampaikan pesan dan watak penerima, monopoli komunikasi, pengenalan masalah, sumber yang dipercaya, dan konteks sosial merupakan segi penentu keefektifitas komunikasi yang terjadi.

5. Reputasi

Menurut Herbig, Millewicz, pada dasarnya reputasi perusahaan merupakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan terus mengembangkan dirinya untuk terus dapat menciptakan hal-hal yang baru bagi pemenuhan kebutuhan konsumen. Disamping itu juga adanya integritas yang tinggi dari pihak penyedia jasa atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik. Kemampuan dari penyedia jasa untuk dapat menjalin hubungan kedekatan dengan konsumen agar perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsumen yang bermacam-macam.¹⁰

Menurut Weiss, reputasi merupakan kepercayaan yang menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi

¹⁰ Fitriawati, Eka. 2001. *Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap reputasi perusahaan*. (Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro).

penghargaan tertinggi dan terhormat.¹¹ Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan. Upaya pemasaran dilakukan oleh suatu perusahaan, terutama merujuk adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merk (*brand reputation*, nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excellent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan nasabah mendapatkan prioritas.¹²

Dari penjelesakan diatas, dapat disimpulkan bahwa reputasi perusahaan adalah persepsi konsumen yang meliputi kemampuan perusahaan dalam menyediakan dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Lawrence mengemukakan persepsi seseorang terhadap perusahaan didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Oleh karna itu, reputasi sebuah perusahaan yang sama dapat berbeda dimata dua orang yang berlainan. Seperti dikemukakan oleh Joe Marconi bahwa, orang-orang yang memandang satu benda yang sama dapat mempunyai persepsi yang berlainan terhadap benda itu.

Reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Contoh keputusan tersebut adalah membeli barang atau jasa yang dihasilkan

¹¹ Pursetyaningsih. “ *pengaruh harga, reputasi, kualitas jasa, promosi, keterpaksaan, berpindah dan rekomendasi pada perilaku nasabah berpindah bank* “ . (jurnal Manajemen Teori dan Trapan, Tahun 1 No. 3, Desember 2008, 192).

¹² Aziz, siswanto. “ *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi (studi pada mandiri purwokerto)* “ (Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang. 2001, 16).

perusahaan, berlangganan dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.¹³ Mau tidak mau, setiap perusahaan mempunyai reputasi di masyarakat. Reputasi itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk. Reputasi yang buruk melahirkan dampak negatif bagi operasi bisnis perusahaan dan juga melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.¹⁴ Adapun indikator-indikator reputasi perusahaan pada penelitian ini diacu dari penelitian selnes adalah:¹⁵

a. Nama baik

Nama baik adalah persepsi para nasabah tentang sejauh mana nama yang berhasil di bangun oleh Bank. Bagi sebuah perusahaan, menjaga nama baik tentunya menjadi salah satu kewajiban utama mereka untuk mendukung kelanaran pemasaran bisnisnya. Apabila nama baik yang dimiliki pelaku usaha sudah cukup kuat, maka konsumen pun lebih percaya dengan kemampuan bisnis yang dijalankannya dan tidak ragu lagi untuk membeli dan menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan.

b. Reputasi pesaing

Reputasi pesaing adalah persepsi nasabah bank mengenai seberapa baik reputasi bank tersebut disbanding dengan bank-bank lain. Sebuah perusahaan harus memiliki kekuatan untuk menonjolkan

¹³ Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta : PT Damar Mulia pustaka, 2004)

¹⁴ *Ibid*, 2-3.

¹⁵ Abdul Aziz. *Pengaruh kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelayanggan sepeda motor Yamaha di kota banda aceh*. (Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Syah Kuala).

nilai lebih yang dimiliki dibandingkan dengan perusahaan lain. Artinya, ciri khas diperlukan dalam suatu perusahaan.

c. Dikenal luas

Dikenal luas menunjukkan persepsi para nasabah, baik tentang sejauh mana nama bank tersebut sudah dikenal luas oleh masyarakat.

Sebuah perusahaan pasti ingin produknya dikenal secara luas baik produk maupun produk lamanya.

d. Kemudahan diingat

Kemudahan diingat menunjukkan persepsi para nasabah bank akan kemudahan nasabah untuk mengingat nama baik bank tersebut. Jika nama sebuah perusahaan mudah diingat, maka orang akan lebih mudah menemukan anda di search engine atau dalam dunia nyata. Seperti halnya perusahaan bernama international business machine lebih dikenal dengan sebutan IBM.

IAIN JEMBER

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BMT UGT Sidogiri

Usaha ini diawali oleh keprihatinan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) pada tahun 1993 akan maraknya praktek-praktek renten di Desa Sidogiri, maka beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga dan program tersebut bisa berjalan hampir 4 tahun meskipun masih terdapat sedikit kekurangan dan praktek renten masih belum punah. Dari semangat dan tekad itulah para pendiri Koperasi yang pada waktu itu dimotori oleh Ust H.Mahmud Ali Zain bersama beberapa Asatidz Madrasah ingin sekali meneruskan apa yang menjadi keinginan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus. Seperti dawuhnya Sayyidina Ali R.A. bahwa “Suatu kebaikan yang tidak diatur secara benar akan terkalahkan oleh Keburukan yang terencana dan teratur”.

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang Konsep Simpan Pinjam Syariah yang dihadiri oleh KH. Nur Muhammad Iskandar SQ dari Jakarta sebagai ketua Inkopontren, DR. Subiakto Tjakrawardaya Menteri Koperasi dan DR. Amin Aziz sebagai ketua PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) Pusat. Kemudian Ust

H. Mahmud Ali Zain mengajak teman-teman asatidz untuk mengikuti acara tersebut. Tidak hanya berhenti disitu saja, namun dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi tentang perbankan syariah di Pondok Pesantren Sidogiri yang dihadiri oleh Direktur utama Bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainul Bahar yang dilanjutkan dengan pelatihan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari.

Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para Asatidz yang terdiri dari Ust H. Mahmud Ali Zain (saat itu sebagai Ketua Kopontren Sidogiri), M. Hadlori Abd. Karim (saat itu sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), A. Muna'i Achmad (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), M. Dumairi Nor (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) dan Baihaqi Ustman (saat itu sebagai TU Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) serta beberapa pengurus Kopontren Sidogiri yang terlibat, berdiskusi, dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan Koperasi BMT yang diberi nama Baitul Mal wat-Tamwil Maslahah Mursalah lil Ummah Pasuruan disingkat BMT MMU. Mengapa memakai nama MMU?, karena seluruh pendiri pada waktu itu adalah guru-guru MMU (Madrasah Miftahul Ulum) Pondok Pesantren Sidogiri. Dan ditetapkanlah pendirian Koperasi BMT MMU Pasuruan pada tanggal 12 Rabi'ul Awal 1418 H (ditepatkan dengan tanggal lahir Rasulullah SAW) atau 17 Juli 1997 yang berkedudukan dikecamatan Wonorejo Pasuruan. Disaat itu kantor pelayanan pertama

BMT MMU masih sewa dengan ukuran luas + 16 m² dan Modal awal sebesar Rp 13.500.000 ,- yang terkumpul dari anggota sebanyak 148 orang, terdiri dari para asatidz, pengurus dan pimpinan MMU Pondok Pesantren Sidogiri. Menurut sumber dan pelaku langsung, bahwa dari dana sebesar Rp 13.500.000 ,- pada waktu itu untuk bisa memutar dan memproduktifkan dana tersebut sangat banyak sekali hambatan, rintangan dari lingkungan sekitar. Namun sedikitpun para pendiri ini tidak ada yang putus asa ataupun menyerah bahkan menjadikan semangat untuk terus maju. Seiring berjalannya waktu pada tanggal 4 September 1997, disahkanlah BMT MMU Pasuruan sebagai Koperasi Serba Usaha dengan Badan Hukum Koperasi nomor 608/BH/KWK.13/IX/97. Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur, juga ikut mendorong berdirinya koperasi itu adalah para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar Kabupaten Pasuruan, maka pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H (juga bertepatan dengan bulan lahirnya Rasulullah SAW) atau 22 Juni 2000 M diresmikan dan dibuka satu unit Koperasi BMT UGT Sidogiri di Jalan Asem Mulyo 48 C Surabaya, Lalu tidak terlalu lama mendapatkan Badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi, PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan Surat Keputusan no: 09/BH/KWK/13/VII/2000, tertanggal 22 Juli

2000 dengan nama Koperasi Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri. Mengapa memakai nama UGT ? karena Mayoritas pendiri pada waktu itu adalah Pondok Pesantren atau Madrasah yang tergabung dalam URUSAN GURU TUGAS (UGT) atau mengambil guru tugas dari Pondok Pesantren Sidogiri.

Koperasi BMT UGT Sidogiri mengalami kemajuan yang cukup pesat menurut data per 31 Oktober 2011, omzet sebesar Rp 1.329.663.429.574,00. asset sebesar Rp 348.577.191.719,00 dan jumlah cabang, cabang pembantu dan kantor Kas sebanyak 138 outlet yang tersebar di Jawa Timur, Jawa Barat, DKI Jakarta, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur.

Salah satu BMT UGT Sidogiri yang terdapat di Jawa Timur yaitu BMT UGT Capem Sidogiri Jember Kota yang dibuka pada tahun 2001 yang terletak tepat didepan pondok Asri kemudian pada tahun 2005 BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota pindah tempat ke Jalan Melati No 8 tepatnya yang berada di Pasar Gebang, 11 tahun kemudian yaitu tahun 2016 BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota untuk ketiga kalinya berpindah lokasi yaitu ke jalan Kenanga yang masih di daerah pasar Gebang yang memiliki lokasi lebih strategis dari sebelumnya dan memiliki kantor yang lebih luas dan nyaman. Seperti koperasi lainnya BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota berada di daerah pasar hal ini dikarenakan pasar merupakan tempat kegiatan perekonomian dan pasar merupakan tempat yang lebih strategis daripada tempat lain selain pasar. Pimpinan

pertama BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota yaitu bernama Kyai H. Syaiful Rijal kemudian yang digantikan oleh bapak Herman Widodo Hingga saat ini. Lambang pertama BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota sama dengan BMT UGT Sidogiri lainnya yang berwarna hijau dikarenakan warna hijau merupakan identitas dari Pondok Sidogiri karena BMT UGT Sidogiri memang berasal dari Pondok Sidogiri serta seragamnya pun berwarna hijau.

2. Visi & Misi BMT UGT SIDOGIRI CABANG JEMBER KOTA

Visi

- a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- b. Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

Misi

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).

3. Ruang Lingkup Kegiatan atau Usaha dari BMT UGT SIDOGIRI

CAPEM JEMBER KOTA

BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota memiliki beberapa kegiatan usaha yaitu menyimpan dana anggota dan menyalurkannya

a. Produk Simpanan

1) Tabungan Umum Syariah

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 30% Anggota : 70% BMT.

2) Tabungan **Haji**

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 50% Anggota : 50% BMT.

3) Tabungan **Umrah**

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT

4) **Tabungan Hari Raya Idul Fitri**

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Akad : Tabungan diakad

berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT.

5) Tabungan **Pendidikan**

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Akad : diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT.

6) Tabungan **Kurban**

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT.

7) Tabungan **Tarbiyah**

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 25% Anggota : 75% BMT

8) Tabungan **Berjangka**

Tabungan Berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*.

9) **Tabungan MDA Berjangka Plus**

Tabungan berjangka khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 50% Anggota : 50% BMT

b. Produk Pembiayaan

1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Adalah Fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah Akad Rahn Bil Ujrah..

2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis bagi hasil (Mudharabah/Musyarakah) atau jual beli (Murabahah).

3) UGTMTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Adalah Fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah) atau berbasis sewa (Ijarah & Kafalah).

4) **UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)**

Adalah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah).

5) **UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)**

Adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik. Jenis barang elektronik yang bisa diajukan adalah:

- a) Barang elektronik yang dijual secara legal (Baru atau bekas)
- b) Bergaransi (Pabrik atau Toko)
- c) Barangnya marketable seperti Laptop, Komputer, TV, Audio, Kulkas, dan lain-lain.

Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah) atau akad Ijarah Muntahiyah Bittamlik.

6) **UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)**

UGT PKH adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad Pembiayaan : Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujrah dan Wakalah bil Ujroh. Penggunaan :

- a) Take Over talangan haji dari bank syariah (Kafalah bil Ujroh)
- b) Talangan porsi ke BMT UGT (Kafalah bil Ujrah dan Wakalah bil Ujroh).

7) **UGT MJB (Multi Jasa Barokah)**

UGT MJB adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam. Akad Pembiayaan :Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli dan sewa (Bai' al Wafa atau Ba'i dan IMBT) atau berbasis sewa (Ijarah atau Rahn Tasjili).

Penggunaan:

- a) Biaya sekolah/pendidikan, Biaya rumah sakit (Rahn Tasjili atau Bai' al Wafa' atau Bai' dan IMBT)
- b) Biaya sewa tempat usaha (Akad Ijarah Paralel)
- c) Biaya resepsi pernikahan atau lainnya (Multi Akad Murabahah & Ijarah parallel atau Bai' al Wafa' atau Bai' dan IMBT)
- d) Melunasi tagihan Hutang (Rahn Tasjili, Bai' al Wafa' atau Bai' dan IMBT)

8) **UGT MGB (Multi Griya Barokah)**

UGT MGB adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah

tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, atau membangun rumah atau renovasi rumah. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah, Bai' Maushuf Fiddhimmah atau Istishna') atau Multi Akad (Murabahah dan Ijarah Paralel)

9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

UGT MPB adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad Pembiayaan: Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah) atau multi akad (Murabahah dan Ijarah parallel atau Bai' al Wafa dan Ijarah)

Penggunaan ;

- a) Pembelian bibit, pupuk dan atu obat-obatan (Akad Murabahah)
- b) Seluruh biaya pertanian yaitu biaya sewa tenaga kerja atau mesin dan pembelian bibit, pupuk dan obat-obatan (Multi akad Murabahah dan Ijarah Paralel atau bai' al Wafa)

B. Penyajian Data

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai Teknik Handling Complain yang mempengaruhi Reputasi di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk koesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa 5 butir pertanyaan

untuk variabel X1, 5 butir pertanyaan untuk variabel X2, 5 butir pertanyaan untuk variabel X3, 3 butir pertanyaan untuk variabel Y. Jadi jumlah seluruhnya pernyataan berjumlah 18 pertanyaan. Koesioner (angket) yang disebarkan pada responden (nasabah) berikan pernyataan – pernyataan mengenai Teknik Handling Complain dan Reputasi di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden, maka skala yang digunakan 1 – 5, bobot jawabanya adalah sebagai berikut:

STS(Sangat Tidak Setuju)dengan skor 1

TS (Tidak Setuju) dengan skor 2

RR (Ragu – Ragu) dengan skor 3

S (Setuju) dengan skor 4

SS (Sangat Setuju) dengan skor 5

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir – butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df), dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	Signifikansi	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	Komunikasi	P1	0,01	0,516	0,2717	Valid
		P2	0,01	0,657	0,2717	Valid
		P3	0,01	0,462	0,2717	Valid
		P4	0,01	0,745	0,2717	Valid
		P5	0,01	0,632	0,2717	Valid
2	Pelayanan	P6	0,01	0,498	0,2717	Valid
		P7	0,01	0,470	0,2717	Valid
		P8	0,01	0,318	0,2717	Valid
		P9	0,01	0,411	0,2717	Valid
3	Sikap	P10	0,01	0,624	0,2717	Valid
		P11	0,01	0,379	0,2717	Valid
		P12	0,01	0,384	0,2717	Valid
		P13	0,01	0,399	0,2717	Valid
4	Reputasi	P14	0,01	0,331	0,2717	Valid
		P15	0,01	0,394	0,2717	Valid
		P16	0,01	0,322	0,2717	Valid
		P17	0,01	0,284	0,2717	Valid

Sumber: data primer olahan SPSS 19

Berdasarkan keterangan tabel diatas diketahui bahwa uji validitas dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{table}$. Dari 17 pertanyaan semua dikatakan valid, karena nilai t_{hitung} dari yang paling kecil - t_{hitung} yang paling besar adalah $0,284 - 0,745 > 0,2717$ maka dikatakan valid dengan signifikansi 0,01.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengatur variabel. Suatu koesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten

atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil *Cronbach Alpha* > 0,60 = reliabel

Hasil *Cronbach Alpha* < 0,60 = tidak reliabel

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha yang disyaratkan	Kesimpulan
1	Komunikasi	0,735	0,06	Reliabel
2	Pelayanan	0,741	0,06	Reliabel
3	Sikap	0,784	0,06	Reliabel
4	Reputasi	0,730	0,06	Reliabel

Sumber: data primer olahan SPSS 19

Berdasarkan tabel pengujian reliabilitas di atas di peroleh hasil yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dari keempat variabel dalam penelitian ini reliabel.

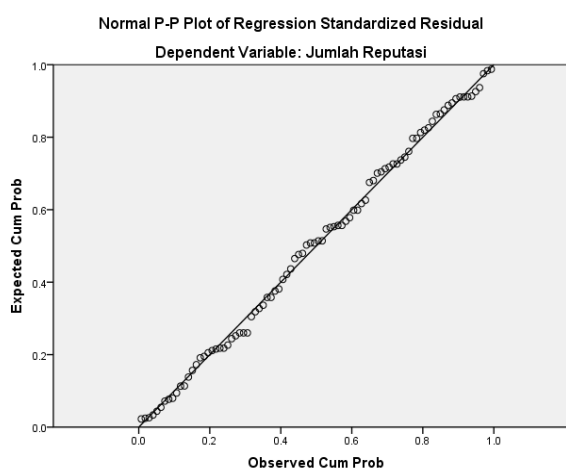
3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier tidak bias (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik selengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi residual data berdistribusi normal atau tidak yaitu menggunakan rafik normal *probabilitasplot*. Apabila pada grafik normal *probabilitasplot* tampak bahwa titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual data memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan SPSS 19.

Gambar 3.1
Hasil Uji Normalitas Data



Sumber: Data olahan SPSS 19

Dari grafik normal *probabilitasplot* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik plot menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normalitas.

b) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolonieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas.

Tabel 3.3
Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variance	Tolerance	VIF
1	Komunikasi	403	2,371
2	Pelayanan	566	1,905
3	Sikap	615	1,640

Sumber: Data olahan SPSS 19

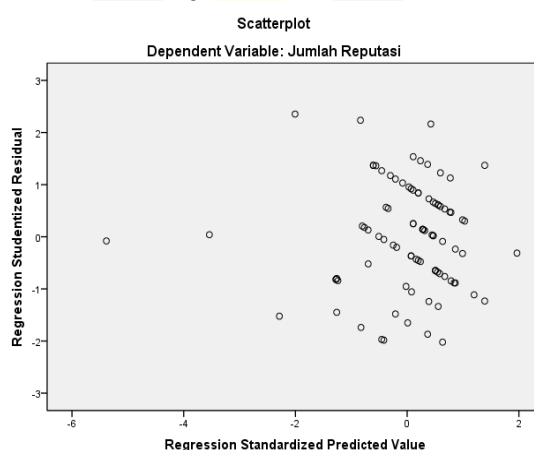
Dari hasil uji multikolonieritas di atas di peroleh nilai tolerance untuk semua variabel $> 0,10$ dan nilai VIF untuk semua variabel < 10 . Oleh karena tidak ada nilai tolerance yang $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka hal ini dapat disimpulkan memenuhi uji asumsi klasik .multikolonieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *varianced* dari residual data suatu observasi ke observasi lainnya berbeda atautkah tetap.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik *scatterplot*, jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuan SPSS 19.

Gambar 3.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data olahan SPSS 19

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi

heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Reputasi Bank.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi T (Persial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan SPSS:

Tabel 3.4
Hasil Uji t (Persial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.201	1.843		3.365	.001
	Jumlah Komunikasi	.359	.119	.428	3.009	.003
	Jumlah Pelayanan	.130	.122	.128	1.065	.290
	Jumlah Sikap	.039	.109	.041	.356	.723

a. Dependent Variable: Jumlah Reputasi

Sumber: Data olahan SPSS 19

Menurut hasil uji t (persial) dari table diatas, pada variabel komunikasi (X1), didapatkan nilai t hitung 3,009 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,009 > 1,987$) dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Kesimpulannya adalah komunikasi berpengaruh signifikan

terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Sedangkan untuk variabel pelayanan (X_2) didapatkan nilai t_{hitung} 1,065 dengan signifikansi sebesar 0,290. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,065 < 1,987$) dan signifikansi $0,290 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima. Kesimpulannya adalah pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Sedangkan untuk variabel sikap (X_3) didapatkan nilai t_{hitung} 0,356 dengan signifikansi sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,356 < 1,987$) dan signifikansi $0,723 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_{a3} ditolak dan H_{03} diterima. Kesimpulannya adalah sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

b. Uji Signifikansi F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat atau tidak.

Cara untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka

dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3.5
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.755	3	29.918	12.209	.000 ^a
	Residual	210.745	86	2.451		
	Total	300.500	89			

a. Predictors: (Constant), Jumlah Sikap, Jumlah Pelayanan, Jumlah Komunikasi

b. Dependent Variable: Jumlah Reputasi

Sumber: Data olahan SPSS 19

Berdasarkan uji F diatas didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 12, 209 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($12, 209 > 2,71$) dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_{a3} diterima dan H_{a3} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi, pelayanan dan sikap berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

5. Uji Koefisien Determinasi (R-Squares)

Bahwa R-Squares adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Tabel 3.6
Uji koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 ^a	.299	.274	1.565

a. Predictors: (Constant), Jumlah Sikap, Jumlah Pelayanan, Jumlah Komunikasi

b. Dependent Variable: Jumlah Reputasi

Sumber: Data olahan SPSS 19

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa koefisien Determinasi sebesar 0,274 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel Komunikasi (X1), Pelayanan (X2), Sikap (X3) terhadap Reputasi (Y) adalah sebesar 27,4% dan sisanya 72,6% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

6. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Tabel 3.7
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.201	1.843		3.365	.000
	Jumlah Komunikasi	.359	.119	.428	3.009	.003
	Jumlah Pelayanan	.130	.122	.128	1.065	.290
	Jumlah Sikap	.039	.109	.041	.356	.723

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.201	1.843		3.365	.000
	Jumlah Komunikasi	.359	.119	.428	3.009	.003
	Jumlah Pelayanan	.130	.122	.128	1.065	.290
	Jumlah Sikap	.039	.109	.041	.356	.723

Sumber: Data olahan SPSS 19

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa model regresi berganda kita adalah:

$$Y = 6,201 + 0,359 X_1 + 0,130 X_2 + 0,039 X_3$$

Dimana:

Y : Reputasi

X₁: Komunikasi

X₂ : Pelayanan

X₃ : Sikap

- a. Dari persamaan tersebut diperoleh konstanta sebesar 6,201 menyatakan bahwa jika variabel komunikasi, pelayanan dan sikap konstan atau nilainya 0 maka nilai reputasi akan sebesar 6,201
- b. Nilai β_1 sebesar 0,359, menyatakan bahwa jika komunikasi mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi nilai variabel konstan, maka akan mengakibatkan kenaikan reputasi sebesar 0,359
- c. Nilai β_2 sebesar 0,130, menyatakan bahwa jika pelayanan mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi nilai variabel

konstan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada reputasi sebesar 0,130.

- d. Nilai β_3 sebesar 0,039, menyatakan bahwa jika sikap mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi nilai variabel konstan, maka mengakibatkan kenaikan reputasi sebesar 0,039.

D. Pembahasan

1. Pengaruh variabel komunikasi terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap reputasi. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 3,009 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besardari t_{table} ($3,009 > 1,987$) dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka H_{a1} yang berbunyi bahwa ada pengaruh signifikan antara komunikasi terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota diterima.

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa komunikasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

2. Pengaruh variabel pelayanan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 1,065 dengan signifikansi sebesar 0,290. Hal ini

menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{table} ($1,065 < 1,987$) dan signifikansi $0,290 > 0,05$. Maka H_{a2} yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota ditolak.

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

3. Pengaruh variabel sikap terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 0,356 dengan signifikansi sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{table} ($0,356 < 1,987$) dan signifikansi $0,723 > 0,05$. Maka H_{a3} yang berbunyi bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara sikap terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota ditolak.

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa sikap secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

4. Variabel komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) terhadap reputasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa komunikasi, pelayanan dan sikap berpengaruh secara signifikan terhadap reputasi. Hal tersebut terbukti dengan perhitungan menggunakan SPSS, dimana nilai F_{hitung} 12,209 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($12,209 > 2,71$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_{a3} yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara komunikasi, pelayanan dan sikap terhadap reputasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara persial dari variabel komunikasi terhadap reputasi yang menunjukkan nilai t_{hitung} 3,009 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besardari t_{table} ($3,009 > 1,987$) dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara persial dari variabel pelayanan terhadap reputasi yang menunjukkan nilai t_{hitung} 1,065 dengan signifikansi sebesar 0,290. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecildari t_{table} ($1,065 < 1,987$) dan signifikansi $0,290 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara persial dari variabel sikap terhadap reputasi yang menunjukkan nilai t_{hitung} 0,356 dengan signifikansi sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecildari t_{table} ($0,356 < 1,987$) dan signifikansi $0,723 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.
4. Hasil uji F secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa komunikasi, pelayanan dan sikap secara bersama-sama (simultan)

berpengaruh signifikan terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota. Dimana nilai F_{hitung} 12,209 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($12,209 > 2,71$) dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi, pelayanan dan sikap berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan peneliti:

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya dengan memperluas cakupan penelitian serta dengan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya khazanah kajian perbankan syariah
2. Bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota diharapkan agar terus meningkatkan pelayanannya dan kinerjanya dengan terus eksis memepertahankan prestasi yang telah diraih dan terus berinovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz. *Pengaruh kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelayanggan sepeda motor Yamaha di kota banda aceh*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Syah Kuala)
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, siswanto. “ *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi (studi pada mandiri purwokerto)* “ Skripsi. Universitas Diponogoro. Semarang.
- Darmawan,Deni. 2014.*Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fitriawati, Eka. 2001. *Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap reputasiperusahaan*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponogoro.
- Ghozali,Imam. 2011.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang:Universitas Diponogoro.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: ERLANGGA.
- IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN JemberPress.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT GramediaPustaka Utama.
- _____. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasiran, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ken Ati Nur Shofiati, *Prosedur Handling Customer Complain Di Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Temanggung Cabang* (skripsi, Purwokerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2016).
- Latan, Hengky. 2013. *Analisi Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPP 20*. Bandung: Alfabeta.

Nathania Susanto, *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Pelanggan Zalora Di Surabaya* (skripsi, Surabaya:Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2016).

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI

Pursetyaningsih. “ *Pengaruh harga, reputasi, kualitas jasa, promosi, keterpaksaan, berpindah dan rekomendasi pada perilaku nasabah berpindah bank* “. *jurnal Manajmen Teori dan Trapan, Tahun 1 No. 3, Desember 2008, 192.*

Santoso, Singgih. 2003. *Buku latihan SPSS Statistic Multivariate*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutojo, siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta : PT Damar Mulia Pustaka.

Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Press.

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Perss.

Wiratna, Sujarweni. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yandi Nugraha, *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justiceskripsi* : Fakultas Ekonomi UniversitasIndonesia,2012)

IAIN JEMBER

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Reputasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Jember	1. Variabel Independent : Teknik Hadling Complain (X) 2. Variabel Dependent: Reputasi (Y)	1. Komunikasi 2. Pelayanan 3. Sikap 4. reputasi	1. Komunikasi a. informasi b. kesan positif 2. pelayanan a. memberikan senyuman b. memberikan tanggapan dengan tepat 3. sikap a. sopan b. simpati 4. reputasi a. dikenal luas b. kemudahan di ingat	1. Primer a) pimpinan b) Nasabah 2. Sekunder a) Dokumentasi b) Kepustakaan, buku, website, dll.	1. Pendekatan penelitian kuantitatif 2. Penentuan sampling 3. Metode pengumpulan data a. Interview b. Angket c. Dokumentasi 4. Metode analisis data a. Uji validitas b. Reliabilitas c. Uji asumsi klasik 1) Normalitas data 2) Multikolinieritas 3) Heteroskedastisitas d. Analisis dan pengujian hipotesis 1) Regresi berganda 2) Uji T 3) Uji F 4) Uji R ²	1. Adakah pengaruh komunikasi terhadap reputasi? 2. Adakah pengaruh pelayanan terhadap reputasi? 3. Adakah pengaruh sikap terhadap reputasi? 4. Apakah komunikasi, pelayanan dan sikap secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap reputasi?

PERNYATAAN KEASLIAN DATA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iftitah Dian Furoida
NIM : 083 133 119
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 22 Juni 2017

Saya yang menyatakan



Iftitah Dian Furoida
NIM: 083 133 119



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B-~~82~~/In.20/7.a/PP.00.9/6 /2017
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember

Kota

Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ifitah Dian Furoida
NIM : 083133119
Semester : VIII (Delapan)
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : PTP XII Klatakan - Jember
No TLP : 085230804661
Judul Skripsi : Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Reputasi di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 12 Juni ,2017



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002



: 09 /B.202/KOP. UGT/2017
Tgl : Konfirmasi Penelitian
No : ---- ooOoo ----

Yth;
Dr. H. BABUN SUHARTO, SE, .MM
Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Tempat

Wassalamu'alaikum War. Wab.

Yang hormat,
Berdasarkan telah dilaksanakannya penelitian di kantor BMT UGT SIDOGIRI Cab. Pembantu Jember kota pada Hari Selasa Tanggal 02 Agustus 2017 dengan nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : IFTITAH DIAN FUROIDA NIM : 083133119
Kelas : Genap
Fakultas/Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam


















Dengan ini kami sampaikan bahwa nama mahasiswa tersebut di atas telah selesai melaksanakan penelitian di BMT UGT SIDOGIRI Cab. Pembantu Jember kota.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

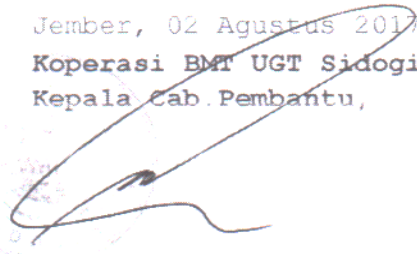
Wassalamu'alaikum War. Wab.
Jember, 02 Agustus 2017
Koperasi BMT UGT Sidogiri,
Cab. Pembantu,

AN WIDODO

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU JEMBER KOTA

No	Kegiatan	Tanggal	Paraf
1	Menyerahkan surat dan proposal penelitian	12 Juni 2017	
2	Perkenalan dengan seluruh karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota, interview mengenai jumlah nasabah dan menyebarkan angket	13 Juni 2017	
3	Menyebarkan angket penelitian	14 Juni 2017	
4	Menyebarkan angket penelitian dan bertanya mengenai produk-produk BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota	15 Juni 2017	
5	Menyebarkan angket penelitian dan bertanya mengenai struktur organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota	17 Juni 2017	
6	Menyebarkan angket penelitian	18 Juni 2017	
7	Menyebarkan angket penelitian	19 Juni 2017	
8	Menyebarkan angket penelitian	20 Juni 2017	
9	Menyebarkan angket penelitian	21 Juni 2017	
10	Menyebarkan angket penelitian	22 Juni 2017	
11	Menyebarkan angket penelitian	5 Juli 2017	
12	Menyebarkan angket penelitian	6 Juli 2017	
13	Menyebarkan angket penelitian	8 Juli 2017	
14	Menyebarkan angket penelitian	9 Juli 2017	
15	Menyebarkan angket penelitian	10 Juli 2017	
16	Menyebarkan angket penelitian	11 Juli 2017	
17	Meminta surat selesai penelitian	2 Agustus 2017	

Jember, 02 Agustus 2017
 Koperasi BMT UGT Sidogiri,
 Kepala Cab. Pembantu,



HERMAN WIDODO



Membagikan angket kepada responden



Membagikan angket kepada responden

BIODATA PENULIS



Judul Skripsi : *PENGARUH TEKNIK HANDLING COMPLAIN TERHADAP REPUTASI DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU JEMBER KOTA*

Nama : Iftitah Dian Furoida

Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 29 November 1994

Alamat : PTP XII

RT/RW : 001/009

Desa : Klatakan

Kecamatan : Tanggul

Kabupaten : Jember

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

1. TK Theobroma II

(2000–2001)

2. SD Negeri Klatakan 03

(2001-2007)

3. SMP Islam Darul Hidayah

(2007-2010)

4. SMK Negeri 6 Jember

(2010-2013)

5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

(2013-2017)

Pengalaman Organisasi :

1. IPPNU Jember