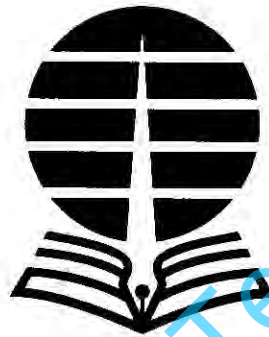


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI PROSEDUR TANGGAP DARURAT
BADAN PENANGGULAN BENCANA DAERAH DALAM
MENANGGULANGI BENCANA GEMPA BUMI
DI KABUPATEN ACEH TENGAH TAHUN 2013**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

AGUSTINAWATI

NIM: 018873646

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

**IMPLEMENTASI PROSEDUR TANGGAP DARURAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH DALAM
MENANGGULANGI BENCANA GEMPA BUMI DI KABUPATEN ACEH
TENGAH TAHUN 2013**

Agustinawati

Email : Agustinawati1973@gmail.com
Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Tujuan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam menanggulangi bencana gempa bumi di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif menyajikan suatu gambaran tentang detail yang spesifik dari suatu situasi, keadaan sosial, atau suatu hubungan.

Penelitian jenis ini bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala atau situasi sosial tertentu agar memperoleh gambaran yang lebih akurat dari pengamatan yang dilakukan

Temuan Dalam penelitian ini adalah Dari hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa implementasi prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam menanggulangi bencana gempa bumi di Kabupaten aceh tengah tahun 2013 berada pada kategori cukup baik. Dalam arti bahwa belum sepenuhnya berjalan dengan baik, salah satu aspek yang belum berjalan dengan baik adalah keuangan, tentu dalam menjalankan program penanggulangan bencana dibutuhkan biaya yang cukup besar.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut :

Aspek komunikasi sudah berjalan dengan baik maka untuk ke depan nya peneliti berharap aspek ini dapat di pertahankan agar bencana alam dapat lebih cepat di tanggulangi

Aspek sumberdaya sudah cukup memadai dan sudah cukup baik dengan adanya berbagai bantuan dari relawan sehingga tenaga kerja lebih banyak dan tentu sangat membantu dalam penanggulangan bencana gempa bumi di kabupaten Aceh Tengah

Aspek disposisi sudah baik dah lebih baik lagi di pertahankan sebaiknya diberikan insentif atau penghargaan untuk prestasi yang di raih para pengambil kebijakan.

Aspek struktur birokrasi sudah cukup baik dan perlu di pertahankan untuk pedoman pengambilan kebijakan kedepanya jika terjadi bencana di kemudian hari.

Kata kunci : Tanggap Darurat, Gempa Bumi, Penanggulangan Bencana

IMPLEMENTATION PROCEDURES EMERGENCY RESPONSE DISASTER AGENCY IN THE EARTHQUAKE DISASTER IN THE ACEH TENGAH DISTRICT 2013

Agustinawati

Email : Agustinawati1973@gmail.com
Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

ABSTRACT

The purposes of this research is to describe the implementation of emergency response procedures of Regional Disaster Management Agencies in tackling the earthquake disaster in Aceh Tengah district in 2013.

Type of research is descriptive research deskriptif. The research presents an overview of the specific details of a situation, social situation, or a relationship.

This type of research aims to describe a symptom or a certain social situations in order to obtain a more accurate picture of the observations made

The findings of this research is in the field of research can be concluded that the implementation of emergency response procedures in the area of disaster management agencies cope with the earthquake in Aceh Regency middle of 2013 in the category quite well. In the sense that it has not been completely worked well, one aspect that has not been going well is the financial, certainly in the running disaster management program required considerable cost.

Based on the results of the study, the researchers suggest the following matters:

Aspects of communication has been going well so for his future researchers hope these aspects can be on hold so that natural disasters can be faster in the tackle

Aspects of resources are adequate and good enough with the various assistance of volunteers so that more manpower and certainly very helpful in the earthquake disaster in Aceh Tengah

Disposition aspects already well dah better retained should be given incentives or awards for achievements in reach policy makers.

Aspects of bureaucratic structure is good enough and needs to be retained to guide policy making kedepanya case of disaster in the future.

Keywords : Emergency Response, Eartquake, Disaster Management

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Implementasi Prosedur Tanggap Darurat Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam Menanggulangi Bencana Gempa Bumi di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Takengon, 23 Oktober 2014
Yang menyatakan



AGUSTINAWATI
NIM. 018873646

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM MAGISTER (LPTAPM)**

Judul TAPM : IMPLEMENTASI PROSEDUR TANGGAP DARURAT BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH DALAM MENANGGULANGI
BENCANA GEMPA BUMI DI KABUPATEN ACEH TENGAH TAHUN
2013.

Nama : Agustinawati

NIM : 018873646

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Agustus 2014

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.Si
NIP. 19590816 198611 1 001

Pembimbing II



Dr. Djailani AR, M.Pd
NIP. 19491231 197602 1 006

Mengetahui

Ketua Bidang ISIP



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003



Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.sc, Ph.D (S)
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Agustinawati
Nim : 018873646
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul Tesis : Implementasi Prosedur Tanggap Darurat Badan Penanggulangan
Bencana Daerah dalam Menanggulangi Bencana Gempa Bumi di
Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013


Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 22 November 2014
Waktu : 09.15 sd 11.15

Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS


Ketua Komisi Penguji : Drs. Enang Rusyana, M.Pd
NIP. 19631021 198803 1 003


(.....)

Penguji Ahli : Prof.Dr. Aries Djaenuri, MA
NIP.


(.....)

Pembimbing I : Prof.Dr. Marlon Sihombing, M.Si
NIP. 19590816 198611 1 001


(.....)

Pembimbing II : Dr. Djaelani AR, M.Pd
NIP. 19491231 197602 1 006


(.....)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA
Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 14418
Telepon 0217415050 Fax 0215588

Kepada
Yth. Direktur PPS UT
Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat
Tangerang 15418

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku pembimbing dari mahasiswa :

Nama : Agustinawati
Judul TAPM : Implementasi Prosedur Tanggap Darurat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Menanggulangi Bencana Gempa Bumi di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai sekitar 90 %, sehingga sudah layak diuji/belum layak dalam ujian sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikianlah keterangan ini dibuat untuk selanjutnya diperiksa.

Banda Aceh, 23 Agustus 2014

Pembimbing I



Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.si
NIP. 19590816 198611 1 001

Pembimbing II



Dr. Djaifani AR, M.Pd
NIP. 19491231 197602 1 006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, Akhirnya penulis dapat menyelesaikan TAPM ini,

Terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Prof.Dr. Marlon Sihombing, M.Si selaku pembimbing pertama dalam penulisan Tesis ini, Beliau dengan penuh ketelitian dan kesabaran tak henti-hentinya memberikan saran-saran serta masukan dalam penyempurnaan penulisan tesis ini dan Dr. Djaelani AR, M.Pd selaku pembimbing kedua, yang telah banyak membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan Tesis ini dan juga pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan Tesis ini diantaranya :

1. Suciati, M.sc,Ph.D Selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta yang telah banyak memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama mengikuti masa pembelajaran.
2. Drs. Enang Rusyana, M.Pd selaku kepala UPBJJ Univesitas Terbuka Banda Aceh yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
3. Dr. Darmanto, M.Ed Selaku ketua bidang Ilmu administrasi publik terimakasih atas arahan dan bimbingan yang telah beliau berikan.
4. Prof.Dr. Aries Djaenuri, MA selaku penguji ahli terimakasih penulis ucapkan atas saran dan masukan-masukan dalam penyempurnaan Tesis ini.
5. Para Guru Besar dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah tulus membina dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi pembimbing dalam mengerjakan tugas sehari-hari.
6. Seluruh Staff Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan lancar.
7. Hj. Masdiana S.Pd selaku Kepala Sekolah SDN 10 Bebesan, Takengon tempat penulis mengajar, terimakasih atas dukungan yang telah diberikan.

8. Keluarga, khususnya Suami saya (Basaruddin SE.AK) dan Kedua Orang Tua serta putra-putri saya yang telah mendampingi saya dalam kehidupan, memberikan motivasi serta semangat untuk menyelesaikan tugas ini.
9. Seluruh rekan Mahasiswa Universitas Terbuka Jakarta Cabang Banda Aceh, dimana selama mengikuti perkuliahan banyak mendapat dukungan, kritik, saran dan rasa kebersamaan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dan pahala dari Allah S.W.T , Amin

Takengon 23 Oktober 2014

Penulis

Agustinawati

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kebijakan Publik	10
C. Implementasi Kebijakan.....	15
D. Gempa Bumi.....	22
1. Proses Terjadinya Gempa Bumi	27
2. Penyebab Terjadinya Gempa Bumi	30
3. Faktor yang mempengaruhi besar kecilnya Gempa Bumi	33
4. Dampak Terjadinya Gempa Bumi	34
5. Mekanisme Gempa Bumi	35
6. Klasifikasi Gempa Bumi	38
7. Sejarah Besar Gempa Bumi Dunia	40
E. Konsepsi dan Karakteristik Bencana	44
F. Kebijakan Penanggulangan Bencana	46
G. Manajemen Penanggulangan Bencana	49
1. Tujuan Manajemen Bencana	55
2. Model Manajemen Bencana.....	56
3. Tahapan Manajemen Bencana	57
H. Paradigma Pengurangan Resiko Bencana.....	59
I. Kesiapsiagaan	63

J. Sistem Penanggulangan Bencana Nasional	65
K. Prosedur Tanggap Darurat Bencana	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	72
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	72
B. Jenis Penelitian	72
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data.....	73
E. Teknik Pemilihan Informan.....	75
F. Teknik Analisis Data	75
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Temuan Lapangan	77
B. Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Elemen Kebijakan	13
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis	21
Gambar 2.3 Seismograf, alat pengukur kekuatan/intensitas gempa bumi	24
Gambar 2.4 Perambatan gelombang Longitudinal dan gelombang transversal dan gelombang permukaan	37
Gambar 2.5 Ilustrasi perambatan gelombang gempa pada permukaan bumi	38
Gambar 2.6 Siklus Bencana	52

Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kekuatan gempa bumi berdasarkan Skala Richter	24
Tabel 2.2 Kesetaraan energi kekuatan gempabumi dengan kekuatan sejumlah berat bahan peledak	25
Tabel 2.3 Intensitas gempa bumi	26
Tabel 2.4 Bahaya Alam dan Penyebabnya	45
Tabel 2.5 Tahapan – Tahapan Manajemen Bencana	58
Tabel 2.6 Pergeseran Pandangan Penanganan Bencana	61

Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perut bumi yang kita tempati tersimpan banyak rahasia alam yang tidak dapat kita ketahui dan untuk kita ramalkan. Kita tidak dapat mengetahui kejadian-kejadian yang bakal terjadi di muka bumi ini kecuali peristiwa itu sudah terjadi. Banyak kejadian-kejadian yang mengundang pertanyaan bagi manusia yang hidup di muka bumi ini. Salah satu peristiwa alam yang sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat yaitu gempa bumi.

Gempa bumi merupakan suatu peristiwa yang sangat sering terjadi di muka bumi ini termasuk di Indonesia. Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki tingkat rawan bencana alam yang sangat tinggi karena memiliki titik-titik gempa yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia terutama pada gunung. Salah satu titik rawan terdapat pada daerah aktif yaitu di lepas pantai barat Sumatera.

Gempa bumi lazim terjadi di Sumatera karena pulau ini berada di batas konvergen tempat Lempeng Sunda bersubduksi di bawah Lempeng Indo-Australia. Lempeng ini bergerak miring dengan kecepatan 60 mm per tahun dan komponen belahan kanannya didorong oleh patahan *strike-slip* di dalam wilayah pulau Sumatera, terutama di patahan besar Sumatera. Tahun 2004, Sumatera dan diterjang gempa bumi dan tsunami yang menewaskan puluhan ribu orang. Jumlah korban adalah sekitar 230.000 orang di seluruh kawasan Samudra Hindia. Tahun 2009, gempa bumi dekat Padang menewaskan lebih dari 1.000 orang. Bulan April 2012, gempa berkekuatan 8,6 SR menewaskan 5 orang di Aceh.


Mungkin kita sudah terbiasa dengan bencana alam tersebut karena sudah terjadi berulang-ulang di negara kita. Gempa bumi sudah menghancurkan sebagian dari wilayah Indonesia dan sudah banyak sekali korban yang berjatuh akibat bencana tersebut. Dapat di katakan gempa bumi memang suatu ancaman bagi manusia di muka bumi ini. Maka sangat perlu bagi mereka untuk mengetahui peristiwa-peristiwa gempa bumi yang terjadi agar mereka dapat menghindar dari bencana tersebut.

Indonesia berada di pertigaan lempeng dunia, yakni Lempeng Indo-Australia, Lempeng Eurasia, dan Lempeng Pasifik (Pribadi, dkk., 2008 : I-7). Lempeng-lempeng tersebut punya potensi saling bertubrukan sehingga beberapa kawasan di negeri ini dapat diluluh-lantakkan dengan seketika.

Gempa bumi merupakan bencana alam yang memang sering terjadi di wilayah Indonesia. diperkirakan dalam setahun ini terjadi 400 kali gempa di wilayah Indonesia. Pada pertengahan tahun 2013 ini, bangsa Indonesia khususnya kembali berduka. Gempa berkekuatan 6,2 SR mengguncang Kabupaten Aceh Tengah dan Bener Meriah. Data BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) menyebutkan jumlah korban di Kabupaten Aceh Tengah yaitu sebanyak 35 orang meninggal dunia dan 5 orang dinyatakan hilang. Sementara korban luka-luka sebanyak 92 orang luka berat dan 352 orang luka ringan. Jumlah penduduk yang terpaksa mengungsi tercatat sebanyak 48.563 orang.

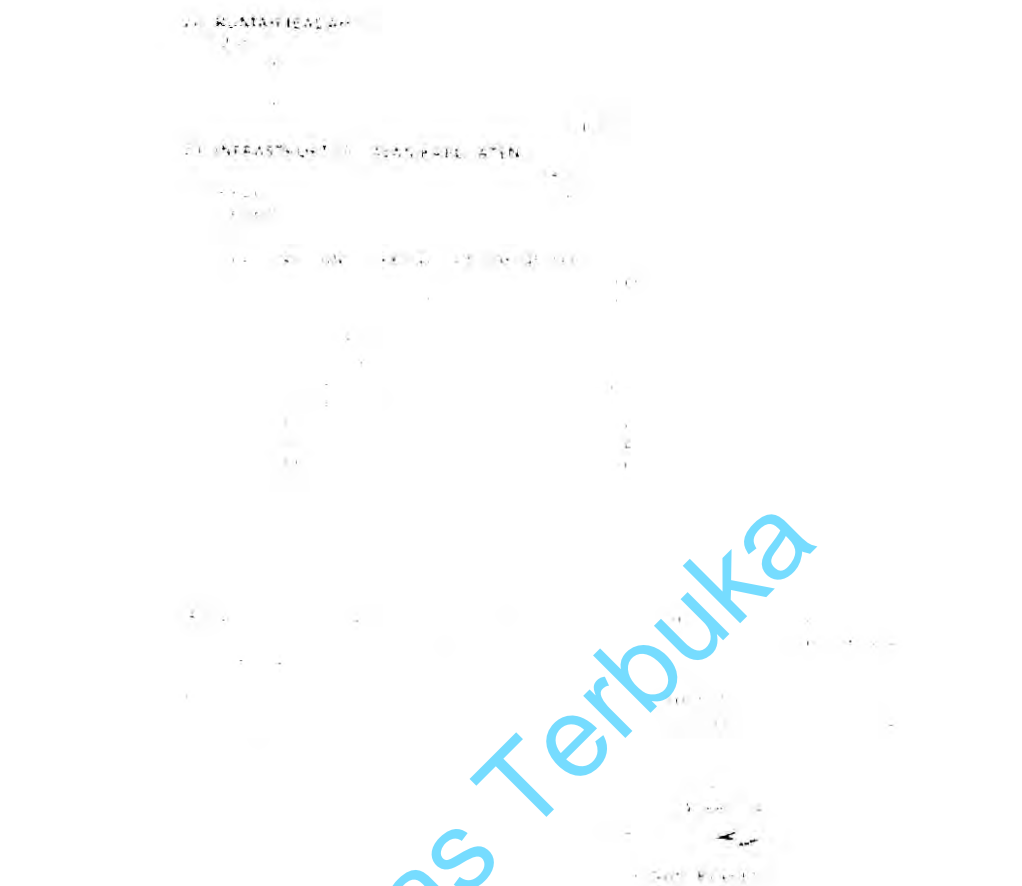
Akibat gempa tersebut kerusakan tempat tinggal di Kabupaten Aceh Tengah yaitu sebanyak 15.553 unit (5.302 rusak berat, 2.651 rusak sedang, 7.600 rusak ringan). Selain rumah, gempa bumi juga merusak fasilitas umum seperti sarana pendidikan sebanyak 381 unit, sarana ibadah sebanyak 275 unit, sarana kesehatan

sebanyak 242 unit, gedung-gedung perkantoran sebanyak 153 unit, dan infrastruktur jalan rusak sepanjang 155,32 Km. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada data kerugian akibat bencana gempa bumi di kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013 berikut ini :


KABUPATEN ACEH TENGAH
 بۇڤاتڤن آچڤ تنڠاه

**DATA KERUGIAN AKIBAT BENCANA GEMPA BUMI TANGGAL 02 JULI 2013
(DI KABUPATEN ACEH TENGAH (DATA FINAL))**

NO	KETERANGAN	JUMLAH	REMARKS
I. KORBAN MANUSIA			
1	Meninggal	25	
2	Terdampak	100	
3	Disabilitas	10	
4	Orang tua	10	
5	Orang muda	10	
6	Orang tua	10	
7	Orang muda	10	
8	Orang tua	10	
9	Orang muda	10	
10	Orang tua	10	
11	Orang muda	10	
12	Orang tua	10	
13	Orang muda	10	
14	Orang tua	10	
15	Orang muda	10	
16	Orang tua	10	
17	Orang muda	10	
18	Orang tua	10	
19	Orang muda	10	
20	Orang tua	10	
21	Orang muda	10	
22	Orang tua	10	
23	Orang muda	10	
24	Orang tua	10	
25	Orang muda	10	
26	Orang tua	10	
27	Orang muda	10	
28	Orang tua	10	
29	Orang muda	10	
30	Orang tua	10	
31	Orang muda	10	
32	Orang tua	10	
33	Orang muda	10	
34	Orang tua	10	
35	Orang muda	10	
36	Orang tua	10	
37	Orang muda	10	
38	Orang tua	10	
39	Orang muda	10	
40	Orang tua	10	
41	Orang muda	10	
42	Orang tua	10	
43	Orang muda	10	
44	Orang tua	10	
45	Orang muda	10	
46	Orang tua	10	
47	Orang muda	10	
48	Orang tua	10	
49	Orang muda	10	
50	Orang tua	10	
51	Orang muda	10	
52	Orang tua	10	
53	Orang muda	10	
54	Orang tua	10	
55	Orang muda	10	
56	Orang tua	10	
57	Orang muda	10	
58	Orang tua	10	
59	Orang muda	10	
60	Orang tua	10	
61	Orang muda	10	
62	Orang tua	10	
63	Orang muda	10	
64	Orang tua	10	
65	Orang muda	10	
66	Orang tua	10	
67	Orang muda	10	
68	Orang tua	10	
69	Orang muda	10	
70	Orang tua	10	
71	Orang muda	10	
72	Orang tua	10	
73	Orang muda	10	
74	Orang tua	10	
75	Orang muda	10	
76	Orang tua	10	
77	Orang muda	10	
78	Orang tua	10	
79	Orang muda	10	
80	Orang tua	10	
81	Orang muda	10	
82	Orang tua	10	
83	Orang muda	10	
84	Orang tua	10	
85	Orang muda	10	
86	Orang tua	10	
87	Orang muda	10	
88	Orang tua	10	
89	Orang muda	10	
90	Orang tua	10	
91	Orang muda	10	
92	Orang tua	10	
93	Orang muda	10	
94	Orang tua	10	
95	Orang muda	10	
96	Orang tua	10	
97	Orang muda	10	
98	Orang tua	10	
99	Orang muda	10	
100	Orang tua	10	



Sumber : Pemda Kab Aceh Tengah 2013

Perkiraan kerugian di atas sesungguhnya masih sebatas kerugian sarana fisik, selain kerugian fisik, bencana juga berdampak pada kerugian psikologis, sebab masyarakat harus dihadapkan pada kenyataan hilangnya anggota keluarga. Belum lagi gangguan pada sektor perekonomian masyarakat yang mengalami kerusakan sarana dan mata pencaharian penduduk akibat bencana gempa tersebut.

Mengingat dampak gempa bumi cukup yang luar biasa, maka penanggulangannya juga bencana harus dilakukan dengan menggunakan prinsip dan cara yang tepat. Penanggulangan bencana alam bertujuan untuk membantu masyarakat untuk mengatasi masalah yang dialami dan mempersiapkan mereka untuk

memasuki masa depan yang lebih baik dengan mengatasi dampak yang ditimbulkannya. Oleh sebab itu, agar berbagai dampak yang ditimbulkan oleh bencana dapat di atasi, dalam penanggulangan bencana harus diperhatikan prinsip-prinsip dan prosedur penanggulangan bencana alam yang tepat.

Tanggap darurat bencana adalah kegiatan yang dilakukan segera setelah bencana terjadi di suatu tempat. Tindakan darurat ini dilakukan oleh otoritas pemerintah pusat, daerah atau lokal dan masyarakat setempat dengan maksud untuk membatasi meluasnya dampak dari bencana terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Tingkat kepedulian dan pemahaman masyarakat beserta pemerintah daerah sangat penting pada tahapan ini untuk dapat menentukan langkah-langkah yang diperlukan dalam menanggulangi dampak akibat bencana.

Dalam kegiatan tanggap darurat bencana harus ada suatu prosedur dengan tujuan agar kegiatan tersebut dapat berjalan secara efektif sehingga penanggulangan bencana dapat dilakukan secara optimal. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana disebutkan sejumlah prinsip penanggulangan bencana, antara lain :

1. Cepat dan tepat
2. Prioritas
3. Koordinasi dan keterpaduan
4. Berdaya guna dan berhasil guna
5. Transparan dan akuntabilitas
6. Kemitraan
7. Nondiskriminatif
8. Nonproletisi

Untuk menaggulangi bencana gempa bumi di Aceh Tengah dan Bener Merah, pada tanggal 3 Juli 2013. Pemerintah Propinsi Aceh mengalokasikan anggaran mencapai Rp.64.96 Milyar khusus untuk membiayai kegiatan tanggap

darurat bencana Gayo saja. Hal ini tertuang dalam Keputusan Gubernur Aceh Nomor 360/571/2013 tentang status tanggap darurat untuk bencana gempa Gayo.

Secara detail, gubernur merincikan anggaran tersebut yaitu untuk pemenuhan sandang dan pangan yang dikelola Dinas Sosial Aceh senilai Rp 21.380.750.000, untuk perbaikan sarana dan prasarana fisik Rp 25.149.660.000 dikelola oleh Dinas Cipta Karya, pendidikan pasca bencana dikelola oleh Dinas Pendidikan sebesar Rp13.884.600.000, yang dikelola oleh Dinas Bina Marga, untuk mengoperasikan alat berat dan menciptakan akses cepat menuju lokasi pada masa tanggap darurat dialokasikan anggaran Rp 721.575.000, dan untuk layanan kesehatan yang dikelola Dinas Kesehatan Aceh senilai Rp 1.840.000.000 (Lintas Gayo, Pemprov Aceh Kucurkan Rp64,9 miliar untuk Tanggap Darurat Gempa Gayo).

Pada tanggal 19 Juli 2013, Kepala BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) mengeluarkan pernyataan bahwa tanggap darurat gempa Gayo berjalan sukses. Menurut beliau, penanganan terdapan yang dilakukan oleh pemerintah di Kabupaten Aceh Tengah dan Bener Meriah telah berjalan sesuai dengan ketentuan (Atjehpost.com). Sukses Lewati Tanggap Darurat Kepala BNPB puji kinerja dua bupati di Gayo. (20/07/2013).

Akan tetapi, di sisi lain berkembang laporan di tingkat bawah tentang kekacauan pendistribusian bantuan. Bantuan dipusatkan di kantor bupati dan Kodim 0106., sayangnya di sentral bantuan ini tidak ada mekanisme distribusi bantuan yang baik. Ketika masyarakat datang meminta bantuan diperlakukan dengan sangat ketat. Adapun para relawan dari LSM dan kelompok masyarakat yang berasal dari luar daerah Gayo tidak begitu mengenal titik-titik pengungsi

yang terpencil. Seperti juga media, titik-titik bantuan hanya terpusat di "titik panas", atau tempat pengungsian terbanyak seperti di Kecamatan Ketol Aceh Tengah. Padahal seperti dirilis, sedikitnya 70 titik pengungsian tersebar di dua kabupaten dan susah mengakses bantuan (Teuku Kemal Fasya, Gempa Gayo Bencana Moral Bantuan).

Mengacu pada permasalahan tersebut, penelitian ini mencoba mengkaji lebih jauh mengenai pelaksanaan tanggap darurat bencana yang telah dilaksanakan di Kabupaten Aceh Tengah beserta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh tim di lapangan dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya yakni komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi.

Universitas Terbuka

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh Faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi pada implementasi prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam menanggulangi bencana gempa bumi di Kabupaten aceh tengah tahun 2013?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

Mengetahui bagaimana pengaruh faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi pada implementasi prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam menanggulangi bencana gempa bumi di Kabupaten aceh tengah tahun 2013?

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah literatur Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan persoalan tanggap darurat bencana. Diharapkan pula, penelitian ini akan mendukung penelitian-penelitian yang sejenis.

Secara praktis, penelitian ini mencoba untuk memberikan suatu gambaran mengenai pelaksanaan tanggap darurat dalam setiap bencana beserta kendalanya sehingga diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi masyarakat, serta memberi rekomendasi kepada tim pelaksana tanggap darurat bencana terkait hasil temuan lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan terkait tema ini diantaranya penelitian tesis tahun 2008 oleh Andree Harmadi Algamar dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Tugas Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (Satlak PBP) Kota Padang dalam Kesiapsiagaan Menghadapi Bencana Alam Gempa Bumi dan Tsunami di Kota Padang. Penelitian tersebut bertujuan menggambarkan pelaksanaan tugas Satlak PBP dalam kesiapsiagaan beserta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan tugas Satlak PBP Kota Padang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan tugas Satlak PBP sudah berjalan dengan baik dengan sejumlah indikator.

Penelitian lain yang pernah dilakukan yaitu penelitian tesis dengan judul Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Penanggulangan Bencana di Provinsi Sumatera Barat oleh Mardayeli Danhas pada tahun 2011. Kesimpulan penelitian yaitu berdasarkan hasil analisis tingkat ketahanan daerah Propinsi Sumatera Barat menunjukkan tingkat ketahanan daerah kabupaten/kota berada pada level 2 atau rata-rata efektivitas kebijakan hanya sebesar 50%.

Berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya. Penelitian yang akan dilakukan Peneliti adalah mengenai implementasi prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam dalam menanggulangi bencana gempa bumi di kabupaten aceh tengah tahun 2013. Peneliti ingin mengetahui bagaimana proses implementasi kebijakan dan dimensi apa yang paling dominan dalam

implementasi kebijakan tersebut dilihat dari perspektif teori, yaitu dari teori yang dikemukakan oleh Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif

B. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu ilmu multidisipliner karena melibatkan banyak disiplin ilmu seperti politik, sosial, ekonomi, dan psikologi. Studi kebijakan berkembang pada awal 1970-an terutama melalui tulisan Harold D. Laswell.

Definisi dari kebijakan publik yang paling awal dikemukakan oleh Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Howlett dan Ramesh (1995:2) yang mendefinisikan kebijakan publik/*public policy* sebagai "suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu (a projected of goals, values, and practices)". Senada dengan definisi ini, George C. Edwards III dan Ira Sharkansky dalam Suwitri (2008: 10) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan".

Dari dua definisi di atas kita bisa melihat bahwa kebijakan publik memiliki kata kunci "tujuan", "nilai-nilai", dan "praktik". Kebijakan publik selalu memiliki tujuan, seperti kebijakan pemerintah untuk menggantikan konsumsi minyak tanah dengan LPG adalah untuk menghemat subsidi negara. Praktik yang dilaksanakan adalah dengan mendistribusikan kompor gas dan tabung LPG 3 kg secara cuma-cuma kepada masyarakat.

Menurut Thomas R. Dye dalam Howlett dan Ramesh (2005:2), kebijakan publik adalah segala yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan perbedaan yang dihasilkannya (*what government did, why they do it, and what differences it makes*). Dalam pemahaman bahwa “keputusan” termasuk juga ketika pemerintah memutuskan untuk “tidak memutuskan” atau memutuskan untuk “tidak mengurus” suatu isu, maka pemahaman ini juga merujuk pada definisi Thomas R. Dye dalam Tilaar dan Nugroho (2008:185) yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan “segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah”. Senada dengan definisi Dye, George C. Edwards III dan Ira Sharkansky dalam Suwitri (2008: 9) juga menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan:

Apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang dapat ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan atau dalam policy statement yang berbentuk pidato-pidato dan wacana yang diungkapkan pejabat politik dan pejabat pemerintah yang segera ditindaklanjuti dengan program-program dan tindakan pemerintah.

Kedua definisi baik dari Dye dan Edwards III dan Sharkansky sama-sama menyetujui bahwa kebijakan publik juga termasuk juga dalam hal “keputusan untuk tidak melakukan tindakan apapun”. Suwitri (2008: 11) memberi contoh bahwa keputusan pemerintah untuk menunda pelaksanaan Undang-Undang Anti Pornografi dan Pornoaksi sehingga dalam hal ini pemerintah tidak melakukan tindakan apapun untuk menjalankan Undang-Undang tersebut juga termasuk kebijakan publik.

Menurut James A. Anderson dalam Subarsono (2005: 2), kebijakan publik merupakan “kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah”. Senada dengan Laswell dan Kaplan, David Easton dalam Subarsono (2005:2) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat”, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai di dalamnya. Dari dua definisi ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik juga menyentuh nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi kebijakan publik yang dipaparkan di atas, maka kebijakan publik memiliki konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Kebijakan publik berisi tujuan, nilai-nilai, dan praktik/pelaksanaannya.
- b. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta.
- c. Kebijakan publik tersebut menyangkut pilihan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Dari poin-poin di atas maka kita bisa menarik benang merah dari definisi kebijakan publik dalam Lampiran 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/04/M.PAN/4/2007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja, dan Revisi Kebijakan Publik di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah.

Dalam Peraturan Menteri ini, kebijakan publik adalah “keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga pemerintahan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak”. Dalam Peraturan Menteri tersebut, kebijakan publik mempunyai 2 (dua) bentuk yaitu

peraturan yang terkodifikasi secara formal dan legal, dan pernyataan pejabat publik di depan publik.

Menurut Subarsono (2005:3) kebijakan publik dapat berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Pemerintah Provinsi, Peraturan Pemerintah Kota/Kabupaten, dan Keputusan Walikota/Bupati. Berdasarkan Peraturan Menteri ini, pernyataan pejabat publik juga merupakan bagian kebijakan publik. Hal ini dapat dipahami karena pejabat publik adalah salah satu aktor kebijakan yang turut berperan dalam implementasi kebijakan itu sendiri.

Kebijakan dapat pula dipandang sebagai sistem. Bila kebijakan dipandang sebagai sebuah sistem, maka kebijakan memiliki elemen-elemen pembentuknya. Menurut Thomas R. Dye dalam Dunn (2000: 110) terdapat tiga elemen kebijakan yang membentuk sistem kebijakan. Dye menggambarkan ketiga elemen kebijakan tersebut sebagai kebijakan publik/*public policy*, pelaku kebijakan/*policy stakeholders*, dan lingkungan kebijakan/*policy environment*.



Gambar 2.1 tiga elemen kebijakan
Sumber : Thomas R. Dye dan Dunn (2000: 110)

Ketiga elemen ini saling memiliki andil, dan saling mempengaruhi. Sebagai contoh, pelaku kebijakan dapat mempunyai andil dalam kebijakan.

namun mereka juga dapat pula dipengaruhi oleh keputusan pemerintah. Lingkungan kebijakan juga mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pembuat kebijakan dan kebijakan publik itu sendiri. Dunn (2000: 111) menyatakan, "Oleh karena itu, sistem kebijakan berisi proses yang dialektis, yang berarti bahwa dimensi obyektif dan subyektif dari pembuat kebijakan tidak tepisahkan di dalam prakteknya". Jika kebijakan dapat dipandang sebagai suatu sistem, maka kebijakan juga dapat dipandang sebagai proses.

sedangkan Menurut A. Hoogerwerf (dalam Syafie, 2006 : 105-106), kebijakan publik sebagai unsur penting dari politik dapat diartikan sebagai usaha mencapai tujuan-tujuan tertentu menurut waktu tertentu. Dalam hal ini pemerintah bertindak sebagai wali menjalankan berbagai upaya yang dipandang mewakili kepentingan publik yang memilihnya.

Begitu juga pengertian menurut Islamy (2009 : 19), kebijakan publik didefinisikan sebagai kebijaksanaan-kebijaksanaan yang dikembangkan oleh badan-badan atau pejabat-pejabat pemerintah. Implementasi dari pemahaman tersebut terwujud ke dalam lima kondisi. Pertama, kebijaksanaan negara selalu memiliki tujuan tertentu. Kedua, kebijaksanaan negara berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan dari pejabat-pejabat pemerintah. Ketiga, bahwa kebijaksanaan itu adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah. Keempat, bahwa kebijaksanaan negara itu dapat bersifat positif (pilihan melakukan suatu tindakan) atau negatif (pilihan untuk tidak melakukan sesuatu tindakan). Kelima, bahwa kebijaksanaan pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif, didasarkan pada aturan perundang-undangan yang bersifat otoritatif.

Sementara itu, Anderson (dalam Widodo, 2001 : 190) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa pelaku atau sekelompok pelaku yang berupaya memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama tidak melulu harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagaimana pengertian A. Hoogerwerf dan Islamy yang telah dipaparkan sebelumnya, tetapi bisa saja terwujud dengan adanya kerjasama baik dengan pihak swasta (*market*) maupun masyarakat (*society*).

Ide kebijakan publik mengandung anggapan bahwa ada suatu ruang atau domain dalam kehidupan yang bukan privat atau murni milik individual, tetapi milik bersama atau milik umum. Publik itu sendiri berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama (Parsons, 2011 : 3).

Suatu kebijakan publik tidak hanya berkaitan dengan satu disiplin ilmu saja, akan tetapi berkaitan dengan berbagai disiplin ilmu. Oleh karena itu, pendekatannya adalah multidisiplin, yaitu penerapan metode dan teknik analisis dari berbagai disiplin ilmu (Sutopo dan Indrawijaya, 2001 : 25)

C. Implementasi Kebijakan

Van Meter dan van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Di dalam siklus perencanaan, implementasi dan evaluasi, implementasi adalah fase pelaksanaan. Sumber daya manusia dan keuangan harus dialokasikan dengan baik, struktur organisasional dan sistem harus bekerja sesuai dengan fungsinya dan kebijakan internal dan prosedur harus dikembangkan.

Implementasi tidak dapat dipisahkan dari kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, karena implementasi merupakan bagian dari suatu siklus. Pressman dan Wildavsky mengemukakan bahwa "Implementation should not be divorced from policy and must not be conceived as a process that takes place after, and independent of, the design of policy."⁴⁸ (implementasi seharusnya tidak dapat 'dicerai' dari kebijakan dan tidak dapat dilihat sebagai suatu proses yang independen, dalam desain suatu kebijakan)

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Udoji bahwa "the execution of policies is as important if not more important than policy making. Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented."⁴⁹ (Pelaksanaan kebijakan publik adalah hal yang penting, bahkan lebih penting dari pembuatan kebijakan itu. Kebijakan hanya akan menjadi suatu impian belaka atau sekedar cetak biru yang tersimpan secara rapi dalam arsip apabila tidak dilaksanakan).

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

Jones menyatakan bahwa terdapat tiga macam aktivitas implementasi kebijakan, antara lain sebagai berikut.

1. Interpretasi (interpretation)

Interpretasi merupakan aktivitas penjelasan substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang mudah dipahami sehingga dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan. Aktivitas interpretasi kebijakan ini tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan sosialisasi kebijakan agar seluruh masyarakat (stakeholder) dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan dan sasaran kebijakan.

2. Pengorganisasian (organization)

Pengorganisasian merupakan suatu upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumber daya (resources), unit-unit (units), dan metode-metode (methods) yang mengarah pada upaya mewujudkan kebijakan menjadi hasil (outcome) sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan. Hal-hal yang termasuk didalamnya antara lain:

- a. Pelaksana Kebijakan (Policy Implementator)

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, pelaksana kebijakan sangat bergantung pada jenis kebijakan apa yang akan dilaksanakan.

- b. Standar Prosedur Operasi (SOP)

SOP diperlukan sebagai pedoman, petunjuk dan referensi bagi para pelaku kebijakan untuk mencegah timbulnya perbedaan dalam bertindak ketika dihadapkan pada permasalahan pada saat

melaksanakan kebijakan. Oleh karena itu dalam setiap kebijakan perlu ada prosedur tetap (protap) atau standar pelayanan minimal (SPM).

c. Sumber Daya Keuangan dan Peralatan

Besarnya anggaran dan jenis peralatan sangat tergantung kepada jenis kebijakan yang akan dilaksanakan.

d. Penetapan Manajemen Pelaksana Kebijakan

Dalam hal ini manajemen pelaksana kebijakan ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah kebijakan

e. Penetapan Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan sangat diperlukan agar kinerja pelaksanaan kebijakan menjadi teratur dan baik

f. Aplikasi (Application)

Aplikasi merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada.

Berkaitan dengan pendapat Jones, Lowi menyatakan bahwa jenis kebijakan yang dibuat akan memiliki dampak pada jenis aktivitas politik yang terstimulasi oleh proses pembuatan kebijakan

Edward III melihat implementasi kebijakan dari kesuksesan implementasinya, seperti yang disampaikan :

“Four critical factor or variables in implementing public policy: communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure. Because the four factor are operating simultaneously and interacting with each

other to aid or hinder policy implementation, the ideal approach would be to reflect this complexity by discussing the all at once. Yet, given our goal increasing our understanding of policy implementation, such an approach would be self-defeating. To understand we must simplify, and to simplify we must break down explanations of implementation into principal components. Nevertheless, we need to remember that the implementation to every policy is a dynamic process, which involves the interaction of many variables.”

Variabel penentu implementasi kebijakan publik adalah komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. Keempat variabel itu bekerja secara simultan dan berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan. Melalui bekerjanya keempat variabel ini, pemahaman tentang implementasi kebijakan dapat diperoleh secara luas melalui penjelasan ke dalam komponen-komponen dasar. Tidak terlepas bahwa implementasi kebijakan itu sendiri merupakan proses yang dinamis yang melibatkan interaksi dari berbagai macam variabel

Tentang keempat variabel tersebut, dikemukakan bahwa:

1. Communications, the first requirement for effective policy implementation is that those who are to implement a decision must know what they are supposed to do.
2. Resources, implementation orders may be accurately, clear, and may consistend, but if implementations lack the resources to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.

3. Dispositions, if implementers are well-disposed toward a particular policy, they are more likely to carry it out as the original decision makers intended. But when implementers attitudes or perspectives differ from the decision makers, the process of implementing a policy becomes infinitely more complicated.
4. Bureaucratic structure, policy implementers may know what to do and have sufficient desire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation, by the structure of the organizations which they serve. Two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating procedures (SOP) and fragmentation.

Dari pernyataan diatas, Edward III mengarahkan pemahaman tentang variabel implementasi kebijakan dan hubungan antara variabel-variabel dimaksud dengan menetapkan peran masing-masing variabel.

1. Komunikasi

Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan agar kelompok sasaran (target group) juga dapat mengetahui dan memahami apa maksud dan tujuan dari kebijakan. Tanpa adanya sumber daya, isi kebijakan yang telah dikomunikasikan dengan baik tidak dapat berjalan dengan efektif.

2. Sumber daya

Sumber daya menjamin dukungan efektifitas implementasi kebijakan. Sumber daya dapat berupa sumber daya manusia, informasi mengenai implementasi kebijakan, kewenangan dari para implementor serta sarana dan prasarana yang memadai.

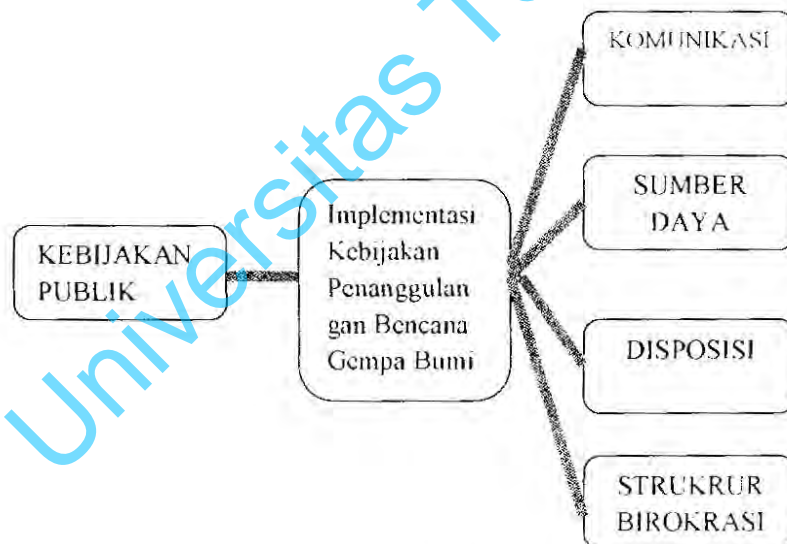
3. Disposisi

Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksananya. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi menjelaskan susunan tugas dari para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menerapkan prosedur operasi standar (SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak.

Berikut digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Fokus utama dalam penelitian ini yaitu implementasi prosedur tanggap darurat badan penanggulangan bencana daerah dalam dalam menanggulangi

bencana gempa bumi di kabupaten aceh tengah tahun 2013. Secara teoritis, Edward III melihat implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

D. Gempa Bumi

Gempa bumi dimaksudkan sebagai goyangan/ gerakan tanah atau bumi secara tiba-tiba yang disebabkan oleh terlepasnya energi yang telah lama tersimpan di dalam bumi. Sumber terjadinya gempa bumi, dapat dibedakan menjadi 3 macam,

yaitu:

1. Gempa bumi tektonik yang erat hubungannya dengan proses tumbukan antar lempeng/ permukaan kulit bumi. Merupakan gempa bumi paling berbahaya, selain berdampak secara regional juga paling banyak menimbulkan korban.
2. Gempa bumi vulkanik yang terjadi bersamaan dengan meningkatnya kegiatan gunung api.
3. Gempa bumi runtuh, yang terjadi menjelang dan saat terjadinya longsoran atau guguran batuan/tanah.

Lokasi titik-titik pusat gempa (episentrum), besaran dan mekanisme gempa dianalisis dari berbagai stasiun pencatat gempa bumi menggunakan peralatan seismometer (seismograf). Berdasarkan gerak antar lempeng permukaan bumi, terjadinya gempa bumi dapat dibagi menjadi tiga mekanisme yaitu pemisahan (pergerakan) kulit bumi, patahan, serta tumbukan (penujaman). Kedalaman pusat gempa bumi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu dangkal <math><60\text{km}</math>, menengah (60-300 km), dan dalam (>300 km) sedangkan besaran dan

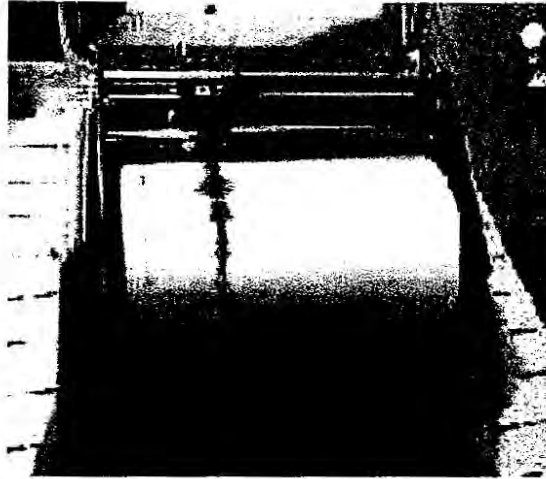
kekuatan gempa bumi dihitung berdasarkan skala richter (SR) maupun intensitas getaran yang dirasakan (MMI).

Skala richter adalah suatu satuan yang mengukur tingkatan energi dari gempa bumi sedangkan Modified Mercally Intensity (MMI) adalah satuan yang mengukur tingkatan guncangan dalam suatu area tertentu dan merupakan cerminan pengaruh guncangan gempa bumi terhadap tingkat kerusakan sarana dan prasarana.

Tingkatan guncangan tidak hanya tergantung dari magnitudo tetapi juga jarak dari episentrum dan lapisan dasar permukaan bumi. Misalkan bila gempa bumi dengan magnitudo yang sama akan memberikan dampak intensitas seismik yang berbeda di berbagai daerah yang berbeda pula, tergantung jarak antara pusat gempa bumi dengan area yang diukur.

Daerah yang lebih dekat dengan episentrum tentunya intensitas seismiknya akan lebih besar dibandingkan dengan daerah yang lebih jauh dengan episentrum sehingga kerusakannya juga makin besar pada daerah pusat gempa.

Besarnya intensitas atau kekuatan gempabumi diukur dengan suatu alat yang dinamakan seismograf. Data hasil catatan seismograf yang berupa grafik dinamakan seismogram.



Gambar 2.3 Seismograf, alat pengukur kekuatan/intensitas gempa bumi

Sedangkan hubungan kekuatan gempa bumi dan frekuensi kejadiannya di dunia dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.1

Kekuatan gempa bumi berdasarkan Skala Richter

Penamaan	Skala	Dampak Gempabumi	Jumlah kejadian
Mikro	< 2,0	Gempabumi mikro, tak terasa	8.000 per hari
Sangat Minor	2,0 - 2,9	Umumnya tak terasa, tapi tercatat oleh peralatan	1.000 per hari
Minor	3,0 - 3,9	Umumnya terasa, jarang mengakibatkan kerusakan	49.000 per thn
Lemah	4,0 - 4,9	Teramati di dalam rumah, ada suara berderik, tidak ada kerusakan	6.200 per tahun
Sedang	5,0 - 5,9	Kerusakan pada bangunan dengan konstruksi buruk pada daerah yang tidak luas. Bangunan dengan konstruksi baik, rusak sedikit	8.00 per tahun
Kuat	6,0 - 6,9	Dapat mengakibatkan kerusakan pada daerah padat penduduk sepanjang 150 km ²	120 pertahun
Sangat Kuat	7,0 - 7,9	Kerusakan pada daerah lebih dari 150 km	18 per tahun

Besar	8,0 - 8,9	Kerusakan pada daerah lebih dari beberapa ratus km	1 per tahun
Besar dan Langka	> 9,0		1 per 20 tahun

Sumber : United State Geological Survey, 2005

Tabel 2.2

Kesetaraan energi kekuatan gempabumi dengan kekuatan sejumlah berat bahan peledak

Skala Rihter	Setara dgn berat bahan peledak	Contoh
-1,5	3 kg	Granat
1,0	15 kg	Ledakan pada konstruksi
1,5	160 kg	Bom Konvensional PD II
2,5	4,6 ton	Bom Rakitan PD II
3,0	29 ton	Ledakan MOAB, 2003
3,5	73 ton	Kecelakaan Chelvabinsk 1957
4,0	1 kiloton	Bom atom kecil
4,5	5 kiloton	Rata-rata Tornado (Energi total)
5,0	32 kiloton	Bom Atom Nagasaki
5,5	80 kiloton	Gempabumi little Skull Amerika Serikat 1992
6,0	1 megaton	Gempabumi Doble Spring Flat Amerika Serikat 1994
6,5	5 megaton	Gempabumi Nortgridge 1994
7,0	32 megaton	Senjata termonuklir terbesar
7,5	160 megaton	Gempa bumi Landers Amerika Serikat 1992
8,0	1 gigaton	Gempabumi San Fransisco Smerika Serikat 1906
8,5	5 gigaton	Gempabumi Anchorage Amerika Serikat 1964
9,0	32 gigaton	Gempa NAD-Sumut 2004

Sumber : United State Geological Survey, 2005

Sedangkan Intensitas gempa bumi menurut MMI dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.3
Intensitas gempa bumi

MMI	Intensitas gempa bumi
MMI I	Tidak terasa oleh manusia, hanya terdeteksi oleh seismograf
MMI II	Terasa hanya oleh orang dalam keadaan istirahat, terutama di tingkat atas bangunan atau tempat-tempat tinggi
MMI III	Terasa di dalam rumah, tetapi banyak yang tidak menyangka kalau ada gempa bumi. Getaran terasa seperti ada truk kecil lewat.
MMI IV	Terasa di dalam rumah seperti ada truk besar lewat atau terasa seperti ada barang berat yang menabrak dinding rumah.
MMI V	Dapat dirasakan di luar rumah. Orang yang sedang tidur bisa terbangun
MMI VI	Terasa oleh semua orang. Banyak orang yang lari keluar rumah karena terkejut.
MMI VII	Dapat dirasakan sopir yang sedang mengemudikan mobil. pejalan kaki sulit berjalan dengan baik
MMI VIII	Mengemudi mobil jadi terganggu. Terjadi kerusakan pada bangunan-bangunan yang kokoh.
MMI IX	Masyarakat menjadi panik. Bangunan yang tidak kokoh hancur. Bangunan kokoh mengalami kerusakan berat. pondasi dan rangka bangunan rusak.
MMI X	Pada umumnya semua bangunan, rangka rumah dan pondasi rumah rusak. Beberapa bangunan dari kayu yang kuat dan jembatan-jembatan rusak
MMI XI	Pipa-pipa dalam tanah rusak berat.
MMI XII	Terjadi kerusakan hebat. Seluruh bangunan rusak.

Sumber : MMI 2005

1. Proses Terjadinya Gempa Bumi

Dalam proses gempa bumi ada yang dikenal dengan hiposentrum dan episentrum. Hiposentrum adalah titik pusat gempa yang berada dibawah permukaan bumi sedangkan episentrum adalah titik pusat gempa yang berada di atas permukaan bumi. Pusat gempa atau hiposentrum berada pada pertamuan lempeng benua dan lempeng samudra yang saling bertumbukan dan menimbulkan gelombang getaran. Lempeng samudra Gelombang getaran tersebut merambat sampai pada episentrum dan terus merambat ke segala arah di permukaan bumi dengan cepat.

1. Macam-macam Gelombang Gempa

a. Gelombang Longitudinal (Gelombang Primer)

Gelombang longitudinal adalah gelombang yang pertama kali tercatat pada seismograf. Gelombang ini dirambatkan dari hiposentrum melalui lapisan litosfer dan dirambatkan secara menyebar dan cenderung cepat. Jenis gelombang longitudinal ini sifatnya sama seperti gelombang suara yang bisa merambat melalui zat padat, cair dan gas.

b. Gelombang Transversal (Gelombang Sekunder)

Gelombang transversal muncul setelah gelombang longitudinal dan tercatat pada seismograf setelah gelombang longitudinal. Gelombang ini dirambatkan dari hiposentrum ke segala arah dalam lapisan litosfer dan kecepatannya lebih rendah dibandingkan gelombang longitudinal dan bergerak tegak lurus dengan arah rambatannya. Gelombang transversal hanya dapat merambat melalui zat padat. Jika ia merambat melalui medium

cair dan gas maka gelombang ini akan hilang dan tidak tercatat lagi pada seismograf.

c. Gelombang Panjang (Gelombang Permukaan)

Gelombang panjang adalah gelombang yang merambat melalui episentrum dan menyebar ke segala arah di permukaan bumi. Gelombang ini melanjutkan perjalanannya di permukaan bumi dan merupakan gelombang pengiring setelah gelombang transversal. Gelombang transversal adalah gelombang yang bersifat merusak karena gelombang ini berjalan terus melalui wilayah sekitar pusat gempa bumi.

Indonesia memiliki banyak sejarah gempa yang terjadi. Salah satu gempa yang terdahsyat yaitu di tahun 2004 pada bulan Desember yang mengguncang Aceh dan sekitarnya dengan gempa yang berkekuatan 9,8 SR. Gempa ini mengakibatkan timbulnya tsunami karena hiposentrumnya yang berada pada dasar laut. Selain itu masih di tempat yang sama yaitu pada tanggal 2 Juli 2013, gempa berkekuatan 6,1 SR mengguncang provinsi Aceh di pulau Sumatera, Indonesia. Gempa ini menewaskan sebanyak 39 orang dan melukai lebih dari 400 orang. Lebih dari 15.000 rumah rusak. pukul 14:37 waktu setempat (07:37 UTC) tanggal 2 Juli 2013, gempa berkekuatan 6,1 terjadi di kedalaman 10 kilometer (6,2 mil) dengan episentrum di dekat ujung barat laut Sumatera, 55 kilometer (34 mil) di selatan Bireun. Gempa ini terjadi di patahan Semangko.

Gempa mengguncang selama kurang lebih 15 detik dan dapat dirasakan mulai dari ibu kota provinsi Banda Aceh sampai Bener Meriah. Gempa begitu kuat sampai-sampai memunculkan kekhawatiran masyarakat di Banda Aceh, 320 mil (510 km) dari episentrum, dan guncangannya terasa hingga Malaysia.

Sedikitnya 15 gempa susulan terjadi. Tiga di antaranya berkekuatan 4.3, 5.5, dan 5.2.

Peristiwa 3 Juli, jumlah korban tewas resmi versi pemerintah adalah 29 orang dan korban cedera 420 orang, tetapi seorang pejabat resmi menyatakan bahwa sedikitnya 42 orang tewas. Kabupaten *Bener Meriah* dan *Aceh Tengah* adalah wilayah yang paling parah kerusakannya akibat gempa. Di Bener Meriah, 14 orang tewas dan ratusan lainnya luka-luka. Lebih dari 100 orang dilarikan ke rumah sakit dan 1.500 rumah hancur di seluruh kabupaten ini. Sekian ratus orang tidur di luar rumah pada malam hari tanggal 2 Juli karena khawatir terjadi gempa susulan. Seorang pejabat mengatakan, "Terjadi beberapa gempa susulan kuat dan orang-orang tidak mau pulang ke rumah, jadi mereka tidur di luar, namun persediaan tenda yang kami miliki tidak mencukupi".

Di Aceh Tengah, 17 orang dilaporkan tewas. Sebuah *masjid* runtuh dan menewaskan enam anak dan memerangkap 14 orang lainnya. Tim penyelamat menggali reruntuhan sepanjang malam 2-3 Juli, tetapi gagal menemukan jenazah anak-anak tadi. Longsor terjadi di daerah itu dan menghancurkan 1.600 rumah. Tanggal 3 Juli, pejabat setempat mengatakan, "Masyarakat masih ketakutan, terutama setelah terjadi gempa susulan malam sebelumnya. Tidak ada yang berani tidur di rumah. Semua orang tidur di jalan atau lapangan parkir." Rumah sakit dipenuhi pasien sehingga banyak tenda didirikan di luar untuk menangani korban yang lain.

Sebuah pesawat dan helikopter pemerintah dikirimkan untuk membantu kepolisian dan tentara setempat dalam upaya penyelamatan. Banyak jalan rusak akibat gempa atau tertutup longsor, sehingga menghambat upaya penyelamatan.

Ketiadaan listrik dan sinyal telepon seluler menyulitkan komunikasi ke luar. Tiga truk penuh air kemasan, makanan, dan persediaan lain dikirim ke kawasan ini. Badan mitigasi bencana Aceh mengatakan bantuan akan disediakan setelah mereka mendapatkan data yang lebih akurat tentang hal-hal yang diperlukan.

Tanggal 3 Juli, 40 miliar *rupiah* (sekitar US\$4 juta) digelontorkan untuk pemulihan daerah. Masa tanggap darurat selama satu minggu, bisa diperpanjang jika perlu, diberlakukan di Bener Meriah. Lima lokasi pengungsian berada di Bener Meriah dan 10 lokasi pengungsian terdapat di Aceh Tengah.

2. Penyebab Terjadinya Gempa Bumi

Berikut ini adalah beberapa penyebab terjadinya gempa bumi, yaitu:

1. Proses tektonik akibat pergerakan kulit/lempeng bumi
2. Aktivitas sesar di permukaan bumi
3. Pergerakan geomorfologi secara lokal, contohnya terjadi runtuh tanah
4. Aktivitas gunung api
5. Ledakan Nuklir

Mekanisme perusakan terjadi karena energi getaran gempa dirambatkan ke seluruh bagian bumi. Di permukaan bumi, getaran tersebut dapat menyebabkan kerusakan dan runtuhnya bangunan sehingga dapat menimbulkan korban jiwa. Getaran gempa juga dapat memicu terjadinya tanah longsor, runtuh batuan, dan kerusakan tanah lainnya yang merusak permukiman penduduk. Gempa bumi juga menyebabkan bencana ikutan berupa kebakaran, kecelakaan industri

dan transportasi serta banjir akibat runtuhnya bendungan maupun tanggul penahan lainnya.

Menurut teori lempeng tektonik, permukaan bumi terpecah menjadi beberapa lempeng tektonik besar. Lempeng tektonik adalah segmen keras kerak bumi yang mengapung diatas astenosfer yang cair dan panas. Oleh karena itu, maka lempeng tektonik ini bebas untuk bergerak dan saling berinteraksi satu sama lain. Daerah perbatasan lempeng-lempeng tektonik, merupakan tempat-tempat yang memiliki kondisi tektonik yang aktif, yang menyebabkan gempa bumi, gunung berapi dan pembentukan dataran tinggi. Teori lempeng tektonik merupakan kombinasi dari teori sebelumnya yaitu: Teori Pergerakan Benua (*Continental Drift*) dan Pemekaran Dasar Samudra (*Sea Floor Spreading*).

Lapisan paling atas bumi, yaitu litosfir, merupakan batuan yang relatif dingin dan bagian paling atas berada pada kondisi padat dan kaku. Di bawah lapisan ini terdapat batuan yang jauh lebih panas yang disebut mantel. Lapisan ini sedemikian panasnya sehingga senantiasa dalam keadaan tidak kaku, sehingga dapat bergerak sesuai dengan proses pendistribusian panas yang kita kenal sebagai aliran konveksi. Lempeng tektonik yang merupakan bagian dari litosfir padat dan terapung di atas mantel ikut bergerak satu sama lainnya. Ada tiga kemungkinan pergerakan satu lempeng tektonik relatif terhadap lempeng lainnya, yaitu apabila kedua lempeng saling menjauhi (*spreading*), saling mendekati (*collision*) dan saling geser (*transform*).

Jika dua lempeng bertemu pada suatu sesar, keduanya dapat bergerak saling menjauhi, saling mendekati atau saling bergeser. Umumnya, gerakan ini berlangsung lambat dan tidak dapat dirasakan oleh manusia namun terukur sebesar 0-15cm pertahun. Kadang-kadang, gerakan lempeng ini macet dan saling mengunci, sehingga terjadi pengumpulan energi yang berlangsung terus sampai

pada suatu saat batuan pada lempeng tektonik tersebut tidak lagi kuat menahan gerakan tersebut sehingga terjadi pelepasan mendadak yang kita kenal sebagai gempa bumi.

Di Aceh, gempa memang lebih sering disebabkan oleh aktivitas tektonik di samudera. Namun, gempa daratan tak bisa diremehkan, gempa daratan dengan magnitude yang tak begitu besar saja bisa sangat merugikan bila tak diantisipasi. Gempa yang berpusat di samudera memang bisa menimbulkan tsunami, tetapi gempa di daratan juga bisa menimbulkan longsor yang dampaknya tak kalah parah. Contoh nyata dahsyatnya gempa daratan adalah gempa gayo yang terjadi beberapa waktu yang lalu tepatnya pada tgl 2 Juli 2013 pukul 14.43 berkekuatan 6.2 SR yang menyebabkan banyaknya bangunan yang rusak serta puluhan korban jiwa dan luka-luka akibat tertimpa reruntuhan bangunan, gempa darat lainnya terjadi di Tahiti bermagnitudo 7 yang menyebabkan ratusan ribu bangunan runtuh dan menewaskan 200.000 jiwa.

Ibnu mengatakan, sejak 1892, telah terjadi gempa daratan dengan getaran mencapai VI MMI di sepanjang sesar Sumatera. Selain itu, ada seismic gap, wilayah yang jarang mengalami gempa, yang perlu diwaspadai. Untuk Aceh, ada tiga segmen yang wajib diwaspadai, yaitu Tripa, Aceh, dan Seulimeum. Tak adanya gempa wajib diwaspadai sebab sewaktu-waktu energi yang tersimpan di segmen itu bisa lepas menimbulkan gempa.

Di wilayah Toba, terdapat sesar aktif yang sudah selama 100 tahun belum melepaskan energinya. Ada pula seismic gap di wilayah Musi, Sumatera Selatan. Patahan Sumatera telah dipelajari dan dipetakan secara sistematis. Untuk meminimalkan dampak gempa, diperlukan aplikasi dari hasil studi tersebut.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Besar Kecilnya Gempa Bumi

Gempa bumi yang terjadi pada suatu daerah bisa merupakan gempa yang berskala besar maupun gempa yang berskala kecil. Besar kecilnya gempa itu dikarenakan beberapa faktor yaitu:

a. Skala atau magnitude gempa.

Yaitu kekuatan gempa yang terjadi yang bukan berdasarkan lokasi observasi pada suatu daerah. Magnitude gempa biasa dihitung tiap gempa terjadi dan dicatat oleh seismograf yang dinyatakan dalam satuan Skala Richter.

b. Durasi dan kekuatan gempa

Yaitu lamanya guncangan gempa yang terjadi pada suatu daerah dan kekuatan gempa yang terjadi dengan melihat kerusakan pada daerah tempat terjadinya gempa bumi.

c. Jarak sumber gempa terhadap perkotaan. Jarak sumber gempa yang jauh dari perkotaan akan memungkinkan intensitas gempa semakin rendah.

d. Kedalaman sumber gempa.

Yaitu kedalaman pusat terjadinya gempa diukur dari permukaan bumi. Semakin dalam pusat gempa maka semakin rendah kekuatan gempa yang terjadi.

e. Kualitas tanah dan bangunan. Kualitas tanah yang buruk akibat bangunan dapat mengakibatkan serangan gempa bumi yang kuat.

f. Lokasi perbukitan dan pantai. Pantai atau daerah perbukitan merupakan daerah rawan gempa karena perbukitan dan pantai merupakan daerah

pertemuan lempeng. Sehingga dapat mempengaruhi besar kecil kekuatan gempa berdasarkan hiposentrumnya.

4. Dampak Terjadinya Gempa Bumi

Gempa bumi memiliki dampak negatif bagi manusia diantaranya kerusakan berat pada tempat tinggal warga yang bertempat tinggal ditempat kejadian. Terutama apabila gempa yang terjadi memiliki kekuatan yang besar. Banyak dari korban bencana kehilangan tempat tinggal dan tempat berlindung. Selain itu gempa yang menyebabkan banyaknya bangunan yang runtuh akan mengakibatkan banyak korban jiwa berjatuh akibat tertindih bangunan.

Selain kerusakan fisik, gempa juga memiliki dampak negative bagi psikologis korban yang mengalami bencana. Beberapa dari korban juga akan mengalami trauma atas kejadian yang dialaminya. Ini juga dapat berdampak bagi perekonomian negara karena secara tidak langsung negara perlu mengeluarkan banyak biaya untuk mengatasi korban-korban bencana alam baik dari pangan maupun sandang.

Tenaga medis dan fasilitas sangat diperlukan untuk mengatasi dampak dari bencana tersebut. Gempa juga dapat mengakibatkan timbulnya gelombang besar tsunami apabila gempa tersebut hiposentrumnya berada pada dasar laut dan memiliki kekuatan yang besar. Gelombang tsunami tersebut dapat merusak semua benda yang dilaluinya.

5. Mekanisme Gempa Bumi

Gempabumi adalah getaran tanah yang ditimbulkan oleh lewatnya gelombang seismik yang dipancarkan oleh suatu sumber energi elastik yang dilepaskan secara tiba-tiba. Pelepasan energi elastik tersebut terjadi pada saat batuan di lokasi sumber gempa tidak mampu menahan gaya yang ditimbulkan oleh gerak relatif antar blok batuan, daya tahan batuan menentukan besaran kekuatan gempa.

Teori yang dapat menjelaskan tentang energi elastik yang dapat diterima adalah pergeseran sesar dan teori kekenyalan elastis (elastic rebound theory) dari H.F. Reid (1906). Teori ini menjelaskan jika permukaan bidang sesar saling bergesekan batuan akan mengalami deformasi (perubahan wujud) jika perubahan tersebut melampaui batas elastisitas/regangannya, maka batuan akan patah (rupture) dan akan kembali ke bentuk asalnya (rebound).

Sebagai ilustrasi dapat dibayangkan sebuah per/pegas yang ditekan kemudian dilepaskan mendadak, atau sebuah tongkat/penggaris yang rigid yang ditekan sampai patah ketika kembali keposisi asalnya maka terjadi getaran.

Energi elastik yang dilepaskan merambat ke permukaan hanya sebagian kecil yang akan diubah menjadi gelombang seismik yang dipancarkan ke segala jurusan sedangkan sebagian energi akan diubah menjadi energi potensial dan energi panas.

Berdasarkan cara penjalarnya gelombang seismik dibedakan menjadi :

1. Body Waves (gelombang badan)

Gelombang ini menjalar dan mampu merambat ke seluruh bumi, sama dengan gelombang suara dan cahaya menyebar ke segala arah menjauhi sumbernya. Body

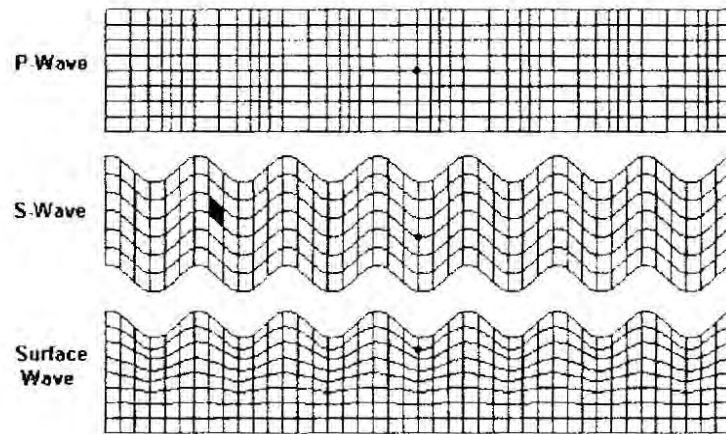
waves sendiri ada dua jenis, tergantung bagaimana zat padat dapat terdeformasi elastis, dengan berubah volume atau berubah bentuk.

a. Gelombang kompresi

Gelombang ini mendeformasi batuan dengan mengubah volume, pemampatan dan peregangan menyebabkan perubahan volume dan densitas batuan yang dilaluinya. Ketika gelombang kompresi melalui suatu medium, kompresi menekan atom-atom saling mendekat. Tarikan atau peregangan adalah kebalikannya merupakan reaksi elastis (elastic respons) terhadap pemampatan/kompresi, sehingga menjarangkan jarak antar atom. Partikel seolah-olah bergerak maju mundur searah gerak gelombang (longitudinal). Gelombang kompresi mempunyai kecepatan tertinggi diantara gelombang-gelombang seismik dan merupakan gelombang pertama yang tercatat pada stasiun gempa, oleh karena itu dinamakan gelombang primer (gelombang P).

b. Shear wave

Gelombang ini mendeformasi batuan dengan mengubah bentuk. Karena cairan dan gas tidak mempunyai daya elastisitas untuk kembali ke bentuk asal, shear wave hanya dapat merambat di medium padat. Shear wave terdiri dari seri gerak tegak lurus arah gelombang. Gerak partikelnya bolak-balik tegak lurus arah gelombang dan dinamakan gelombang transversal (S). Kecepatan rambatnya lebih kecil dari gelombang longitudinal, oleh karena itu, terekam setelah di stasiun gempa setelah gelombang P dan disebut sebagai gelombang sekunder (gelombang S).

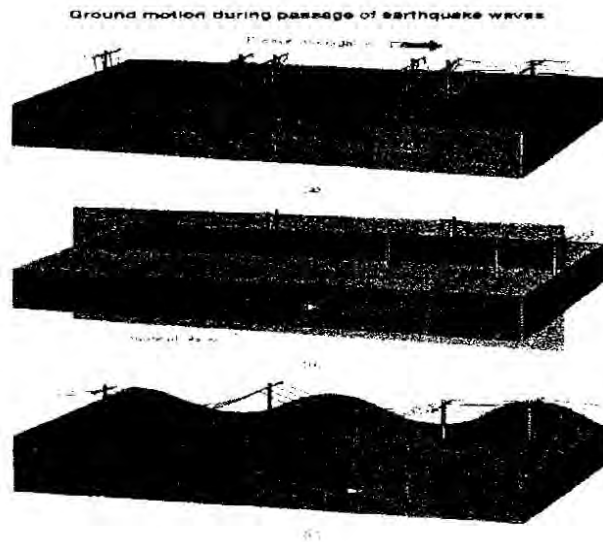


Gambar2.4 Perambatan gelombang Longitudinal dan gelombang transversal dan gelombang permukaan

2. Gelombang Permukaan (Surface Waves)

Penampilan gelombang permukaan sangat mirip dengan gelombang P dan S tetapi gelombang permukaan merambat di permukaan bumi, bukan di dalam bumi seperti body waves. Kecepatan rambat gelombang ini paling kecil, oleh karena itu tercatat di stasiun gempa sebagai gelombang paling akhir. Gelombang permukaan merambat di permukaan bumi sebagai getaran horizontal dan vertikal, yang dinamakan berdasarkan nama seorang pionir seismologi. Gelombang Love mirip dengan gelombang S, hanya gerakan partikel melintang selalu pada permukaan atau bidang sepanjang lintasan gelombang.

Gelombang Rayleigh berbeda dengan gelombang-gelombang gempa lainnya. Partikel-partikel yang terlibat tidak bergerak lurus tetapi melingkar, seperti partikel air dalam gelombang laut, tetapi arahnya berlawanan



Gambar 2.5 Ilustrasi perambatan gelombang gempa pada permukaan bumi

6. Klasifikasi Gempa Bumi

1. Berdasarkan Penyebabnya

- Gempa Tektonik: gempa yang terjadi karena perubahan kedudukan lapisan batuan yang mengakibatkan adanya pergerakan lempeng-lempeng pada lapisan kulit bumi.
- Gempa Vulkanik: gempa yang terjadi karena adanya aktivitas magma dalam lapisan bawah permukaan bumi.
- Gempa Runtuhan: gempa yang terjadi karena adanya runtuhannya terowongan bawah tanah akibat aktivitas pertambangan. Runtuhan terowongan yang besar tersebut dapat mengakibatkan getaran yang kuat.

2. Berdasarkan Kedalaman Hiposentrum

- Gempa Dangkal: gempa yang memiliki kedalaman titik hiposentrumnya rendah. Titik hiposentrum ini dihitung dari permukaan laut sampai pada titik pusat gempa berada.

- b. Gempa Menengah: gempa yang memiliki kedalaman titik hiposentrumnya tidak terlalu dalam dan jauh dari permukaan bumi. Berada sekitar 100-300 km di bawah permukaan laut.
- c. Gempa Dalam: gempa yang memiliki kedalaman titik hiposentrumnya sangat jauh dari permukaan laut. Titik hiposentrum > 300 km di bawah permukaan air laut.

3. Berdasarkan Jarak Episentrum

- a. Gempa Setempat: gempa yang guncangannya dirasakan pada permukaan bumi namun hanya pada daerah tempat titik pusat gempa berada. Biasanya gempa semacam ini memiliki kekuatan yang sangat rendah sehingga hanya dirasakan oleh wilayah setempat saja.
- b. Gempa Jauh: gempa yang guncangannya dirasakan pada permukaan bumi dan getarannya dirasakan hingga daerah yang jauh dari titik pusat gempa berada. Gempa ini dapat terjadi apabila memiliki kekuatan yang cukup besar sehingga mengakibatkan guncangan yang kuat.
- c. Gempa Sangat Jauh: gempa yang guncangannya dirasakan pada permukaan bumi dan getarannya dapat dirasakan hingga daerah yang sangat jauh dari daerah asal gempa terjadi. Gempa ini memiliki kekuatan yang sangat besar sehingga menimbulkan guncangan yang dahsyat dan mencakup wilayah yang sangat luas.

4. Berdasarkan Bentuk Episentrum

- a. Gempa Sentral: gempa yang episentrumnya berupa suatu titik. Gempa yang dirasakan pada daerah setempat.

- b. Gempa Linier: gempa yang episentrumnya berupa suatu garis. Gempa ini dirasakan oleh daerah-daerah yang berada disebelah daerah pusat gempa dan terus merambat hingga daerah berikutnya sehingga membentuk suatu garis.

5. Berdasarkan Letak Episentrum

- a. Gempa Laut: gempa yang episentrumnya berada di bawah dasar laut. Gempa ini terjadi karena hiposentrumnya berada di bawah dasar laut sehingga guncangan dan getarannya berada di dasar laut. Biasanya gempa ini dapat mengakibatkan tsunami apa bila kekuatannya sangat besar.
- b. Gempa Darat: gempa yang episentrumnya berada di permukaan bumi atau daratan. Gempa ini terjadi apabila hiposentrumnya berada di bawah permukaan bumi dan berada pada lempeng benua.

7. Sejarah Besar Gempa Bumi Dunia

- 30 September 2009. Gempa bumi Sumatera Barat merupakan gempa tektonik yang berasal dari pergeseran patahan Semangko. gempa ini berkekuatan 7,9 Skala Richter(BMG Amerika) mengguncang Padang-Pariaman, Indonesia. Menyebabkan sedikitnya 1.100 orang tewas dan ribuan terperangkap dalam reruntuhan bangunan.
- 2 September 2009. Gempa Tektonik 7,3 Skala Richter mengguncang Tasikmalaya, Indonesia. Gempa ini terasa hingga Jakarta dan Bali, berpotensi tsunami. Korban jiwa masih belum diketahui jumlah pastinya karena terjadi Tanah longsor sehingga pengevakuasian warga terhambat.

- 12 September 2007 - Gempa Bengkulu dengan kekuatan gempa 7,9 Skala Richter
- 6 Maret 2007 - Gempa bumi tektonik mengguncang provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Laporan terakhir menyatakan 79 orang tewas [3].
- 27 Mei 2006 - Gempa bumi tektonik kuat yang mengguncang Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah pada 27 Mei 2006 kurang lebih pukul 05.55 WIB selama 57 detik. Gempa bumi tersebut berkekuatan 5,9 pada skala Richter. United States Geological Survey melaporkan 6,2 pada skala Richter: lebih dari 6.000 orang tewas, dan lebih dari 300.000 keluarga kehilangan tempat tinggal.
- 8 Oktober 2005 - Gempa bumi besar berkekuatan 7,6 skala Richter di Asia Selatan, berpusat di Kashmir, Pakistan; lebih dari 1.500 orang tewas.
- 26 Desember 2004 - Gempa bumi dahsyat berkekuatan 9,0 skala Richter mengguncang Aceh dan Sumatera Utara sekaligus menimbulkan gelombang tsunami di samudera Hindia. Bencana alam ini telah merenggut lebih dari 220.000 jiwa.
- 26 Desember 2003 - Gempa bumi kuat di Bam. barat daya Iran berukuran 6,5 pada skala Richter dan menyebabkan lebih dari 41.000 orang tewas.
- 21 Mei 2002 - Di utara Afganistan, berukuran 5,8 pada skala Richter dan menyebabkan lebih dari 1.000 orang tewas.

- 26 Januari 2001 - India, berukuran 7,9 pada skala Richter dan menewaskan 2.500 ada juga yang mengatakan jumlah korban mencapai 13.000 orang.
- 21 September 1999 - Taiwan, berukuran 7,6 pada skala Richter, menyebabkan 2.400 korban tewas.
- 17 Agustus 1999 - barat Turki, berukuran 7,4 pada skala Richter dan merenggut 17.000 nyawa.
- 25 Januari 1999 - Barat Colombia, pada magnitudo 6 dan merenggut 1.171 nyawa.
- 30 Mei 1998 - Di utara Afganistan dan Tajikistan dengan ukuran 6,9 pada skala Richter menyebabkan sekitar 5.000 orang tewas.
- 17 Januari 1995 - Di Kobe, Jepang dengan ukuran 7.2 skala Richter dan merenggut 6.000 nyawa.
- 30 September 1993 - Di Latur, India dengan ukuran 6.0 pada skala Richter dan menewaskan 1.000 orang.
- 12 Desember 1992 - Di Flores, Indonesia berukuran 7,9 pada skala richter dan menewaskan 2.500 orang.
- 21 Juni 1990 - Di barat laut Iran, berukuran 7,3 pada skala Richter, merengut 50.000 nyawa.
- 7 Desember 1988 - Barat laut Armenia, berukuran 6,9 pada skala Richter dan menyebabkan 25.000 kematian.
- 19 September 1985 - Di Mexico Tengah dan berukuran 8,1 pada Skala Richter, meragut lebih dari 9.500 nyawa.

- 16 September 1978 - Di timur laut Iran, berukuran 7.7 pada skala Richter dan menyebabkan 25.000 kematian.
- 4 Maret 1977 - Vrancea, timur Rumania, dengan besar 7,4 SR. menelan sekitar 1.570 korban jiwa, diantaranya seorang aktor Rumania Toma Caragiu, juga menghancurkan sebagian besar dari ibu kota Rumania, Bukares (Bucuresti).
- 28 Juli 1976 - Tangshan, Cina, berukuran 7,8 pada skala Richter dan menyebabkan 240.000 orang terbunuh.
- 4 Februari 1976 - Di Guatemala, berukuran 7.5 pada skala Richter dan menyebabkan 22.778 terbunuh.
- 29 Februari 1960 - Di barat daya pesisir pantai Atlantik di Maghribi pada ukuran 5.7 skala Richter, menyebabkan kira-kira 12.000 kematian dan memusnahkan seluruh kota Agadir.
- 26 Desember 1939 - Wilayah Erzincan, Turki pada ukuran 7.9, dan menyebabkan 33.000 orang tewas.
- 24 Januari 1939 - Di Chillan, Chile dengan ukuran 8.3 pada skala Richter, 28.000 kematian.
- 31 Mei 1935 - Di Quetta, India pada ukuran 7.5 skala Richter dan menewaskan 50.000 orang.
- 1 September 1923 - Di Yokohama, Jepang pada ukuran 8.3 skala Richter dan merenggut sedikitnya 140.000 nyawa

E. Konsep dan Karakteristik Bencana

Menurut *United National Development Program* (UNDP), bencana adalah suatu kejadian yang ekstrim dalam lingkungan alam atau manusia yang secara merugikan mempengaruhi kehidupan manusia, harta benda, atau aktivitas sampai pada tingkat yang menimbulkan bencana (Ramli, 2010 : 10). Sementara Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 mendefinisikan bencana sebagai “peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis”. Definisi bencana seperti dipaparkan di atas mengandung tiga aspek dasar, yaitu:

1. Terjadinya peristiwa atau gangguan yang mengancam dan merusak.
2. Peristiwa atau gangguan tersebut mengancam kehidupan, penghidupan, dan fungsi dari masyarakat.
3. Ancaman tersebut mengakibatkan korban dan melampaui kemampuan masyarakat untuk mengatasi dengan sumberdaya mereka.

Setiap jenis bencana mempunyai karakteristik yang berkaitan dengan masalah yang diakibatkannya di mana penetapannya ditentukan oleh komponen penyebab bencana itu sendiri dan besarnya dampak yang ditimbulkan. Dengan memahami karakteristik setiap ancaman bencana, maka dapat diketahui perilaku ancaman tersebut sehingga dapat disusun langkah langkah penanganannya. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 mengelompokkan bencana ke dalam tiga kategori yaitu :

1. Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam, antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.
2. Bencana non-alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa non-alam yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.
3. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antarkelompok atau antarkomunitas masyarakat, dan teror.

Tabel 2.4

Bahaya Alam dan Penyebabnya

BAHAYA ALAM	FENOMENA ALAM	INTERVENSI MANUSIA
Letusan Gunung Api	X	
Gempa Bumi	X	
Tsunami	X	
Banjir	X	X
Kekeringan	X	X
Angin Ribut	X	
Kebakaran Hutan	X	X
Longsor	X	X

Sumber : Pribadi, dkk., 2008 : 1-1

Gempa bumi adalah getaran atau guncangan yang terjadi di permukaan bumi akibat pelepasan energi dari dalam secara tiba-tiba yang menciptakan gelombang seismik. Gempa bumi biasa disebabkan oleh pergerakan kerak bumi (lempeng bumi). Gempa merupakan bencana alam yang paling banyak menimbulkan korban. Menurut kejadiannya, gempa merupakan gejala alam,

berupa sentakan alamiah yang terjadi di bumi, yang sumbernya di dalam bumi dan merambat ke permukaan (Ramli, 2010 : 19).

Menurut kejadiannya, terdapat dua jenis gempa bumi, yaitu (Ramli, 2010 : 19) :

1. Gempa bumi vulkanik. Gempa bumi ini terjadi akibat adanya aktivitas magma, yang biasa terjadi sebelum gunung api meletus. Apabila keaktifannya semakin tinggi maka akan menyebabkan timbulnya ledakan yang juga akan menimbulkan terjadinya getaran atau goyangan pada permukaan bumi. Biasanya untuk gempa bumi jenis ini hanya terasa di sekitar gunung api tersebut.
2. Gempa bumi tektonik. Gempa bumi ini disebabkan oleh adanya aktivitas tektonik, yaitu pergeseran lempeng-lempeng tektonik secara mendadak yang mempunyai kekuatan dari skala yang sangat kecil hingga skala yang sangat besar. Gempa bumi ini banyak menimbulkan kerusakan, sebab getaran gempa bumi yang kuat mampu menjalar ke seluruh bagian bumi.

Menurut De Guzman (2002), semua bencana pada hakekatnya adalah akibat dari tindakan atau ketidakbertindakan manusia. Lebih jauh dia menganalisis bahwa suatu peristiwa katastrofik, baik yang ditimbulkan oleh gejala alam ataupun diakibatkan oleh kegiatan manusia, baru menjadi keadaan bencana ketika masyarakat yang terkena tidak mampu untuk menanggulangi. Kerentanan manusia terhadap dampak gejala alam sebagian besar ditentukan oleh tindakan atau ketidak-bertindakan manusia itu sendiri.

F. Kebijakan Penanggulangan Bencana

Sejarah mencatat banyaknya jumlah kejadian bencana alam menimbulkan dampak kerugian yang sangat besar terhadap manusia dan aset kehidupannya.

Hal ini memberikan pembelajaran untuk merubah pola pikir masyarakat akan arti pentingnya menanggulangi bencana. Berbagai upaya yang dilakukan untuk penanggulangan bencana terus berlangsung dan berubah menuju arah yang lebih baik lagi dari waktu ke waktu.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai perundangan dan peraturan mengenai bencana dengan harapan bahwa upaya penanganan bencana akan memiliki landasan hukum yang pasti. Beberapa produk hukum yang menyangkut manajemen bencana antara lain (Ramli, 2010 : 14-15) :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. Undang-Undang ini mengatur berbagai hal mengenai penanganan bencana di Indonesia.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. PP ini memuat antara lain kriteria bencana, identifikasi risiko bencana, dan analisa risiko bencana.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2008 tentang Peran Serta Lembaga Internasional dan Lembaga Asing Nonpemerintah dalam Penanggulangan Bencana.
5. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2008 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana

Seiring perjalanan waktu, berbagai pandangan tentang bencana mulai dari pandangan konvensional, ilmu pengetahuan alam, ilmu terapan progresif, dan ilmu sosial hingga secara sistemik berubah menjadi pandangan holistik.

1. Pandangan Konvensional

Bencana merupakan sifat alam (berupa takdir). Kejadiannya dianggap merupakan suatu musibah, kecelakaan atau ujian dari Tuhan. Oleh karena itu bencana dianggap tidak dapat diprediksi, tidak menentu terjadinya, tidak terhindarkan, dan tidak dapat dikendalikan. Dalam pandangan ini masyarakat hanya dianggap sebagai 'korban' dan terkadang hanya 'penerima bantuan' daripihak luar.

2. Pandangan Ilmu Pengetahuan Alam

Pandangan ini menganggap semua bencana adalah peristiwa alamiah, tidak memperhitungkan adanya faktor manusia sebagai penyebab. Bencana merupakan proses geofisik, geologi dan hidrometeorologi.

3. Pandangan Ilmu Terapan

Pandangan ini dianut dan dikembangkan dari ilmu teknik sipil bangunan/konstruksi. Dalam aspek ini pengkajian bencana lebih ditujukan pada upaya untuk meningkatkan kekuatan fisik struktur bangunan untuk memperkecil kerusakan. Pandangan ini melihat bencana didasarkan pada besarnya ketahanan atau tingkat kerusakan akibat bencana.

4. Pandangan Progresif

Bencana merupakan masalah yang tidak pernah berhenti dan tidak terlesaikan dalam proses pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dan masyarakat harus mengenali bencana tersebut dan mengambil peran dalam mengendalikannya.

5. Pandangan Ilmu Sosial

Pandangan ini memfokuskan pada bagaimana tanggapan dan kesiapan masyarakat menghadapi bahaya. Bahaya adalah fenomena alam, akan tetapi bencana bukanlah alami. Besarnya risiko sebuah bencana tergantung pada perbedaan tingkat kerentanan masyarakat menghadapi bahaya atau besar kecilnya suatu ancaman bencana.

6. Pandangan Holistik

Pendekatan ini menekankan pada bahaya dan kerentanan, serta kemampuan masyarakat dalam menghadapi bahaya dan risiko. Gejala alam dapat menjadi bahaya, jika mengancam manusia dan harta benda. Bahaya akan berubah menjadi bencana, jika bertemu dengan kerentanan dan ketidakmampuan masyarakat. Pandangan holistik ini juga merupakan kombinasi dari pandangan lainnya secara terpadu.

G. Manajemen Penanggulangan Bencana

Studi mengenai manajemen bencana muncul untuk memecahkan masalah kebencanaan yang akhir – akhir ini makin sering menjadi ancaman keberlangsungan suatu kehidupan. Bencana yang ditimbulkan oleh alam atau karena ulah manusia perlu segera diupayakan penanggulangan dan penanganannya secara cepat, tepat, terpadu, dan terkoordinasi melalui kegiatan pencegahan, penyelamatan, rehabilitasi, dan rekonstruksi.

Menurut Rahmat, manajemen bencana merupakan “seluruh kegiatan yang meliputi aspek perencanaan dan penanggulangan bencana, pada sebelum, saat dan sesudah terjadibencana.” (Purnomo, 2010,). Di sisi lain, Carter dalam menjelaskan “pengelolaan bencana sebagai suatu ilmu terapan (aplikatif) yang mencari, dengan

mengobservasi sistematis dan analisis bencana untuk meningkatkan tindakan-tindakan (measures) terkait dengan preventif (pencegahan), mitigasi (pengurangan), persiapan, respon darurat, dan pemulihan.

Khan (2008) menjelaskan secara komprehensif definisi dari manajemen bencana sebagai "sum total of all activities, programmes and measures which can be taken up before, during and after a disaster with the purpose to avoid a disaster, reduce its impact or recover from its losses."

Untuk mencari solusi atas persoalan bencana yang merupakan masalah publik, maka dibutuhkan manajemen bencana agar dampak buruk dari bencana bisa direduksi. Manajemen bencana seperti yang dijelaskan Asia Disaster Preparedness Center (2004), yaitu: "Disaster management includes administrative decisions and operational activities that involve prevention, mitigation, preparedness, response, recovery, and rehabilitation."

Sedangkan menurut Sadisun (2004), manajemen bencana merupakan suatu kegiatan yang terpadu, dinamis dan berkelanjutan, yang dilaksanakan semenjak sebelum kejadian bencana, pada saat atau sesaat setelah bencana hingga pasca bencana.

Dengan demikian manajemen bencana berarti keterpaduan antara seluruh tahapan bencana dari pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana.

Sementara itu menurut Carter (2008) pengelolaan bencana didefinisikan sebagai suatu ilmu pengetahuan terapan (aplikatif) yang mencari, dengan observasi sistematis dan analisis bencana, untuk meningkatkan tindakan-tindakan (measures) terkait dengan preventif (pencegahan), mitigasi (pengurangan), persiapan, respons darurat dan pemulihan. Sedangkan pengelolaan

bencana terpadu didefinisikan sebagai suatu proses yang mempromosikan koordinasi pengembangan dan pengelolaan bencana dan pengelolaan aspek lainnya yang terkait langsung maupun tidak langsung dalam tujuan mengoptimalkan resultan kepentingan ekonomi dan kesejahteraan sosial, khususnya dalam kenyamanan dan keamanan terhadap bencana dalam sikap yang cocok / tepat tanpa mengganggu kestabilan dari ekosistem – ekosistem penting.

Proses ini mengimplementasikan suatu ilmu pengetahuan terapan (aplikatif) yang mencari, dengan observasi sistematis dan analisis bencana, untuk meningkatkan tindakan- tindakan yang terorganisir terkait dengan pencegahan, pengurangan, persiapan, respons darurat dan pemulihan. (Kodoatie, 2008.)

Menurut NFPA 1600 dalam Ramli (2010 : 10), manajemen penanggulangan bencana adalah upaya sistematis dan komprehensif untuk menanggulangi semua kejadian bencana secara cepat, tepat, dan akurat untuk menekan korban dan kerugian yang ditimbulkannya. Manajemen penanggulangan bencana merupakan suatu proses yang dinamis, yang dikembangkan dari fungsi manajemen klasik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pembagian tugas, pengendalian dan pengawasan. Proses tersebut juga melibatkan berbagai macam organisasi yang harus bekerjasama untuk melakukan pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, dan pemulihan akibat bencana.

Manajemen penanggulangan bencana memiliki tujuan sebagai berikut (Ramli, 2010 : 11) :

1. Mempersiapkan diri menghadapi semua bencana atau kejadian yang tidak diinginkan.

2. Menekan kerugian dan korban yang dapat timbul akibat dampak suatu bencana atau kejadian.
3. Meningkatkan kesadaran semua pihak dalam masyarakat atau organisasi tentang bencana sehingga terlibat dalam proses penanganan bencana.
4. Melindungi anggota masyarakat dari bahaya atau dampak bencana sehingga korban dan penderitaan yang dialami dapat dikurangi.

Manajemen penanggulangan bencana dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan sebagai berikut (Ramli, 2010 : 31) :

1. Tahap pra-bencana yang dilaksanakan ketika sedang tidak terjadi bencana dan ketika sedang dalam ancaman potensi bencana
2. Tahap tanggap darurat yang dirancang dan dilaksanakan pada saat sedang terjadi bencana.
3. Tahap pasca bencana yang dalam saat setelah terjadi bencana.



Gambar 2.6 Siklus Bencana

Dalam keseluruhan tahapan penanggulangan bencana tersebut, ada 3 (tiga) manajemen yang dipakai yaitu :

1. Manajemen Risiko Bencana, yaitu pengaturan upaya penanggulangan bencana dengan penekanan pada faktor-faktor yang mengurangi risiko secara terencana, terkoordinasi, terpadu dan menyeluruh pada saat sebelum terjadinya bencana dengan fase-fase antara lain :
 - a. Pencegahan bencana adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk menghilangkan dan/atau mengurangi ancaman bencana.
 - b. Mitigasi adalah serangkaian upaya untuk mengurangi risiko bencana, baik melalui pembangunan fisik maupun penyadaran dan peningkatan kemampuan menghadapi ancaman bencana.
 - c. Kesiapsiagaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi bencana melalui pengorganisasian serta melalui langkah yang tepat guna dan berdaya guna. Dalam fase ini juga terdapat peringatan dini yaitu serangkaian kegiatan pemberian peringatan sesegera mungkin kepada masyarakat tentang kemungkinan terjadinya bencana pada suatu tempat oleh lembaga yang berwenang.
2. Manajemen Kedaruratan, yaitu pengaturan upaya penanggulangan bencana dengan penekanan pada faktor-faktor pengurangan jumlah kerugian dan korban serta penanganan pengungsi secara terencana, terkoordinasi, terpadu dan menyeluruh pada saat terjadinya bencana dengan fase nya yaitu :
 - Tanggap darurat bencana adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera pada saat kejadian bencana untuk

menangani dampak buruk yang ditimbulkan, yang meliputi kegiatan penyelamatan dan evakuasi korban, harta benda, pemenuhan kebutuhan dasar, perlindungan, pengurusan pengungsi, penyelamatan, serta pemulihan prasarana dan sarana.

3. Manajemen Pemulihan, yaitu pengaturan upaya penanggulangan bencana dengan penekanan pada faktor-faktor yang dapat mengembalikan kondisi masyarakat dan lingkungan hidup yang terkena bencana dengan memfungsikan kembali kelembagaan, prasarana, dan sarana secara terencana, terkoordinasi, terpadu dan menyeluruh setelah terjadinya bencana dengan fase-fasenya yaitu :

- Rehabilitasi adalah perbaikan dan pemulihan semua aspek pelayanan publik atau masyarakat sampai tingkat yang memadai pada wilayah pascabencana dengan sasaran utama untuk normalisasi atau berjalannya secara wajar semua aspek pemerintahan dan kehidupan masyarakat pada wilayah pascabencana.
- Rekonstruksi adalah pembangunan kembali semua prasarana dan sarana, kelembagaan pada wilayah pascabencana, baik pada tingkat pemerintahan maupun masyarakat dengan sasaran utama tumbuh dan berkembangnya kegiatan perekonomian, sosial dan budaya, tegaknya hukum dan ketertiban, dan bangkitnya peran serta masyarakat dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat pada wilayah pascabencana.

1. Tujuan Manajemen Bencana

Tujuan manajemen bencana secara sederhana tentu saja meminimalisir jatuhnya korban jiwa dan harta benda. Banyak pihak yang kurang menyadari pentingnya mengelola bencana dengan baik. Salah satu faktornya adalah bencana belum tahu kapan dan dimana pastinya akan terjadi walaupun ancamannya bisa diperkirakan. Untuk tujuan itulah manajemen bencana diperlukan agar manusia senantiasa siap jika bencana itu terjadi.

Djohanpoetro (2009) menjelaskan tujuan dari manajemen bencana adalah sebagai berikut:

1. Menghindari kerugian pada individu, masyarakat, maupun negara melalui tindakan dini (sebelum bencana terjadi). Tindakan ini termasuk ke dalam tindakan pencegahan. Oleh karenanya, tindakan menghindari ini efektif sebelum bencana itu terjadi.
2. Meminimalisasi kerugian pada individu, masyarakat, maupun negara berupa kerugian yang berkaitan dengan orang, fisik, ekonomi, dan lingkungan bila bencana tersebut terjadi. Tujuannya adalah agar bisa meminimalisasi kerugian akan efektif bila bencana itu telah terjadi.
3. Meminimalisasi penderitaan yang ditanggung oleh individu dan masyarakat yang terkena bencana. Ada juga yang menyebut tindakan ini sebagai pengentasan. Tujuan utamanya adalah untuk membantu individu dan masyarakat yang terkena bencana supaya bisa bertahan hidup dengan cara melembaskan penderitaan yang langsung terjadi pada mereka yang terkena bencana.

4. Untuk memperbaiki kondisi sehingga individu dan masyarakat dapat mengatasi permasalahan akibat bencana. Perbaikan kondisi terutama diarahkan kepada perbaikan infrastruktur seperti jalan, listrik, penyediaan air bersih, sarana komunikasi, dan sebagainya.
5. Untuk mempercepat pemulihan kondisi sehingga individu dan masyarakat bangkit ke kondisi sebelum bencana, atau bahkan mengejar ketinggalan dari individu atau masyarakat lain yang tidak terkena bencana. Perbaikan infrastruktur seperti dijelaskan di atas tidaklah cukup. Itu hanya mengembalikan ke kondisi semula sehingga aktivitas ekonomi dan sosial berjalan dengan baik sebagaimana layaknya sebuah wilayah.

2. Model Manajemen Bencana

Dalam mengatasi persoalan kebencanaan, ada beberapa cara yang disebut sebagai model manajemen bencana. Menurut Makki, terdapat lima model manajemen bencana yaitu:

1. Disaster management continuum model. Model ini mungkin merupakan model yang paling populer karena terdiri dari tahap-tahap yang jelas sehingga lebih mudah diimplementasikan. Tahap-tahap manajemen bencana di dalam model ini meliputi emergency, relief, rehabilitation, reconstruction, mitigation, preparedness, dan early warning.
2. Pre-during-post disaster model. Model manajemen bencana ini membagi tahap kegiatan di sekitar bencana. Terdapat kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan sebelum bencana, selama bencana terjadi, dan setelah bencana. Model ini seringkali digabungkan dengan disaster management continuum model.

3. Contract-expand model. Model ini berasumsi bahwa seluruh tahap-tahap yang ada pada manajemen bencana (emergency, relief, rehabilitation, reconstruction, mitigation, preparedness, dan early warning) semestinya tetap dilaksanakan pada daerah yang rawan bencana. Perbedaan pada kondisi bencana dan tidak bencana adalah pada saat bencana tahap tertentu lebih dikembangkan (emergency dan relief) sementara tahap yang lain seperti rehabilitation, reconstruction, dan mitigation kurang ditekankan.
4. The crunch and release model. Manajemen bencana ini menekankan upaya mengurangi kerentanan untuk mengatasi bencana. Bila masyarakat tidak rentan maka bencana akan juga kecil kemungkinannya terjadi meski hazard tetap terjadi.
5. Disaster risk reduction framework. Model ini menekankan upaya manajemen bencana pada identifikasi risiko bencana baik dalam bentuk kerentanan maupun hazard dan mengembangkan kapasitas untuk mengurangi risiko tersebut.

3. Tahapan Manajemen Bencana

Bantuan bencana pada dasarnya memerlukan suatu mekanisme khusus yang meliputi kegiatan – kegiatan mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. (Purnomo, 2010.).

Sementara Rahmat menjelaskan, secara garis besar manajemen bencana terbagi atas:

1. Kegiatan pra bencana yang mencakup kegiatan pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, serta peringatan dini:

2. Kegiatan saat terjadi bencana yang mencakup kegiatan tanggap darurat untuk meringankan penderitaan sementara, seperti kegiatan search and rescue (SAR), bantuan darurat dan pengungsian.
3. Kegiatan pasca bencana yang mencakup kegiatan pemulihan, rehabilitasi, dan rekonstruksi.

Sedangkan Wolensky menunjukkan proses manajemen bencana terdiri dari empat tahap, yaitu:

1. tahap sebelum bencana (mitigation and preparedness planning)
2. tahap tanggap darurat (immediate pre and post impact)
3. tahap pemulihan jangka dekat (dua tahun), dan
4. tahap pemulihan jangka panjang. (Purnomo, 2010).

Sementara itu Kondratie menyebutkan setiap bencana mempunyai karakteristik yang berbeda – beda namun pada hakikatnya pola pengelolaannya secara substansial hampir sama.

Walaupun pendapat para ahli tersebut berbeda namun pada intinya menyebutkan tahapan manajemen bencana dalam tiga tahap, yaitu sebelum terjadinya bencana, pada waktu bencana terjadi dan sesudah bencana terjadi. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.5

Tahapan – Tahapan Manajemen Bencana

Peneliti	Tahapan
Wolensky	<ul style="list-style-type: none">• Sebelum terjadi bencana (mitigation and preparedness)• Tanggap darurat (immediate pre and post impact)

	<ul style="list-style-type: none"> • Pemulihan jangka dekat (2 tahun) • Pemulihan jangka panjang (10 tahun)
Waugh	<ul style="list-style-type: none"> • Peringatan (prevention) • Perencanaan dan Persiapan (planning and preparedness) • Tanggapan (response) • Pemulihan (recovery)
Helsot and Ruitenber	<ul style="list-style-type: none"> • Peringatan (<i>preperadness</i>) • Emergensi (<i>emergency</i>) • Pemulihan (<i>recovery</i>)

Sumber: Hadi Purnomo dan Ronny Sugiantoro, 2010, Manajemen Bencana, Yogyakarta, Media Pressindo.

H. Paradigma Pengurangan Resiko Bencana

Kesiapsiagaan sebagai bagian dari strategi pengurangan resiko bencana yang mendahulukan aspek pencegahan terhadap dampak dari bencana. Pada saat ini bencana, tidak lagi dianggap sebagai teguran dari alam atau kecelakaan semata yang tidak bisa dicegah dan diprediksi kapan akan datangnya. Juga tak hanya berupa kejadian yang disebabkan oleh alam yang makin meningkat akibat buruknya pengelolaan sumber daya alam. Sehingga, bencana tidak hanya dilihat dari faktor penyebabnya saja, tetapi juga akibatnya terhadap masyarakat.

Definisi mutakhir terhadap bencana dijelaskan bahwa bencana tidak bisa dibedakan lagi berdasarkan sebabnya, tetapi berdasarkan dampaknya, sehingga didefinisikan sebagai berikut: "suatu gangguan serius terhadap keberfungsian suatu masyarakat sehingga menyebabkan kerugian yang meluas pada kehidupan manusia dari segi materi, ekonomi, atau lingkungan dan yang melampaui

kemampuan masyarakat tersebut untuk mengatasinya dengan sumber daya mereka sendiri. (Parlan, 2010)

Menurut Parlan (2010), pada tingkat global, pandangan terhadap bencana juga mengalami perubahan, dulu bencana semata – mata relevan dengan kedaruratan, dan lebih ditekankan pada cara menanggulangi bencana setelah terjadi. Sedang menurut pandangan perlindungan sipil, bencana terkait erat dengan proses pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan di seluruh siklus bencana menjadi, serangkaian kegiatan baik sebelum, pada saat, maupun sesudah terjadi bencana yang dirancang untuk memberikan kerangka kerja bagi perorangan atau masyarakat berisiko terkena bencana untuk menghindari, mengendalikan resiko, mengurangi, menanggulangi, maupun memulihkan diri dari dampak bencana.

Sementara itu pujiono mengungkapkan ada tiga hal penting dalam perubahan paradigma penanggulangan bencana, yaitu:

1. Dari respon darurat ke manajemen resiko, perubahan ini mendorong perubahan radikal cara pandang. Tadinya penanggulangan bencana dipandang sebagai tindakan khusus terbatas pada keadaan darurat, dilakukan oleh pakar saja, kompleks, mahal dan cepat. Sekarang, penanggulangan bencana bukan lagi sekedar merespons kedaruratan, melainkan tindakan untuk melakukan manajemen resiko.
2. Perlindungan rakyat, sebagai wujud pergeseran cara pandang dari kekuasaan pemerintah ke perlindungan sebagai hak asasi rakyat. Tadinya perlindungan diberikan sebagai bukti kemurahan penguasa untuk rakyatnya. Dengan demokratisasi dan otonomi daerah, akuntabilitas

pemerintah daerah bergeser lebih dekat ke konstituen. Pemerintah daerah adalah pihak yang diberikan mandat oleh konstituennya untuk, antara lain, menciptakan dan membagi kesejahteraan, dan memastikan perlindungan. Pergeseran ini mengharuskan Pemerintah Daerah untuk melihat perlindungan sebagai suatu mandat yang sama dengan mandat ekonomi dan kesejahteraan

3. Dari tanggung jawab pemerintah ke urusan bersama masyarakat. Ini berkaitan dengan bagaimana membawa penanggulangan bencana dari ranah pemerintah ke arah urusan kemaslahatan bersama, dimana semua aspek penanggulangan bencana, mulai dari kebijakan, kelembagaan, koordinasi dan mekanisme harus menggalakkan peran serta masyarakat luas dan dunia usaha. (Parlan, 2010).

Ketiga perubahan paradigma tersebut meliputi perubahan, diantaranya adalah perubahan dari aspek bencana, pandangan yang berpengaruh saat ini dan adanya pandangan alternatif sebagai pilihan.

Tabel 2.6
 Pergeseran Pandangan Penanganan Bencana

Aspek	Pandangan Dominan	Pandangan Alternatif
Hakekat Bencana	Penyimpangan dari kewajaran	Bagian dari kewajaran, timbul masalah – masalah yang tidak teratasi
Cara Pandang	Bencana dilihat sebagai kejadian yang berdiri sendiri	Bencana merupakan bagian dari proses pembangunan yang normal
Hubungan dengan Komunitas	Kurang menganalisa hubungan - hubungan dengan kondisi komunitas pada keadaan normal	Analisa terhadap kondisi komunitas pada keadaan normal merupakan faktor yang mendasar dalam mengenali bencana

Kaitan dengan Kewajaran	Kurang ditekankan	Menekankan pada solusi yang mengubah struktur hubungan dalam komunitas yang menjadi lebih rentan terhadap bencana
Sarana Penyelesaian	Didominasi rekayasa, teknik, hukum dan stabilisasi	Menekankan pada solusi yang mengubah struktur hubungan dalam komunitas menjadi penyebab komunitas menjadi lebih rentan terhadap bencana
Susunan Keorganisasian	Institusi yang terlibat dalam intervensi sangat terpusat dengan tingkat partisipasi komunitas sangat rendah	Partisipatori institusi yang terlibat tersebar, sehingga komunitas menjadi pemeran utama dalam penyusunan strategi, dimana komunitas tidak dipandang sebagai korban tetapi mitra
Ciri pemerintahan	Kurang akuntabel, kurang transparan, kurang dapat dipercaya	Lebih akuntabel, transparan dan menekankan kepercayaan
Waktu penanggulangan	Pasca kejadian	Setiap waktu dengan penekanan pada sebelum kejadian bencana
Arah kerja	Pemulihan ke taraf sebelum Bencana	Bencana merupakan kesempatan mereformasi komunitas menuju kondisi yang lebih baik

Sumber: Hening Parlan, Paradigma Penanggulangan Bencana, 2008 Yogyakarta, Sheep Indonesia

dengan adanya perubahan paradigma tersebut diharapkan akan terjadi pengurangan resiko yang sistematis yang pada akhirnya masyarakat/komunitas akan mampu bertahan dari situasi – situasi sulit dalam berbagai bencana.

I. Kesiapsiagaan

Dari pengalaman dalam menangani berbagai kejadian bencana di berbagai belahan bumi ini, dalam 20 tahun terakhir ini telah dirasakan pentingnya meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat, bukan saja pada tingkat pemerintahan dari suatu negara atau suatu daerah, tetapi juga pada tingkatan komunitas yang langsung merasakan dan harus menghadapi bencana itu sendiri, terutama sebelum bantuan atau pertolongan datang dari instansi atau badan-badan pertolongan atau penanganan bencana yang resmi.

Pada realitasnya, di masyarakat masih banyak terdapat berbagai penafsiran yang berbeda terhadap konsep kesiapsiagaan. Dalam kajian untuk pengembangan kerangka penilaian kesiapsiagaan masyarakat ini, telah digunakan suatu konsep atau pengertian dari Nick Carter dalam LIPI/ISDR (2006), mengenai kesiapsiagaan dari suatu pemerintahan, suatu kelompok masyarakat atau individu, sebagai berikut: "tindakan-tindakan yang memungkinkan pemerintahan, organisasi-organisasi, masyarakat, komunitas dan individu untuk mampu menanggapi suatu situasi bencana secara cepat dan tepat guna. Termasuk ke dalam tindakan kesiapsiagaan adalah penyusunan rencana penanggulangan bencana, pemeliharaan sumberdaya dan pelatihan personil.

Kesiapsiagaan merupakan salah satu bagian dari proses manajemen bencana dan di dalam konsep pengelolaan bencana yang berkembang saat ini, peningkatan kesiapsiagaan merupakan salah satu elemen penting dari kegiatan pengurangan risiko bencana menerapkan konsep kembang- susut (expand - contract), yang merepresentasikan secara lebih baik peranan dari berbagai komponen kegiatan pengelolaan bencana yang berjalan secara parallel.

Keputusan Presiden Nomor 40 Tahun 2004 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Indonesia Tahun 2004-2009 menjelaskan bahwa pengungsi internal termasuk dalam kategori kelompok yang rentan pelanggaran HAM. Kerentanan pengungsi lebih dikarenakan realitas bahwa mereka berada dalam kondisi ketidakpastian. Karena tempat tinggal yang berubah-ubah dengan kondisi yang memprihatinkan, perlindungan dan pemenuhan HAM dipastikan terabaikan (Muhtaj, 2009 : 289).

Hal tersebut di atas perlu senantiasa diperhatikan dalam implementasi prosedur tanggap darurat bencana mengingat dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Penanggulangan Bencana menyatakan dengan tegas bahwa penanggulangan bencana di Indonesia harus berbasiskan kemanusiaan yang termanifestasi dalam penanggulangan bencana sehingga undang-undang ini memberikan perlindungan dan penghormatan hak-hak asasi manusia, harkat dan martabat setiap warga negara secara proporsional.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2004 : 4) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan Moleong (2004 : 6) sendiri mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Berg (2004 : 3), penelitian kualitatif mengacu pada pemaknaan (*meanings*), konsep-konsep, definisi-definisi, karakteristik-karakteristik, metafora-metafora, simbol-simbol, dan deskripsi akan suatu hal. Penelitian dengan menggunakan pendekatan ini juga untuk mengeksplorasi sikap, perilaku, dan juga pengalaman-pengalaman melalui metode-metode seperti interview atau fokus group (Dawson, 2002 : 14).

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian deskriptif. Menurut Neuman (1997 : 20-21), penelitian deskriptif menyajikan suatu gambaran tentang detail yang spesifik dari suatu situasi, keadaan sosial, atau suatu hubungan. Penelitian

jenis ini bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala atau situasi sosial tertentu agar memperoleh gambaran yang lebih akurat dari pengamatan yang dilakukan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sekretarian Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Tengah, yang belum lama ini melaksanakan kegiatan tanggap darurat bencana gempa Gayo di Kabupaten Aceh Tengah.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

- 1 – 30 Agustus 2013 : Studi Dokumentasi
- 10 September – 20 Oktober 2013 : Wawancara dan turun lapangan.
- 21 Oktober – 11 Nopember 2013 : Input dan analisis data.
- 11 – 25 Nopember 2013 : Menulis hasil laporan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara mendalam dan studi pustaka guna mengumpulkan data.

1. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengali data skunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu Implementasi Prosedur Tanggap Darurat Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam Menanggulangi Bencana Gempa Bumi di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2013

2. Observasi

Menurut Hadi (dalam Faisal, 2003 : 52). kegiatan observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Penelitian ini melakukan observasi langsung terhadap prosedur tanggap darurat BNPD dalam menanggulangi bencana gempa bumi di Kabupaten Aceh Tengah

3. *In-depth interview* atau wawancara mendalam

In-depth interview atau wawancara mendalam adalah jenis wawancara untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari sudut pandang informan sendiri. Wawancara jenis ini juga bertujuan untuk memeriksa keabsahan dari interpretasi yang dibuat (Darlington dan Scott, 2002 : 48). Selain itu, menurut Taylor dan Bogdan dalam Darlington dan Scott (2002 : 50). wawancara jenis ini sangat berguna terutama ketika fenomena yang sedang diselidiki tidak bisa diobservasi secara langsung. Dengan metode ini kita dapat mengetahui dengan baik bagaimana orang berfikir dan merasakan dalam topik yang diberikan. Juga dapat memberikan kepada kita untuk berbicara dengan orang mengenai event atau kejadian yang telah berlalu pada masa lampau maupun yang belum terjadi. Wawancara mendalam dipakai guna mengetahui kondisi. Selain itu, wawancara mendalam digunakan agar memperoleh informasi yang sebelumnya tidak ditemukan sehingga data yang diperoleh lebih variatif.

E. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini bersifat *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Hadi, 2004 : 91). Jadi yang akan diambil sebagai sampel (informan) dalam penelitian ini adalah mereka yang benar-benar mengetahui (*key informan*) fenomena yang hendak diteliti dan mewakili populasi. Oleh karena itu, peneliti memilih Ketua BPBD, staff BPBD, dan warga masyarakat sebagai informan penelitian.

Khusus untuk warga masyarakat dalam penelitian ini, peneliti memperoleh informan dengan menggunakan *snowball sampling*. Proses *Snowball sampling*, menurut Patton (2002 : 237), dimulai dengan menanyakan orang yang benar-benar mengetahui. Oleh karena itu, informan pertama hendaknya seorang Kepala Kampung. Setelah mendapatkan beberapa data Kepala Kampung tersebut merekomendasikan untuk menghubungi informan yang lainnya yang dianggap oleh beliau layak sebagai informan, dan begitu juga seterusnya.

F. Teknik Analisa Data

Setelah data dikumpulkan dari lapangan kemudian tahap selanjutnya menurut Moleong (2004 : 249-257) yaitu :

1. Pemrosesan Satuan (*Unityzing*)

Unityzing adalah tahap pengorganisasian data yang diperoleh. Pada tahap ini semua data yang telah diperoleh diberi kode sesuai dengan satuan-satuan yang ditemukan dalam data.

2. Kategorisasi

Pada tahap ini data yang telah diberi kode dimasukkan dalam beberapa kategori. Kategori dibuat berdasarkan pada tujuan penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan proses berikutnya.

3. Penafsiran Data

Penafsiran data dilakukan berdasarkan tujuan penelitian yang telah tergambar pada tahap kategorisasi.

Universitas Terbuka

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Objek Penelitian

1. Gambaran Umum

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Syarikat Madani yang beralamat di Jalan Bunga Raya, Komplek Baloi Kusuma No. 1, Batam. Dari 128 kuesioner yang disebarkan kepada nasabah, seluruhnya kembali. BPRS Syarikat Madani berdiri sejak tanggal 14 Februari 2008 yang lalu dan merupakan BPR pertama yang beroperasi secara syariah di Batam. Sampai saat ini BPRS Syarikat Madani telah mempunyai 2 Kantor Cabang, yaitu di Komplek Carina Indah Blok I / 6, Batu Aji, Batam yang berdiri pada tanggal 11 Januari 2011 dan di Jalan Panjaitan KM 8, Komplek Citra Madani No. 5, Tanjung Pinang yang beroperasi sejak 20 Maret 2013.

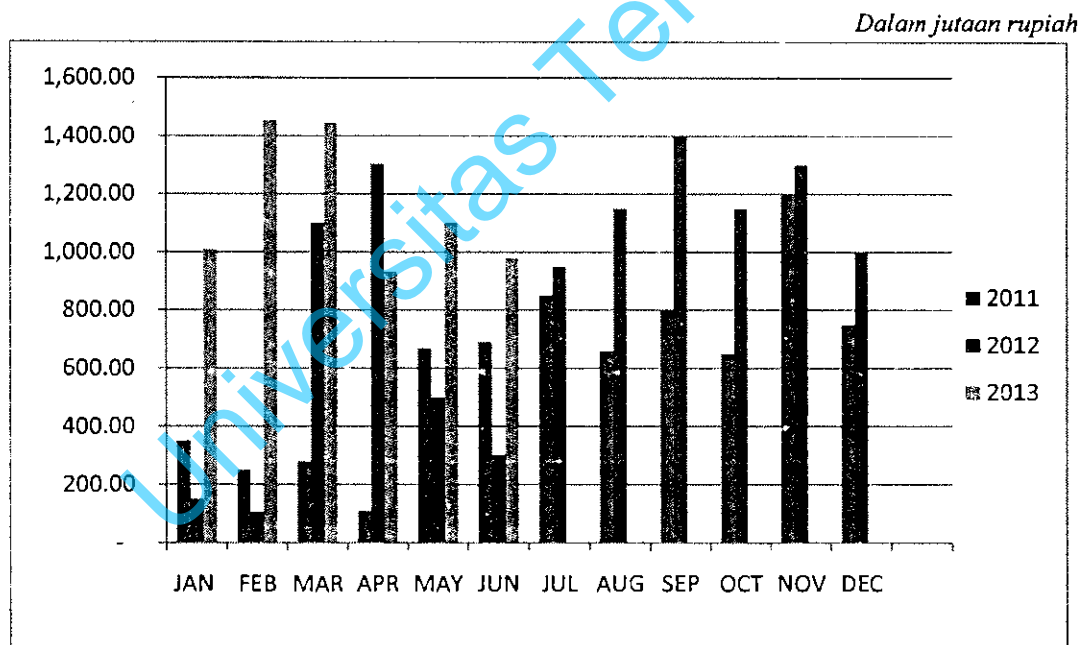
Jumlah karyawan keseluruhan adalah sebanyak 40 orang terdiri dari 19 orang di Kantor Pusat dan Cabang Batu Aji sebanyak 10 orang serta di Cabang Tanjung Pinang sebanyak 11 orang. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya berupa Produk Pembiayaan dan Produk Dana.

Produk Pembiayaan Syariah dengan pola bagi hasil menggunakan Akad *Mudharabah*, Akad *Musyarakah*. Akad Pembiayaan jual beli menggunakan Akad *Murabahah*. Pembiayaan *Ijarah* Multi Jasa dan Produk Gadai Emas Syariah dengan menggunakan Akad berupa *Qardh*.

Produk dana yang dimiliki yaitu dalam bentuk Deposito Madani dengan jangka waktu 1 bulan, 2 bulan, 3 bulan dan 6 bulan serta 12 bulan. Kemudian produk Tabungan dengan Akad Wadiah berupa Tabungan Madani, Tabungan Qurban Madani, Tabungan Haji dan Umrah serta TabunganKu.

Secara grafik kinerja BPRS Syarikat Madani dapat dilihat pada tabel berikut. Tabel 4-1 di bawah ini menunjukkan nominal pembukaan Deposito Madani dari tahun 2011 sampai dengan akhir Juni 2013 sebagai berikut:

Tabel : 4.1
Nominal Pembukaan Deposito Tahun 2011 – Juni 2013



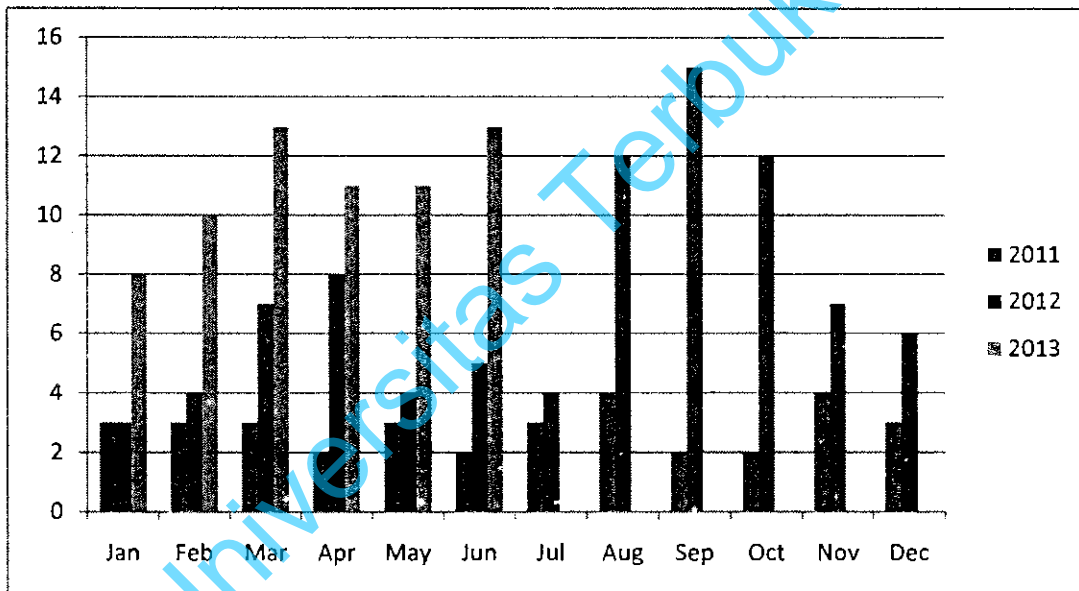
Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa pertumbuhan nominal deposito pada tahun 2012 lebih tinggi jika dibandingkan dengan tahun 2011, dimana pada

tahun 2011 berhasil dikumpulkan dana dalam bentuk deposito sebesar Rp. 7.251.590.000,- dan pada tahun 2012 sebesar Rp. 10.411.750.000,- Tahun 2013 sampai dengan akhir Juni 2013, diperoleh Deposito sebesar Rp, 6.924.000.000,-

Jumlah nasabah yang membuka deposito dalam periode tahun 2011 sampai dengan Juni 2013 pada PT. BPRS Syarikat Madani adalah sebagai berikut;

Tabel : 4.2
Jumlah Nasabah Membuka Deposito Tahun 2011 – Juni 2013



Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

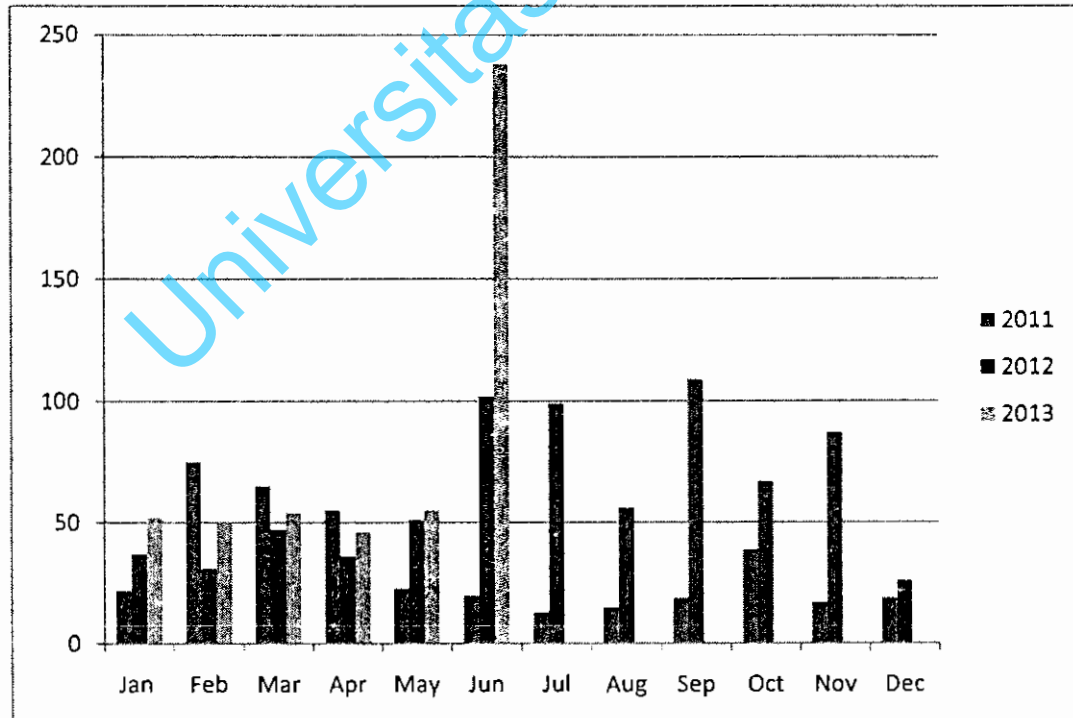
Dari tabel 4.2 di atas terlihat bahwa jumlah nasabah yang membuka deposito pada tahun 2011 tercatat sebanyak 34 orang, tahun 2012 naik menjadi 87 orang dan pada tahun 2013 sampai dengan bulan Juni 2013 tercatat sebanyak 66 orang nasabah.

Kemudian jika dilihat dari jumlah nasabah baru yang membuka tabungan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini. Selama tahun 2011 tercatat sebanyak 382

orang nasabah baru Tabungan Madani atau rata-rata setiap bulannya sebanyak 32 orang. Pada tahun 2012 sebanyak 748 orang nasabah baru atau rata-rata sebanyak 62 orang setiap bulannya. Sedangkan pada tahun 2013 dari Januari sampai dengan bulan Juni tercatat sebanyak 495 orang atau rata-rata sebanyak 83 orang per bulannya.

Dari tahun 2011 sampai dengan akhir Juni 2013, terlihat setiap bulannya jumlah nasabah yang membuka tabungan selalu berfluktuatif, tetapi pada bulan Juni 2013 terjadi lonjakan yang sangat signifikan dari jumlah nasabah yang membuka tabungan, yaitu sebanyak 238 orang.

Tabel 4.3
Jumlah Nasabah Membuka Tabungan Tahun 2011 – Juni 2013

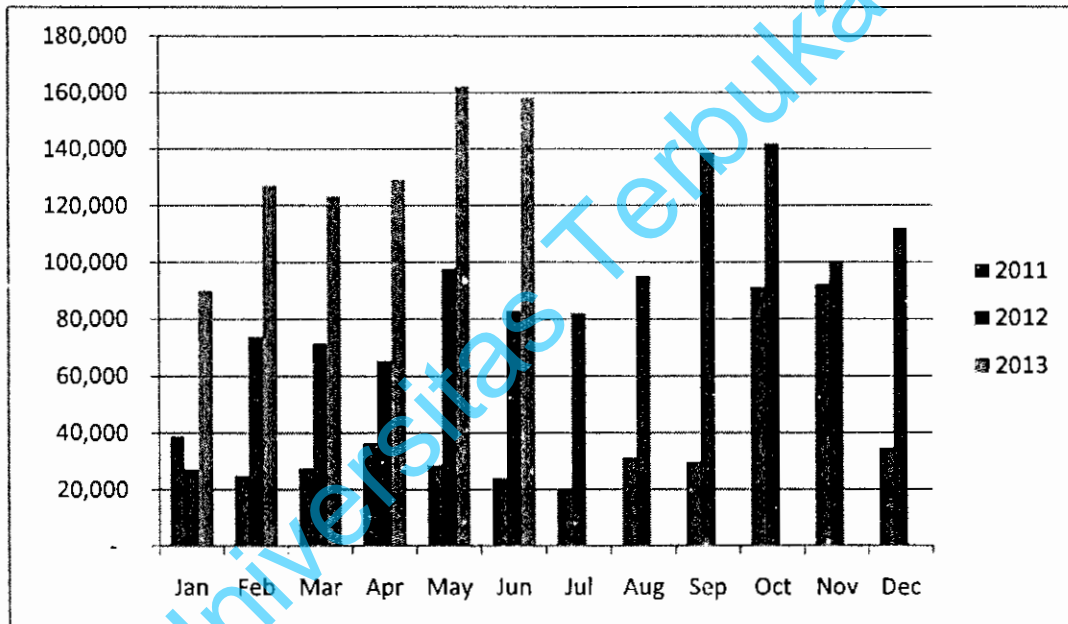


Sumber Data : BPRS Syariah Madani (diolah)

Jika dilihat dari nominal pembukaan tabungan pada tahun 2011 tercatat sebanyak Rp. 480.078.000,- pada tahun 2012 naik menjadi Rp. 1.089.167.000,- dan pada tahun 2013 sampai dengan bulan Juni tercatat sebesar Rp. 790.414.000,- Secara grafik nominal pembukaan tabungan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini;

Tabel : 4.4
Jumlah Nominal Pembukaan Tabungan Tahun 2011 – Juni 2013

Dalam ribuan rupiah

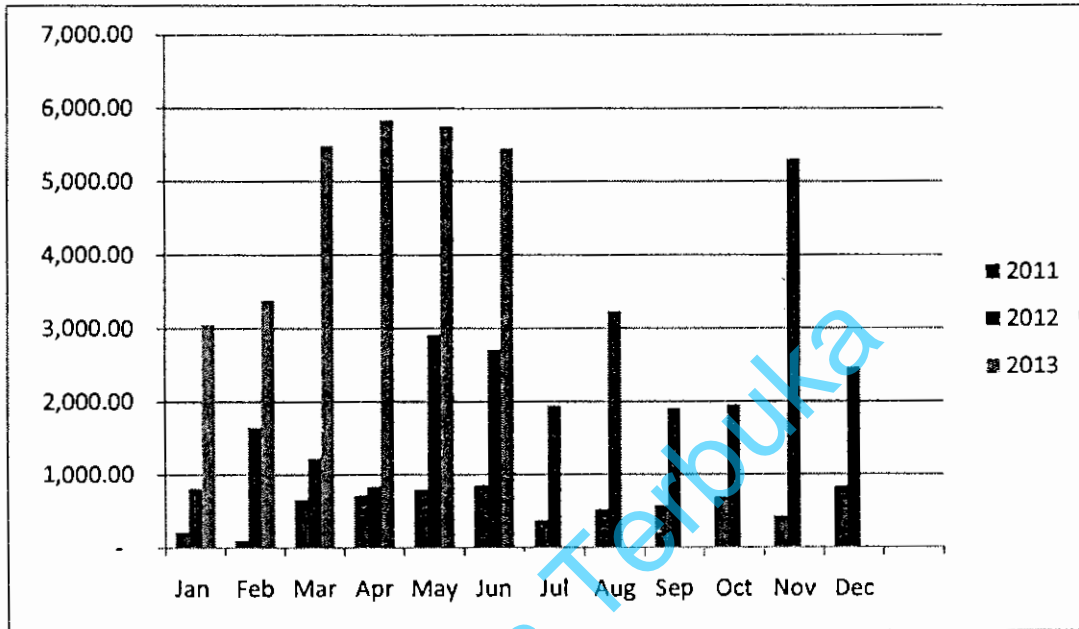


Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

Selanjutnya jumlah penyaluran pembiayaan pada tahun 2011 tercatat sebesar Rp. 6,759 Milyar, pada tahun 2012 sebesar Rp. 26,957 Milyar. Pada tahun 2013 pembiayaan yang telah berhasil disalurkan dari Januari sampai dengan Juni 2013 sebesar Rp. 28,968 Milyar. Secara grafik penyaluran pembiayaan dari tahun 2011, 2012 dan 2013 sampai dengan bulan Juni dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini;

Tabel : 4.5
Jumlah Penyaluran Pembiayaan Tahun 2011 – Juni 2013

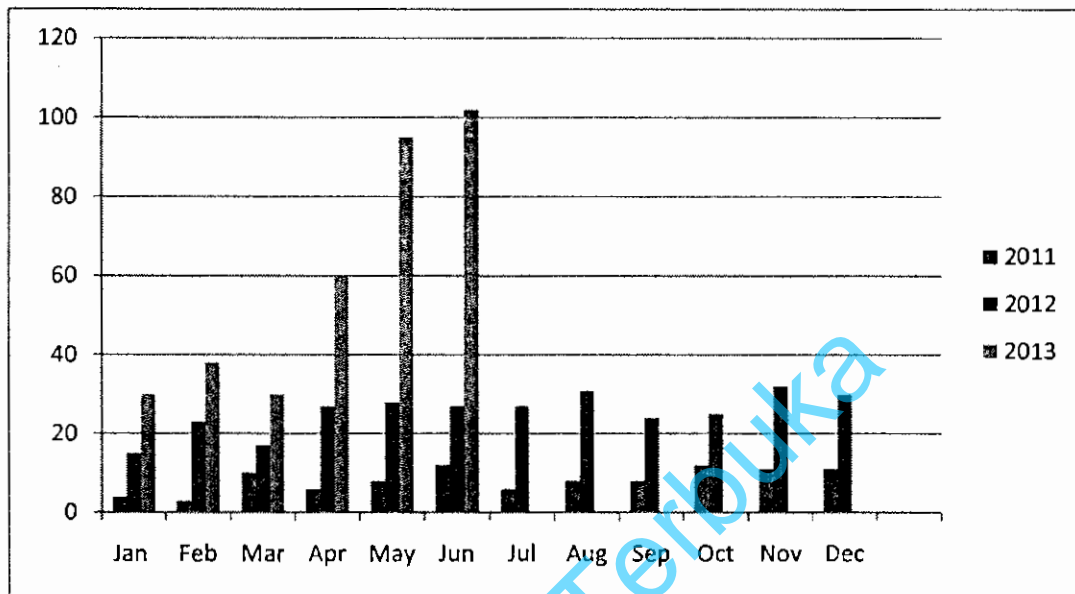
Dalam jutaan rupiah



Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

Pada tabel 4.6 di bawah ini dapat dilihat jumlah nasabah penerima pembiayaan di BPRS Syarikat Madani. Nasabah penerima pembiayaan tumbuh cukup signifikan pada tahun 2013. Pada tahun 2011 jumlah penerima pembiayaan tercatat hanya sebanyak 99 orang. Pada tahun 2012 terjadi kenaikan yang signifikan, jumlah penerima pembiayaan naik menjadi 296 orang. Sedangkan pada periode Januari sampai dengan Juni 2013 kembali terjadi kenaikan yang signifikan jumlah nasabah penerima pembiayaan di BPRS Syarikat Madani. Jika dibandingkan dari tahun sebelumnya, jumlah nasabah penerima pembiayaan tercatat sebanyak 355 orang.

Tabel : 4.6
Jumlah Nasabah Penerima Pembiayaan Tahun 2011 – Juni 2013



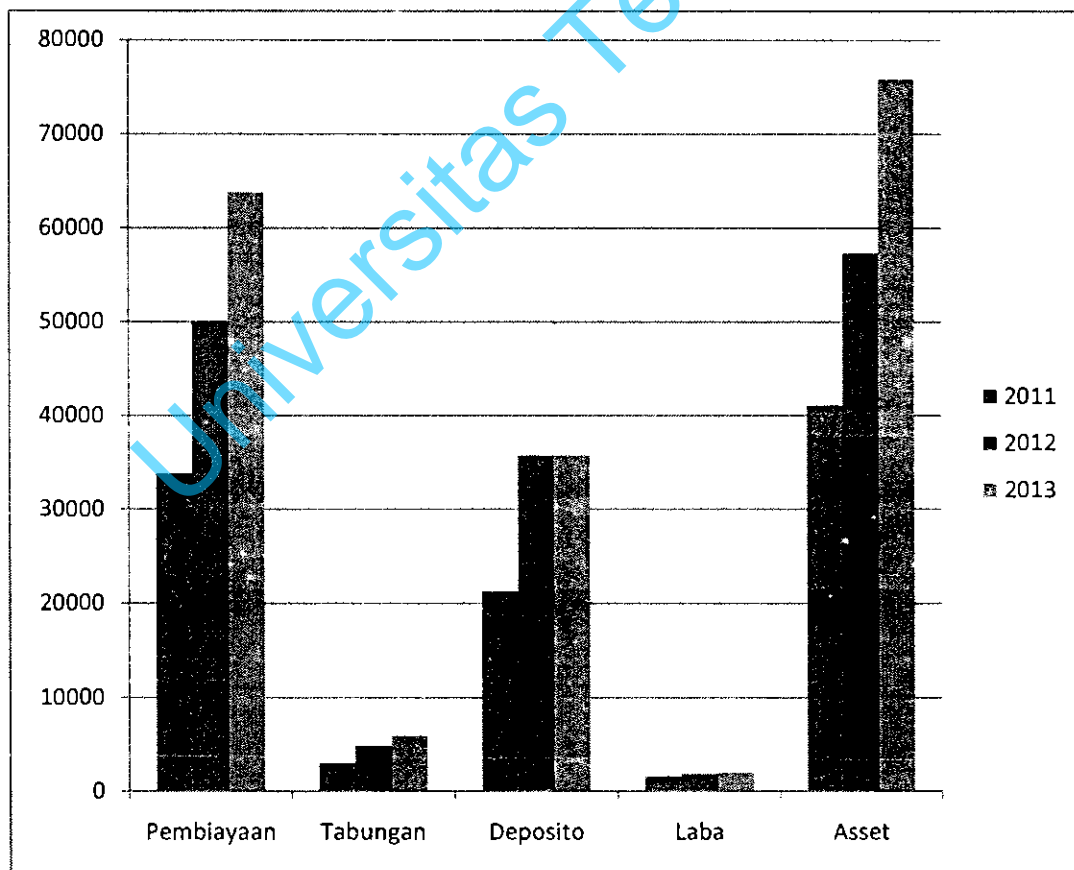
Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

Selanjutnya pada tabel 4.7 dapat dilihat posisi laporan keuangan BPRS Syarikat Madani tahun 2011, 2012 dan 2013. Total penyaluran pembiayaan pada akhir tahun 2011 yang lalu tercatat sebesar Rp.33,827 Milyar dan pada akhir tahun 2012 naik menjadi sebesar Rp 50,079 Milyar dan pada akhir tahun 2013 jumlah penyaluran pembiayaan kembali naik menjadi sebesar Rp. 63,795 Milyar. Dari sisi tabungan tercatat pada akhir tahun 2011 sebesar Rp. 2,98 Milyar dan naik menjadi Rp. 4,922 Milyar pada akhir tahun 2012. Sedangkan pada akhir tahun 2013 jumlah tabungan dari nasabah tercatat sebesar Rp. 5,053 Milyar. Dari sisi Deposito terlihat pada akhir tahun 2011 sebesar Rp. 21,256 milyar naik menjadi Rp. 35,719 milyar pada akhir tahun 2012. Sedangkan pada akhir tahun 2013 jumlah deposito dari nasabah tercatat sebesar Rp.35,723 milyar.

Pada pos Laba, tercatat laba pada akhir tahun 2011 sebesar Rp.1,559 Milyar dan pada akhir tahun 2012 tereatat sebesar Rp 1,836 milyar. Pada akhir tahun 2013 laba yang berhasil dikumpulkan tercatat sebesar Rp. 1,967 Milyar. Total Asset BPRS Syarikat Madani posisi akhir tahun 2011 tercatat sebesar Rp. 41,102 Milyar dan pada akhir tahun 2012 sebesar Rp.57,325 Milyar. Pada akhir tahun 2013 total asset naik menjadi Rp. 75.873 Milyar. Secara grafik kinerja BPRS Syarikat Madani, selama tiga tahun dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini;

Tabel : 4.7
Laporan Keuangan
PT. BPRS SYARIKAT MADANI

Dalam jutaan rupiah



Sumber Data : BPRS Syarikat Madani (diolah)

2. Hasil Pengumpulan Data

a. Tingkat Respon Responden

Untuk mendalami data sekunder dan hasil penelitian, penulis melakukan memberikan lembaran kuesioner kepada nasabah PT. BPRS Syarikat Madani Batam. Kuesioner yang diberikan berisi beberapa pertanyaan mengenai layanan, produk, kepuasan nasabah dan loyalitasnya serta hal lain yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

b. Profil Responden

1) Jenis Kelamin Responden

Analisis demografik pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden. Menurut Robbins (2006), analisis terhadap data jenis kelamin responden perlu untuk dilakukan karena adanya perbedaan penting antara pria dan wanita yang dapat mempengaruhi kinerja mereka. Perbedaan tersebut berkaitan dengan kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, pendorong persaingan, motivasi, sosiabilitas dan kemampuan belajar.

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang, adapun analisisnya terhadap data jenis kelamin responden disajikan dalam tabel 4-8. Dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah pria, yaitu sebanyak 89 orang atau jika dipersentasekan sebesar 63%, dibandingkan dengan wanita sebanyak 55 orang atau sebesar 37%.

Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin pria sebagai proporsi yang lebih besar jika dibandingkan dengan wanita.

Tabel 4.8
Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Pria	89	62%
2.	Wanita	55	38%
	Total	144	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

2) Usia Responden

Analisis demografik kedua dilakukan terhadap data usia responden. Berdasarkan Tabel 4-9, dapat dilihat bahwa usia 17 sampai 25 tahun tercatat sebanyak 3 orang (2%), rentang usia 26 tahun sampai 35 tahun terdapat sebanyak 35 orang responden atau sebesar 23% dari jumlah responden. Rentang usia 36 tahun sampai 45 tahun merupakan jumlah responden terbesar, yaitu sebanyak 65 orang atau sebesar 42 % dari jumlah populasi. Selanjutnya rentang usia 46 tahun sampai dengan 55 tahun berjumlah 40 orang responden (28%) dari jumlah populasi. Usia di atas 56 tahun hanya tercatat 1 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa rentang usia 36 tahun sampai dengan usia 45 tahun merupakan jumlah terbanyak yang menjadi nasabah pada BPRS Syariah Madani dan pada rentang usia ini merupakan masa usia produktif untuk bekerja dan menjalankan bisnis.

Tabel 4.9
Umur Responden

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	17 - 25	3	2%
2	26 - 35	35	23%
3	36 - 45	65	42%
4	46 - 55	40	28%
5	> 56	1	1%
	Total	144	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

3) Pekerjaan Responden

Analisis demografik selanjutnya dilakukan terhadap jenis pekerjaan responden yang menjadi nasabah dari PT. BPRS Syarikat Madani seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini;

Tabel 4.10
Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	2	2%
2	PNS	7	5%
3	TNI / Polri	0	0
4	Karyawan Swasta	44	31%
5	Wiraswasta	59	41%
6	Pedagang	16	11%
7	Rumah Tangga	14	10%
8	Lainnya	2	1%
	Total	144	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Pada tabel 4.10 di atas terlihat bahwa jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 59 orang (41%), karyawan swasta sebanyak 44 orang (31%) dan pedagang sebanyak 16 orang (11%). Selanjutnya ibu rumah tangga 14 orang (10%), pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 7 orang dan 2 orang pelajar/mahasiswa serta 2 orang lainnya. Sedangkan dari kalangan TNI/Polri tidak tercatat dalam responden ini.

4) Pendidikan Responden

Analisis demografik selanjutnya dilakukan terhadap pendidikan responden. Dari tabel 4.11 di bawah diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak berturut-turut adalah SLA 75 orang (52%), Sarjana (S1) sebanyak 34 orang (24%), Akademi (D3) sebanyak 18 orang (13%). SLP 11 orang (8%), SD sebanyak 4 orang (3%) dan 2 orang Pascasarjana S2 (1%).

Tabel 4.11
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	4	3%
2	SLP	11	8%
3	SLA	75	52%
4	Akademi (D3)	18	13%
5	Sarjana (S1)	34	24%
6	Pascasarjana (S2)	2	1%
	Total	144	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

5) Produk dan Fasilitas yang dinikmati di BPRS Syarikat Madani

Analisis selanjutnya dilakukan terhadap produk dan fasilitas yang dinikmati responden di BPRS Syarikat Madani. Sebanyak 89 orang (62%) adalah nasabah pembiayaan, 43 orang (30%) di antaranya merupakan nasabah yang menikmati fasilitas Gadai Emas. Nasabah yang memiliki Deposito sebanyak 3 orang (2%) dan sisanya sebanyak 9 orang atau (6%) adalah nasabah yang menikmati fasilitas Tabungan di BPRS Syarikat Madani.

Tabel 4.12
Produk Bank

No	Produk Bank	Jumlah	Persentase
1	Pembiayaan	89	62%
2	Gadai Emas	43	30%
3	Deposito	3	2%
4	Tabungan	9	6%
	Total	144	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dengan demikian dari 144 orang nasabah yang menjadi responden dan menjawab kuesioner ini telah mewakili dari seluruh nasabah yang menikmati berbagai fasilitas produk dari PT. BPRS Syarikat Madani, karena berasal dari nasabah yang menikmati produk pembiayaan, gadai emas, deposito dan nasabah tabungan.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen dilakukan untuk melihat validitas dan reliabilitas kuesioner. Validitas suatu instrument menunjukkan seberapa jauh instrument penelitian dapat mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan akurasi hasil pengukuran. Berikut hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan penafsiran responden terhadap setiap butir pertanyaan yang terdalem dalam instrumen penelitian, apakah penfasiran setiap responden sama atau berbeda sama sekali. Apabila penafsiran responden tersebut sama, maka instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Namun apabila penafsiran tersebut tidak sama, maka instrumen penelitian tersebut dikatakan tidak valid, untuk itu harus diganti.

Uji Validitas dilakukan pada 30 responden yang diambil secara acak dengan menggunakan analisis faktor yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total (Sugiyono, 2009). Pengkorelasian jumlah skor faktor dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel} (n-2)$ lebih besar dari 0,361. Hal tersebut menandakan bahwa penafsiran para

responden terhadap butir pertanyaan dari setiap variabel dalam instrumen penelitian tersebut adalah sama. Rekapitulasi hasil perhitungan nilai korelasi *product moment* dari setiap butir pernyataan dalam kuesioner yang diperoleh dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for Special Science*) for Windows *version 17* selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini.

Dari hasil uji validitas yang dilakukan maka penelitian ini dapat dikatakan valid, karena semua nilai korelasi *product moment* setiap faktor tersebut positif dan lebih besarnya dari 0,361.

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Validitas

No	Dimensi Konstruk	No	Indikator	Simbol	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	Kualitas Layanan (KL)	1	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	KL1	0.620	0.361	Valid
		2	Jaminan (<i>Assurance</i>)	KL2	0.821	0.361	Valid
		3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	KL3	0.862	0.361	Valid
		4	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	KL4	0.795	0.361	Valid
		5	Empati (<i>Emphaty</i>)	KL5	0.826	0.361	Valid
2	Kualitas Produk (KP)	6	<i>Performance</i>	KP1	0.803	0.361	Valid
		7	<i>Features</i>	KP2	0.767	0.361	Valid
		8	<i>Serviceability</i>	KP3	0.722	0.361	Valid
		9	<i>Conformance</i>	KP4	0.788	0.361	Valid
		10	<i>Image</i>	KP5	0.786	0.361	Valid
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	11	Kepuasan dari kualitas layanan	Y1	0.905	0.361	Valid
		12	Kepuasan dari kualitas produk	Y2	0.936	0.361	Valid
		13	Kepuasan secara keseluruhan	Y3	0.584	0.361	Valid
4	Loyalitas (Z)	14	Mengatakan hal yang positif	Z1	0.854	0.361	Valid
		15	Merekomendasikan kepada teman	Z2	0.891	0.361	Valid
		16	Melakukan pembelian ulang	Z3	0,702	0.361	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 17

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut;

$$r = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right\} \dots\dots\dots(4-1)$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_t^2$ = total varian butir

σ^2 = total varian

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0.889	Reliabel
2	Kualitas Produk	0.832	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	0.761	Reliabel
4	Loyalitas	0.745	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel 4.14 di atas terlihat bahwa hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

2. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)

Penelitian ini dengan judul Kepuasan Nasabah sebagai Mediator Terhadap Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani, dilakukan bukan untuk menghasilkan sebuah model, akan tetapi ditujukan untuk mengkonfirmasi model hipotesis melalui data empirik.

Model hipotesis sebagaimana yang telah dipaparkan dalam bab terdahulu tentang kerangka pemikiran. Sedangkan data empirik diperoleh dari 144 orang responden yang merupakan nasabah PT. BPRS Syarikat Madani di Batam. Setiap responden diminta untuk menjawab kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya berkaitan dengan variable kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Sehingga dengan demikian diperoleh jawaban yang ditabulasi dengan menggunakan *software Microsoft Excel* sebagaimana ditampilkan pada lampiran.

Selanjutnya data yang merupakan hasil jawaban responden diproses dengan program statistic *Amos for Windows Version 20.0* untuk diuji Normalitas, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan uji pengaruh dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) berdasarkan asumsi-asumsi dalam SEM untuk menguji kelayakan model.

a. Evaluasi Terhadap Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan persyaratan dari operasional SEM, terutama bila diestimasi dengan menggunakan *Maximum Likelihood Estimation Technique*. Pengujian ini dilakukan dengan dasar nilai *skewness*

yang digunakan, yaitu nilai *Critical Ratio* (C.R) pada *skewness* data berada pada rentang antara $\pm 2,58$ pada tingkat signifikan 0,01. Menurut Ferdinand (2006:97), data dapat dinyatakan menyebar normal jika nilai kritis (CR) untuk *skewness* maupun untuk *kurtosis* tidak lebih besar dari $\pm 2,58$.

Uji Normalitas dengan *Skewness* dan *Kurtosis* memberikan kelebihan tersendiri, yaitu akan diketahui grafik normalitas menceng ke kanan atau ke kiri, terlalu datar atau mengumpul di tengah. Oleh karena itu uji normalitas dengan *Skewness* dan *Kurtosis* juga sering disebut dengan kemencengan.

Dari tabel di berikut ini dapat dilihat bahwa tidak terdapat nilai CR untuk *skewness* maupun *kurtosis* yang berada di luar rentang $\pm 2,58$. Ini berarti bahwa sebaran data untuk semua indikator kualitas layanan adalah normal. Dengan demikian ditinjau dari normalitas data, dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan kualitas layanan mempunyai sebaran yang merata dan normal.

Tabel 4.15
Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP5	3.000	5.000	.043	.211	-.405	-.993
KP4	3.000	5.000	.204	.999	-.006	-.016
KP3	3.000	5.000	.296	1.448	-.367	-.898
KP2	3.000	5.000	.442	2.165	1.967	1.818
KP1	3.000	5.000	.544	1.663	1.808	1.878
KL5	3.000	5.000	.249	1.221	-.483	-1.183
KL4	3.000	5.000	.055	.268	-1.094	-1.680
KL3	3.000	5.000	.484	2.373	-.544	-1.331
KL2	3.000	5.000	.228	1.117	-.715	-1.752
KL1	3.000	5.000	.094	.460	-.423	-1.037
Y3	3.000	5.000	.038	.187	-.628	-1.539
Y2	3.000	5.000	.331	1.620	-.544	-1.333
Y1	3.000	5.000	.025	.125	-.925	-2.265

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z3	3.000	5.000	.795	1.896	-.234	-.573
Z2	3.000	5.000	.863	1.225	-.038	-.092
Z1	3.000	5.000	.687	1.365	-.018	-.043
Multivariate					63.240	15.810

Sumber : Data Primer yang diolah

Uji Normalitas dilakukan pada data setiap indikator variabel laten, yaitu data Variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. Berdasarkan hasil proses *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) program Amos versi 20,0 *for Windows* terhadap data penelitian untuk setiap variabel laten diperoleh hasil pengolahan *Assessment of Normality* sebagai berikut;

1). Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.16
Assessment of normality (Group number 1)
Kualitas Layanan

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KL5	3.000	5.000	.249	1.221	-.483	-1.183
KL4	3.000	5.000	.055	.268	-1.094	-1.680
KL3	3.000	5.000	.484	2.373	-.544	-1.331
KL2	3.000	5.000	.228	1.117	-.715	-1.752
KL1	3.000	5.000	.094	.460	-.423	-1.037
Multivariate					4.667	3.347

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa dari semua indikator variable kualitas layanan, tidak ada yang memiliki c.r untuk *skewness* lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bahwa sebaran data untuk semua indikator adalah normal jika ditinjau dari kecondongan. Jika dilihat dari

keruncingan (*kurtosis*), juga tidak ditemukan data yang berada lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bila dilihat dari keruncingan (*kurtosis*) dapat dikatakan bahwa penyebaran data untuk semua indikator variabel kualitas layanan adalah menyebar normal dan tidak terjadi keruncingan.

Dengan demikian ditinjau dari normalitas data, semua indikator kualitas layanan adalah menyebar secara normal dan ini berarti bahwa untuk analisis selanjutnya, variabel kualitas layanan dapat diwakili oleh kelima indikator tersebut.

2). Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.17
Assessment of normality (Group number 1)
Kualitas Produk

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP5	3.000	5.000	.043	.211	-.405	-.993
KP4	3.000	5.000	.204	.999	-.006	-.016
KP3	3.000	5.000	.296	1.448	-.367	-.898
KP2	3.000	5.000	.442	2.165	1.967	1.818
KP1	3.000	5.000	.544	1.663	2.808	1.878
Multivariate					15.542	11.146

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel 4-17 di atas dapat diketahui bahwa dari semua indikator variable kualitas produk, tidak ada yang memiliki c.r untuk *skewness* lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bahwa sebaran data untuk semua indikator adalah normal jika ditinjau dari kecondongan. Jika dilihat dari keruncingan (*kurtosis*), juga tidak ditemukan data yang berada lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bila dilihat dari keruncingan (*kurtosis*) dapat

dikatakan bahwa penyebaran data untuk semua indikator variabel kualitas produk adalah menyebar normal dan tidak terjadi keruncingan.

Dengan demikian ditinjau dari normalitas data, semua indikator kualitas produk adalah menyebar secara normal dan ini berarti bahwa untuk analisis selanjutnya, variabel kualitas produk dapat diwakili oleh kelima indikator tersebut.

3) Uji Normalitas Data Variabel Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.18 di bawah dapat diketahui bahwa dari semua indikator variabel Kepuasan Nasabah, tidak ada yang memiliki c.r untuk *skewness* lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bahwa sebaran data untuk semua indikator adalah normal jika ditinjau dari kecondongan.

Tabel 4.18
Assessment of normality (Group number 1)
Kepuasan Nasabah

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y3	3.000	5.000	.038	.187	-.628	-1.539
Y2	3.000	5.000	.331	1.620	-.544	-1.333
Y1	3.000	5.000	.025	.125	-.925	-2.265
Multivariate					10.876	11.914

Sumber : Data Primer yang diolah

Jika dilihat dari keruncingan (*kurtosis*), juga tidak ditemukan data yang berada lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bila dilihat dari keruncingan (*kurtosis*) dapat dikatakan bahwa penyebaran data untuk semua indikator variabel kepuasan nasabah adalah menyebar normal dan tidak terjadi keruncingan.

Dengan demikian ditinjau dari normalitas data, semua indikator kepuasan nasabah adalah menyebar secara normal dan ini berarti bahwa untuk analisis selanjutnya, variable kepuasan nasabah dapat diwakili oleh ketiga indikator tersebut.

4) Uji Normalitas Data Variabel Loyalitas Nasabah

Tabel 4.19
Assessment of normality (Group number 1)
Loyalitas Nasabah

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z3	3.000	5.000	.795	1.896	-.234	-.573
Z2	3.000	5.000	.863	1.225	-.038	-.092
Z1	3.000	5.000	.687	1.365	-.018	-.043
Multivariate					21.891	23.980

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa dari semua indikator variable loyalitas nasabah, tidak ada yang memiliki c.r untuk *skewness* lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bahwa sebaran data untuk semua indikator adalah normal jika ditinjau dari kecondongan. Jika dilihat dari keruncingan (*kurtosis*), juga tidak ditemukan data yang berada lebih besar dari $\pm 2,58$. Ini berarti bila dilihat dari keruncingan (*kurtosis*) dapat dikatakan bahwa penyebaran data untuk semua indikator variabel loyalitas nasabah adalah menyebar normal dan tidak terjadi keruncingan. Dengan demikian ditinjau dari normalitas data, semua indikator loyalitas nasabah adalah menyebar secara normal dan ini berarti bahwa untuk

analisis selanjutnya, variable loyalitas nasabah dapat diwakili oleh ketiga indikator tersebut.

b. Evaluasi terhadap *Outlier*

Outliers merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai yang ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, 1995). Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada outliers pada tingkat *univariate*, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outliers* pada tingkat *univariate* bila sudah dikombinasikan. Jarak mahalanobis distance untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, 1995, Norusis, 1994 dan Tabanick & Fidel 1996 dalam Ferdinand, 2002).

Outliers adalah data yang menyimpang terlalu jauh dari data yang lainnya dalam suatu rangkaian data. Adanya data outliers ini akan membuat analisis terhadap serangkaian data menjadi bias atau tidak mencerminkan fenomena yang sebenarnya.

Istilah outliers juga sering dikaitkan dengan nilai ekstrim, baik ekstrim besar maupun ekstrim kecil. Dalam statistik data outliers sering menimbulkan hasil yang bias. Oleh karena itu harus diberikan perlakuan khusus. Ada atau tidaknya outliers multivariate dapat dilihat dari jarak

mahalanobis (*mahalanobis distance*). Uji *mahalanobis distance* ini dapat dilakukan dengan menggunakan program Amos.

c. **Evaluasi *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)**

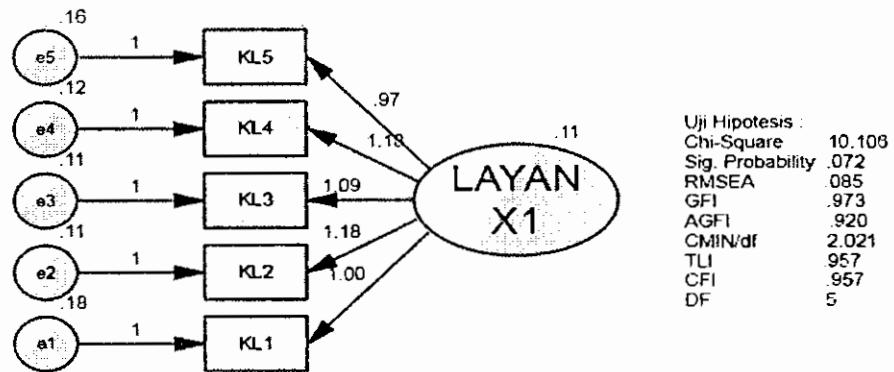
Analisis CFA digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan variabel laten dari model tersebut. Apakah seluruh indikator yang dipakai dalam penelitian merupakan pembentuk variabel laten kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah.

Analisis konfirmatori ini juga dimaksudkan untuk menganalisis tingkat validitas dari data yang ada dalam penelitian ini. Artinya apakah indikator yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup untuk mendefinisikan variabel laten yang dibentuk. Menurut Ferdinand (2006:24) sebuah indikator signifikan mengkonfirmasi variabel laten jika memiliki koefisien (λ) $\geq 0,50$ dan nilai C.R $\geq 2,00$ serta nilai probabilitas $< 0,05$.

Langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengujian analisis faktor konfirmatori dan uji kesesuaian model (*goodness of fit*) untuk memastikan bahwa model yang diperoleh telah fit, baru setelah itu dilakukan analisis *effect* baik *direct effect*, *indirect effect* maupun *total effect*.

1). Analisis Faktor Konfirmatori Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Gambar 4-1 di bawah adalah *confirmatory factor analysis* (CFA) terhadap variabel kualitas layanan dalam bentuk diagram.



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 1
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
"KUALITAS LAYANAN"

Tabel 4.20
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
Kualitas Layanan

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL1	<---	LAYAN_X1	1.000				
KL2	<---	LAYAN_X1	1.178	.171	6.904	***	par_1
KL3	<---	LAYAN_X1	1.095	.159	6.879	***	par_2
KL4	<---	LAYAN_X1	1.178	.182	6.481	***	par_3
KL5	<---	LAYAN_X1	.975	.165	5.890	***	par_4

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.21
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
Kualitas Layanan

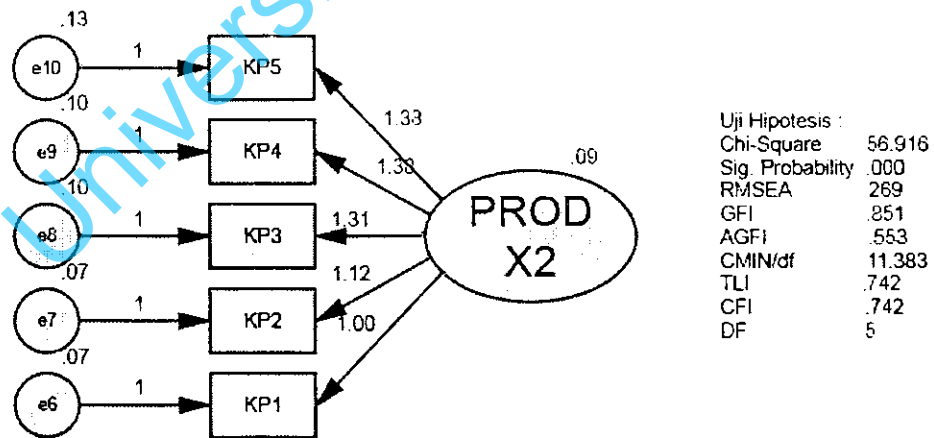
			Estimate
KL1	<---	LAYAN_X1	.618
KL2	<---	LAYAN_X1	.760
KL3	<---	LAYAN_X1	.747
KL4	<---	LAYAN_X1	.746
KL5	<---	LAYAN_X1	.628

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel Kualitas Layanan, baik dalam bentuk diagram maupun dalam bentuk tabel, diketahui bahwa *Standardized Regression Weight* (λ) untuk kelima indikator lebih besar dari 0,50 dan koefisien C.R > 2,00 serta nilai probabilitas kelima indikator lebih kecil dari 0,05 (***, berarti < 0,001). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ditinjau dari CFA, kelima indikator Kualitas Layanan adalah kuat untuk mendefinisikan variabel laten Kualitas Layanan. Dan kelima indikator tersebut dapat diikuti sertakan pada analisis lebih lanjut.

2). Analisis Faktor Konfirmatori Terhadap Variabel Kualitas Produk.

Gambar 4.2 di bawah adalah *confirmatory factor analysis* (CFA) terhadap variabel kualitas produk dalam bentuk diagram.



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 2
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
"KUALITAS PRODUK"

Tabel 4.22
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP1 <--- PROD_X2	1.000				
KP2 <--- PROD_X2	1.115	.114	9.747	***	par_1
KP3 <--- PROD_X2	1.314	.149	8.806	***	par_2
KP4 <--- PROD_X2	1.378	.167	8.239	***	par_3
KP5 <--- PROD_X2	1.376	.176	7.812	***	par_4

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4.23
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

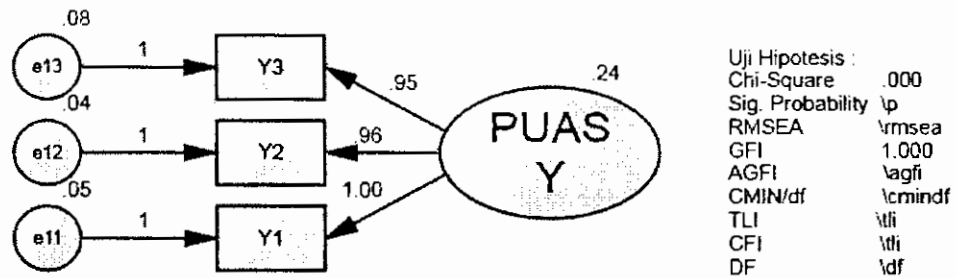
	Estimate
KP1 <--- PROD_X2	.756
KP2 <--- PROD_X2	.783
KP3 <--- PROD_X2	.783
KP4 <--- PROD_X2	.804
KP5 <--- PROD_X2	.762

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel kualitas produk, baik dalam bentuk diagram maupun dalam bentuk tabel, diketahui bahwa *Standardized Regression Weight* (λ) untuk kelima indikator lebih besar dari 0,50 dan koefisien C.R. >2,00 serta nilai probabilitas kelima indikator lebih kecil dari 0,05 (***, berarti < 0,001).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ditinjau dari CFA, kelima indikator kualitas produk adalah kuat untuk mendefinisikan variabel laten kualitas produk. Dan kelima indikator tersebut dapat diikuti sertakan pada analisis lebih lanjut.

3) Analisis Faktor Konfirmatori Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 3
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
"KEPUASAN NASABAH"

Tabel 4 - 24
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1	<---	PUAS_Y	1.000				
Y2	<---	PUAS_Y	.958	.060	16.054	***	par_1
Y3	<---	PUAS_Y	.945	.067	14.019	***	par_2

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4 - 25
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Y1	<---	PUAS_Y	.908
Y2	<---	PUAS_Y	.920
Y3	<---	PUAS_Y	.845

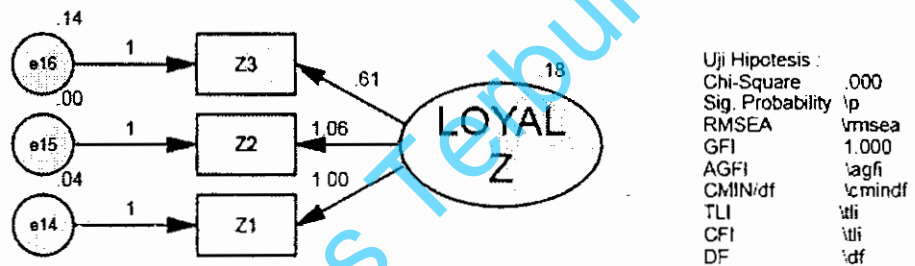
Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel kepuasan nasabah, baik dalam bentuk diagram maupun dalam bentuk tabel, diketahui bahwa *Standardized Regression Weight* (λ) untuk kelima indikator lebih besar dari 0,50 dan koefisien C.R >2,00 serta nilai probabilitas ketiga indikator lebih kecil dari 0,05 (***, berarti < 0,001).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ditinjau dari CFA, ketiga indikator kepuasan nasabah adalah kuat untuk mendefinisikan variable laten kepuasan nasabah. Dan ketiga indikator tersebut dapat diikut sertakan pada analisis lebih lanjut.

4) Analisis Faktor Konfirmatori Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah

Gambar 4.4 di bawah adalah *confirmatory factor analysis* (CFA) terhadap variabel kualitas layanan dalam bentuk diagram.



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 4
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
"LOYALITAS NASABAH"

Tabel 4 - 26
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Z1 <--- LOYAL_Z	1.000				
Z2 <--- LOYAL_Z	1.065	.076	13.932	***	par_1
Z3 <--- LOYAL_Z	.612	.080	7.690	***	par_2

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 4 - 27
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Z1 <--- LOYAL_Z	.904
Z2 <--- LOYAL_Z	.996
Z3 <--- LOYAL_Z	.561

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel Loyalitas Nasabah, baik dalam bentuk diagram maupun dalam bentuk tabel, diketahui bahwa *Standardized Regression Weight* (λ) untuk ketiga indikator lebih besar dari 0,50 dan koefisien C.R. > 2,00 serta nilai probabilitas ketiga indikator lebih kecil dari 0,05 (***, berarti < 0,001). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ditinjau dari CFA, ketiga indikator Loyalitas Nasabah adalah kuat untuk mendefinisikan variabel laten Loyalitas Nasabah. Dan ketiga indikator tersebut dapat diikuti sertakan pada analisis lebih lanjut.

3. Analisis Pengaruh Output SEM

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, maka analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structure Equation Modelling* yang merupakan sekumpulan teknik statistik yang memungkinkan dilakukannya pengujian serangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan Ferdinand (2002) dan Solimun (2004) dalam Adi (2008:55). Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut;

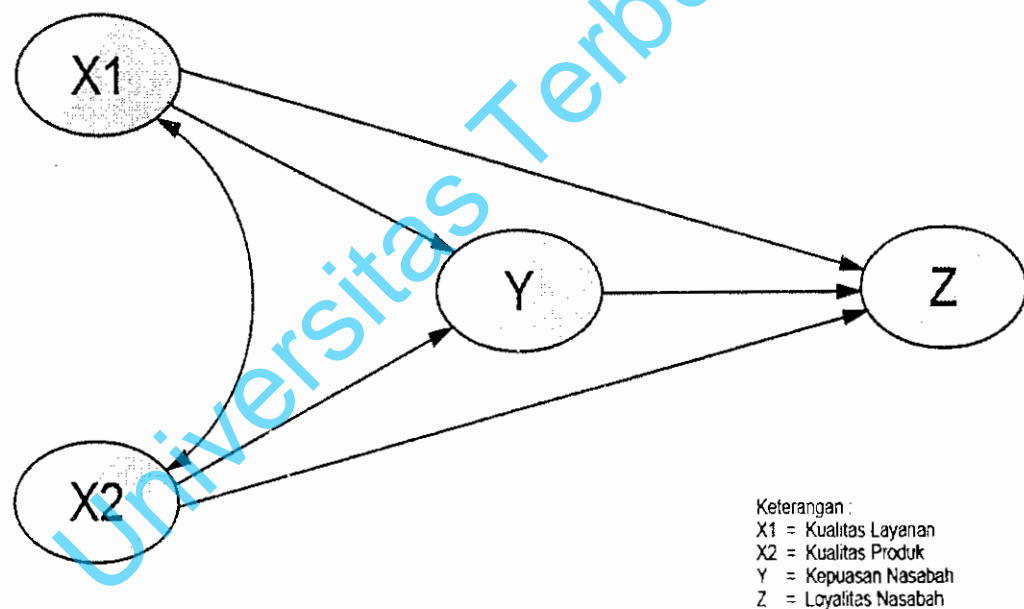
- H1** = Kualitas layanan sebagai prediktor terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.
- H2** = Kualitas produk sebagai prediktor terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.
- H3** = Kualitas layanan sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.

H4 = Kualitas produk sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.

H5 = Kualitas layanan melalui kepuasan nasabah sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.

H6 = Kualitas produk melalui kepuasan nasabah sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.

H7 = Kepuasan nasabah sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani.



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 5
"MODEL HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH"

Dari Gambar 4.5 di atas dapat dibuat model persamaan strukturalnya sebagai berikut;

H1 : $Y = Y_{y.x1}.X_1 + e_1 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 terhadap Y

H2 : $Y = Y_{y.x2}.X_2 + e_1 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_2 terhadap Y

H3 : $Z = Y_{z.x1}.X_1 + e_2 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 terhadap Z

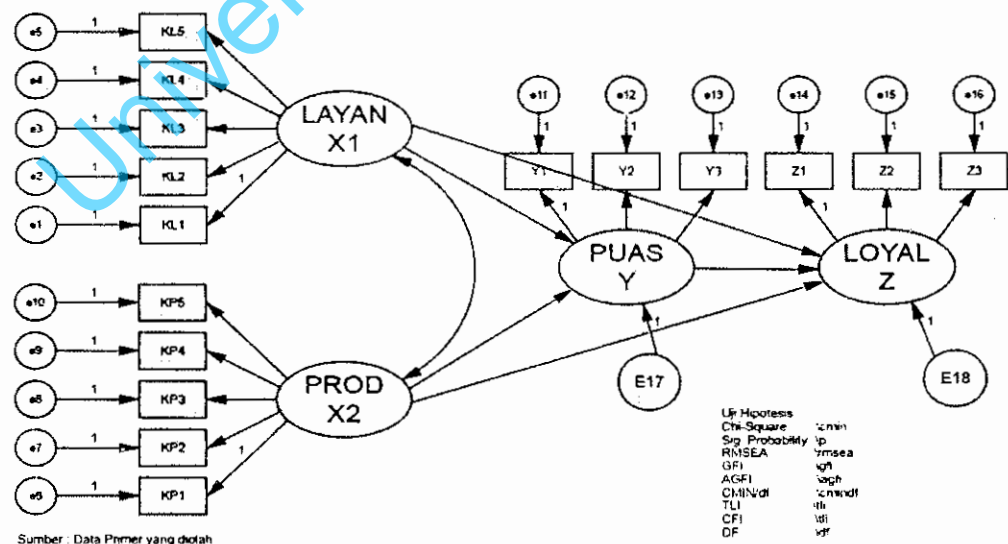
H4 : $Z = Y_{z.x2}.X_2 + e_2 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_2 terhadap Z

H5 : $Z = Y_{y.x} + Y_{y.x1} + e_2 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 bersama X_2 terhadap Y

H6 : $Z = Y_{z.y}.Y + Y_{y.x2} + e_2 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 bersama X_2 terhadap Z

H7 : $Z = Y_{y.x} + e_2 \rightarrow$ pengaruh langsung (*direct effect*) Y terhadap Z

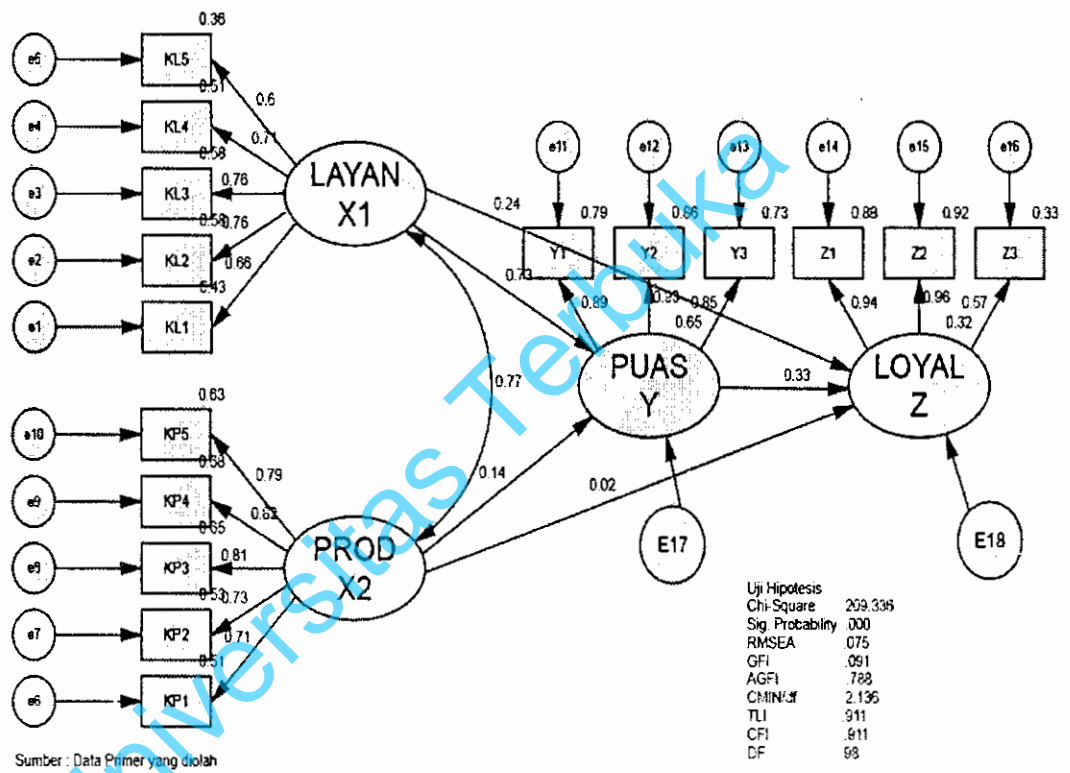
Model pada Gambar 4.5, selanjutnya dilengkapi dengan hubungan setiap variable laten dengan indikator/konstruk masing-masing, sehingga dapat ditampilkan model diagram jalur (*path diagram*) yang semakin lengkap seperti ditampilkan Gambar 4.6 di bawah ini;



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 8
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
"KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEPUASAN NASABAH
DAN LOYALITAS NASABAH"

Mengacu pada gambar 4.6 di atas, terlihat jumlah indikator masing-masing variabel laten dari kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Dari pengolahan data SEM, dilakukan analisis *Full Model Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai berikut;



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 7
 CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)
 "KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEPUASAN NASABAH
 DAN LOYALITAS NASABAH"

Dari hasil pengolahan data dilakukan analisis *Full Model Structural Equation Modelling* dengan menggunakan (1) parameter lambda (2) analisis model struktural, (3) analisis determinasi, (4) *Goodness of Fit* untuk pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

a) Analisis Pengujian Model Pengukuran dengan Parameter Lambda (λ_i)

Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui validitas setiap indikator penelitian. Untuk pengujian parameter lambda digunakan nilai *standardized estimate regression weight* berupa *factor loading*. Apabila nilai *standardized estimate regression weight* (λ_i) > 0,50, nilai C.R > t_{tabel} = 2,000 dan probability < α = 0,05, maka *loading factor* parameter lambda (λ_i) indikator tersebut dinyatakan signifikan (Ferdinand, Agusty, 2007:97) dan indikator tersebut adalah valid.

Tabel 4.28
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PUAS_Y	<---	LAYAN_X1	.935	.192	4.858	***	par_13
PUAS_Y	<---	PROD_X2	.229	.207	3.105	.002	par_16
LOYAL_Z	<---	LAYAN_X1	.295	.246	3.200	.001	par_14
LOYAL_Z	<---	PROD_X2	.029	.219	3.131	.002	par_15
LOYAL_Z	<---	PUAS_Y	.304	.144	3.118	.001	par_18
Z1	<---	LOYAL_Z	1.000				
Z2	<---	LOYAL_Z	.988	.055	17.810	***	par_1
Z3	<---	LOYAL_Z	.599	.078	7.645	***	par_2
Y1	<---	PUAS_Y	1.000				
Y2	<---	PUAS_Y	.985	.059	16.808	***	par_3
Y3	<---	PUAS_Y	.972	.069	14.147	***	par_4
KL1	<---	LAYAN_X1	1.000				
KL2	<---	LAYAN_X1	1.111	.144	7.703	***	par_5
KL3	<---	LAYAN_X1	1.050	.136	7.719	***	par_6
KL4	<---	LAYAN_X1	1.058	.148	7.136	***	par_7
KL5	<---	LAYAN_X1	.869	.140	6.211	***	par_8
KP1	<---	PROD_X2	1.000				
KP2	<---	PROD_X2	1.102	.129	8.572	***	par_9
KP3	<---	PROD_X2	1.431	.160	8.967	***	par_10
KP4	<---	PROD_X2	1.496	.171	8.757	***	par_11
KP5	<---	PROD_X2	1.521	.181	8.422	***	par_12

Sumber : Data Primer yang diolah

Pada tabel 4.28 di atas, pada kolom *estimate* menunjukkan kovarians antara variabel laten dengan indikatornya. Sehingga dengan demikian dapat dilihat hubungan antara variabel sebagai berikut;

1) Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

H_0 = Tidak ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

H_1 = Ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

Dasar keputusan;

Jika nilai probability (P) $> 0,001$ H_0 = diterima

Jika nilai probability (P) $< 0,001$ H_1 = ditolak

Dari tabel di atas terlihat bahwa $P = ****$ yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan kata lain bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

2) Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah

H_0 = Tidak ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas produksi dengan kepuasan nasabah.

H_1 = Ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas produksi dengan kepuasan nasabah.

Untuk hubungan antara kualitas produksi dengan kepuasan nasabah, nilai P adalah sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga dengan

demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produksi dengan kepuasan nasabah.

3) Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah

H_0 = Tidak ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

H_1 = Ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

Untuk hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah, nilai P adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

4) Hubungan antara kualitas produksi dengan loyalitas nasabah

H_0 = Tidak ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas produksi dengan loyalitas nasabah.

H_1 = Ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kualitas produksi dengan loyalitas nasabah.

Untuk hubungan antara kualitas produksi dengan loyalitas nasabah, nilai P adalah sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian terdapat

hubungan yang signifikan antara kualitas produksi dengan loyalitas nasabah.

5) Hubungan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.

H_0 = Tidak ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.

H_1 = Ada hubungan yang nyata (signifikan) antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.

Untuk hubungan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, nilai P adalah sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah.

Selanjutnya dari tabel 4.28 di atas dapat dilihat bahwa semua indikator dan variabel memiliki *standardized estimate (regression weight)* berupa *loading factor* atau lambda (λ_i) > 0,05, nilai kritis (C.R > 2,00) dan *probability* < 0,05. Probabilitas (***) artinya lebih kecil dari 0) Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua *loading factor* atau lambda (λ_i) indikator tersebut adalah valid.

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,192 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 4,858 pada

probabilitas (***)). Nilai CR $4,858 > 1,96$ dan probabilitas (***) berarti lebih kecil dari 0,001 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan.

Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,207 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,105 pada probabilitas (***)). Nilai CR $3,105 > 1,96$ dan probabilitas 0,002 berarti lebih kecil dari 0,05 dan menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan.

Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,246 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,200 pada probabilitas 0,001. Nilai CR $3,200 > 1,96$ dan probabilitas lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah adalah signifikan.

Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,219 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,131 pada probabilitas 0,02. Nilai CR $3,131 > 1,96$ dan probabilitas $0,001 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah signifikan.

Pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,144 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,118 pada probabilitas (***) . Nilai CR 3,118 > 1,96 dan probabilitas 0,001 dan menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah adalah signifikan.

b) Analisis Model Persamaan Struktural

Persamaan struktur Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah serta Loyalitas Nasabah adalah sebagai berikut;

H1 : $Y = \gamma_{y,x1}.X_1 + e_1$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 terhadap Y

H2 : $Y = \gamma_{y,x2}.X_2 + e_1$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_2 terhadap Y

H3 : $Z = \gamma_{z,x1}.X_1 + e_2$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 terhadap Z

H4 : $Z = \gamma_{z,x2}.X_2 + e_2$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_2 terhadap Z

H5 : $Z = \gamma_{y,x} + \gamma_{y,x1} + e_2$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 bersama X_2 terhadap Y

H6 : $Z = \gamma_{z,y}.Y + \gamma_{y,x2} + e_2$ pengaruh langsung (*direct effect*) X_1 bersama X_2 terhadap Z

H7 : $Z = \gamma_{y,x} + e_2$ pengaruh langsung (*direct effect*) Y terhadap Z

Pengujian model dilakukan dengan menggunakan koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan (KL), kualitas produk (KP) dan kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui tabel output

dari sub menu *view/set*. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi (*regression weight*) dapat dibuat tabel *output* seperti disajikan dalam tabel 4-29 berikut;

Tabel 4.29
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PUAS_Y	<---	LAYAN_X1	.935	.192	4.858	***	par_13
PUAS_Y	<---	PROD_X2	.229	.207	3.105	.002	par_16
LOYAL_Z	<---	LAYAN_X1	.295	.246	3.200	.001	par_14
LOYAL_Z	<---	PROD_X2	.029	.219	3.131	.002	par_15
LOYAL_Z	<---	PUAS_Y	.304	.144	4.118	.001	par_18

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.29 tersebut di atas terlihat bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,192 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 4,858 pada probabilitas (***) . Nilai CR 4,858 > 1,96 dan probabilitas (***) berarti lebih kecil dari 0,01 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan.

Pengaruh Langsung Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,207 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,105 pada probabilitas 0,002. Nilai CR 3,1053 > 1,96 dan probabilitas 0,002 lebih kecil dari 0,01 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah adalah signifikan.

Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,246 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,200 pada probabilitas 0,001. Nilai CR 3,200 > 1,96 dan probabilitas 0,001 berarti lebih kecil dari 0,01 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah adalah signifikan.

Pengaruh Langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,219 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 3,131 pada probabilitas 0,002. Nilai CR 3,131 > 1,96 dan probabilitas 0,002 berarti lebih kecil dari 0,01 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah adalah signifikan.

Pengaruh Langsung Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,144 dengan C.R (*critical ratio*) = identik dengan nilai t-hitung sebesar 4,118 pada probabilitas 0,001. Nilai CR 4,118 > 1,96 dan probabilitas 0,001 berarti lebih kecil dari 0,01 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah adalah signifikan.

c) Analisis Determinasi

Analisis Determinasi terhadap Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah digunakan untuk

mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Untuk analisis ini digunakan *Square Multiple Correlation*. Besarnya *Square Multiple Correlation* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.30
Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
PUAS	.652
LOYAL	.315

Sumber : Data Primer diolah

Square Multiple Correlation untuk masing-masing variabel Kepuasan Nasabah = 0,652 dan Loyalitas Nasabah = 0,315. Menurut Ferdinand (2002:114) nilai *Square Multiple Correlation* untuk variabel kualitas layanan $R^2 = 0,652$ identik dengan R^2 pada SPSS sebesar 0,652, sehingga besarnya determinasi adalah nilai *Square Multiple Correlation* untuk variabel kepuasan nasabah dikalikan dengan 100% = $0,652 \times 100\% = 65,2\%$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perubahan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk sebesar 65,2 %.

Untuk Loyalitas Nasabah $R^2 = 0,315$ maka besarnya determinasinya = $0,315 \times 100\% = 31,5\%$. Dengan demikian dapat pula dinyatakan bahwa perubahan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk sebesar 31,5 %.

d) Analisis Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Uji kelayakan model keseluruhan dilakukan dengan menggunakan SEM yang sekaligus digunakan untuk menganalisis hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian model melalui SEM adalah seperti terlihat pada Gambar 4.5 di atas.

Multikolinearitas adalah kondisi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. *Multikolinearitas* terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Untuk menentukan apakah hubungan antara dua variabel bebas memiliki masalah *kolonearitas* adalah jika antar variabel bebas tidak ada korelasi yang tinggi, yaitu $R \geq 0,90$ (Santoso, 2007). Nilai korelasi dapat disajikan pada tabel 4.33 di bawah ini;

Tabel : 4.31
Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
LAYAN <--> PROD	.770

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa antar variabel bebas tidak ada korelasi yang tinggi karena nilai korelasi antara kualitas layanan dengan kualitas produk hanya sebesar 0,770 lebih kecil dari 0,90.

Dari kriteria uji *Chi Square* (χ^2), relatif *chi-quares* (χ^2/df), RMSEA, GFI, AGFI, TLI dan CFI nilai *Goodness of Fit* hasil

pengolahan *Amos for Windows Version 20,0* sebagaimana ditampilkan pada gambar di atas, maka dapat dibuat tabel seperti tabel 4-34 di bawah ini.

Nilai *cut of value* dan *goodness of fit* hasil model, terlihat 3 (tiga) kriteria yang memenuhi persyaratan (baik), 4 (empat) mendekati mendekati baik (marginal) dan 1 (satu) kriteria tidak baik. Sehingga dengan demikian model tersebut dapat dikatakan sebagai model yang baik.

Tabel 4.32
Goodness of Fit, Hasil Uji Model dan Cut off Value

Goodness of Fit	Cut off Value	Hasil Uji Model	Keterangan
X ² Chi Square	Kecil (*)	209.336	Baik
Probabilitas	≥ 0.05	0.000	Marginal
CMIN/DF	≤ 2.00	2.136	Marginal
RMSEA	≤ 0.08	0.075	Baik
GFI	≥ 0.90	0.92	Baik
AGFI	≥ 0.90	0.788	Tidak Baik
TLI	≥ 0.95	0.911	Marginal
CFI	≥ 0.95	0.911	Marginal

Sumber : Data Primer diolah

Dari keseluruhan analisis yang telah dilakukan terhadap model, dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah adalah valid/signifikan dan bila dilihat dari model persamaan struktural di atas

menunjukkan *Regression Weight* (γ), terdapat semua variabel yang pengaruhnya positif signifikan.

Hasil pengujian terhadap nilai-nilai muatan faktor (*loading factor*) untuk masing-masing indikator dapat pula dilihat pada tabel 4.35.

Tabel : 4.33
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)
Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah dan
Loyalitas Nasabah

			Estimate	S.E.	CR.	P	Label
PUAS_Y	<---	LAYAN_X1	.935	.192	4.858	***	par_13
PUAS_Y	<---	PROD_X2	.229	.207	3.105	.002	par_16
LOYAL_Z	<---	LAYAN_X1	.295	.246	3.200	.001	par_14
LOYAL_Z	<---	PROD_X2	.029	.219	3.131	.002	par_15
LOYAL_Z	<---	PUAS_Y	.304	.144	4.118	.001	par_18
Z1	<---	LOYAL_Z	1.000				
Z2	<---	LOYAL_Z	.988	.055	17.810	***	par_1
Z3	<---	LOYAL_Z	.599	.078	7.645	***	par_2
Y1	<---	PUAS_Y	1.000				
Y2	<---	PUAS_Y	.985	.059	16.808	***	par_3
Y3	<---	PUAS_Y	.972	.069	14.147	***	par_4
KL1	<---	LAYAN_X1	1.000				
KL2	<---	LAYAN_X1	1.111	.144	7.703	***	par_5
KL3	<---	LAYAN_X1	1.050	.136	7.719	***	par_6
KL4	<---	LAYAN_X1	1.058	.148	7.136	***	par_7
KL5	<---	LAYAN_X1	.869	.140	6.211	***	par_8
KP1	<---	PROD_X2	1.000				
KP2	<---	PROD_X2	1.102	.129	8.572	***	par_9
KP3	<---	PROD_X2	1.431	.160	8.967	***	par_10
KP4	<---	PROD_X2	1.496	.171	8.757	***	par_11
KP5	<---	PROD_X2	1.521	.181	8.422	***	par_12

Sumber : Data Primer diolah

Dari pengolahan data di atas dapat juga dilihat bahwa setiap indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil yang baik, yaitu nilai CR lebih besar dari 2,58. Untuk kualitas layanan dengan kepuasan nasabah nilai mempunyai CR sebesar

4,858, kualitas produksi dengan kepuasan nasabah nilai mempunyai CR sebesar 3,105. Kualitas layanan dengan loyalitas nasabah nilai CR nya sebesar 3,200 dan untuk kualitas produk dengan loyalitas nasabah nilai CRnya sebesar 3,131. Selanjutnya untuk kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, dimana nilai dari CR adalah sebesar 4,118 lebih besar dari 2,58. Nilai *Standard Estimate* (λ) untuk masing-masing indikator lebih besar dari 0,05.

Dengan diperolehnya hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dan signifikan dalam pengukuran variabel laten. Sehingga selanjutnya model penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian.

4. Interpretasi dan Modifikasi Model

Interpretasi dan modifikasi model dimaksudkan untuk melihat apakah model yang digunakan dalam penelitian ini perlu dilakukan modifikasi atau dirubah sehingga mendapatkan model yang lebih baik lagi. Sebuah model penelitian dikatakan baik jika memiliki nilai *standardized residual covarian* yang di luar standar yang ditetapkan ($\leq 2,58$).

Hasil analisis pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya nilai *standardized residual covarian* yang lebih besar dari $\pm 2,58$. karena nilai *standardized residual covarian* terbesar adalah 1,679. Dengan hasil tersebut maka tidak perlu dilakukan modifikasi model dalam penelitian ini.

Tabel : 4.34
Standardized Residual Covariances (Group number 1 - Default model)

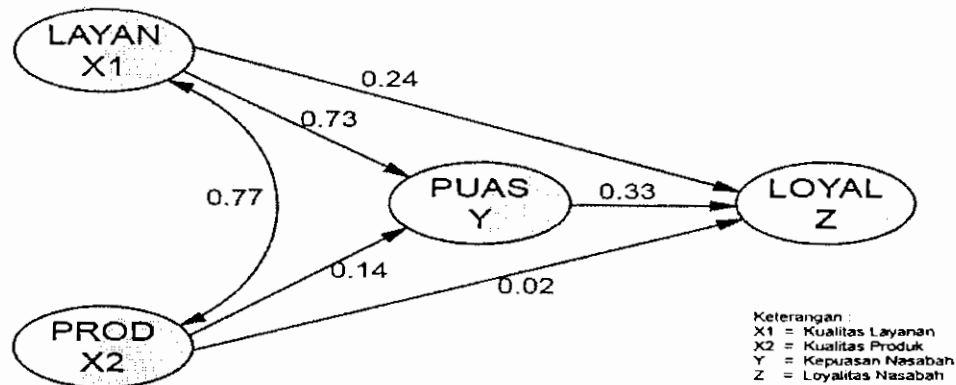
	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KP5	.000															
KP4	.855	.000														
KP3	-.339	-.227	.000													
KP2	-.599	-.311	.063	.000												
KP1	-.860	-.606	.153	2.573	.000											
KL5	1.118	-.725	-.010	-1.340	-.578	.090										
KL4	.962	.005	-.074	-1.948	-1.381	1.183	.000									
KL3	-.026	-.183	.896	-.121	.161	-.327	.257	.000								
KL2	.153	.371	.202	-.855	-.597	.169	.222	-.318	.000							
KL1	.265	.114	1.686	-.544	.016	-.287	-.992	.172	.050	.000						
Y3	1.274	.744	1.414	-.293	.009	-.380	-.246	.580	-.416	.864	.000					
Y2	.215	.100	.283	-.950	-.698	-.155	-.188	.266	.372	.041	-.138	.000				
Y1	-.148	-.095	.169	-1.305	-1.029	-.281	-.152	-.180	-.432	-.081	.062	.070	.000			
Z3	2.022	2.130	1.972	2.509	2.232	-.077	.549	.529	2.350	1.006	1.041	.703	.346	.000		
Z2	-.269	-.965	.293	-.032	.947	-.900	-.134	-.623	.479	.684	-.085	-.194	-.470	.121	.000	
Z1	-.303	-.653	.241	-.071	.879	-.579	.145	-.996	.415	1.232	.468	.393	.097	-.295	.007	.000

Sumber : Data Primer diolah

5. Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh

Total

Analisis pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dari variabel yang diteliti bertujuan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar konstruk, baik pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung atau pengaruh totalnya. Dari model hubungan kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah seperti gambar 4.8 di bawah, dapat dilakukan pengujian uji hipotesis sebagai berikut;



Sumber : Data Primer yang diolah

Gambar : 4 - 8
 MODEL HUBUNGAN "KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH"

Tabel 4.35
Perhitungan Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Masing-masing Variabel

No	Keterangan	Perhitungan	Hasil Perhitungan	
			Nilai	%
1	Pengaruh langsung kualitas layanan (X ₁) terhadap kepuasan nasabah (Y)	0,73 ²	0,5329	
	Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X ₁) terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas produk (X ₂)	(0,73)(0,77)(0,14)	0,078694	
	Pengaruh Total kualitas layanan (X ₁) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung	0,53 + 0,079	0,611594	61,16%
2	Pengaruh langsung kualitas produk (X ₂) terhadap kepuasan nasabah (Y)	0,14 ²	0,0196	
	Pengaruh tidak langsung produk (X ₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas layanan (X ₁)	(0,14)(0,77)(0,73)	0,078694	
	Pengaruh Total kualitas produk (X ₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung	0,196 + 0,078694	0,098294	9,83%
3	Pengaruh langsung kualitas layanan (X ₁) terhadap loyalitas nasabah (Z)	0,24 ²	0,0576	
	Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X ₁) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kualitas produk (X ₂)	(0,24)(0,77)(0,02)	0,003696	

No	Keterangan	Perhitungan	Hasil Perhitungan	
			Nilai	%
	Pengaruh Total kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung	$0,576 + 0,003696$	0,061296	6,13%
4	Pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z)	$0,02^2$	0,0004	
	Pengaruh tidak langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kualitas layanan (X_1)	$(0,8)(0,09)(0,06)$	0,003696	
	Pengaruh Total kualitas produk (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung	$0,0004 + 0,003696$	0,004096	0,41%
5	Pengaruh langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z)	$0,24^2$	0,0576	
	Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kepuasan nasabah (Y)	$(0,24)(0,73)(0,33)$	0,057816	
	Pengaruh Total kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung	$0,576 + 0,057816$	0,115416	11,54%
6	Pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z)	$0,02^2$	0,0004	
	Pengaruh tidak langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kepuasan nasabah (Y)	$(0,02)(0,14)(0,33)$	0,000924	
	Pengaruh Total kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung	$0,0004 + 0,000924$	0,001324	0,13%
7	Pengaruh langsung kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z)	$0,33^2$	0,1089	10,89%
	Pengaruh langsung kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) maupun terhadap loyalitas nasabah (Z)		1,00092	100,09%

Sumber : Data Primer diolah

6. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dilakukan dengan

mengamati *probability* (P) hasil estimasi *regression weight* model persamaan struktural. Apabila nilai P lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima.

Tabel 4.36
***Direct Effects* (Group number 1 - Default model)**
Pengaruh Langsung antar Variabel

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.229	.935	.000	.000
LOYAL_Z	.029	.295	.304	.000

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.37
***Regression Weight* Model Persamaan Struktural Kualitas Layanan,**
Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Pada PT. BPRS Syarikat Madani

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PUAS_Y	<--- LAYAN_X1	.935	.192	4.858	***	par_13
PUAS_Y	<--- PROD_X2	.229	.207	3.105	.002	par_16
LOYAL_Z	<--- LAYAN_X1	.295	.246	3.200	.001	par_14
LOYAL_Z	<--- PROD_X2	.029	.219	3.131	.002	par_15
LOYAL_Z	<--- PUAS_Y	.304	.144	4.118	.001	par_18

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.38 dan tabel 4.39 di atas terlihat pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah memiliki *standarized estimate* (*regression weight*) sebesar 0,935 dengan nilai CR (*critical ratio* = identik dengan nilai T_{hitung}) sebesar 4,858 dan *probability* (***) yang berarti nilai $P = 0$. Nilai CR $4,858 > 1,96$ dan *probability* $0 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah positif dan signifikan.

Pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,229 dengan nilai CR (*critical ratio* = identik dengan nilai T_{hitung}) sebesar 3,105 dan *probability* 0,002. Nilai CR $3,105 > 2$ dan *probability* $0 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah positif dan signifikan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,295 dengan nilai CR (*critical ratio* = identik dengan nilai T_{hitung}) sebesar 3.200 dan *probability* 0,001. Nilai CR $3.200 > 1,96$ dan *probability* $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah adalah positif dan signifikan.

Pengaruh kualitas produksi terhadap loyalitas nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,029 dengan nilai CR (*critical ratio* = identik dengan nilai T_{hitung}) sebesar 0,3131 dan *probability* 0,002. Nilai CR $3.131 > 1,96$ dan *probability* $0,002 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kualitas produksi terhadap loyalitas nasabah adalah positif dan signifikan.

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,304 dengan nilai CR (*critical ratio* = identik dengan nilai T_{hitung}) sebesar 4,118 dan *probability* 0,001. Nilai CR $4,118 < 1,96$ dan *probability* $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh

langsung variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah adalah positif dan signifikan.

C. Pembahasan

1. Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa model persamaan struktural dinyatakan baik, karena telah memiliki tiga kriteria baik, empat memiliki kriteria *marginal* atau mendekati baik dan 1 kriteria tidak baik dari delapan kriteria *cut of value*. Indikator yang memiliki kriteria *goodness of fit* adalah *Chi Square*, RMSEA dan GFI. Sedangkan yang memiliki kriteria *marginal* adalah probabilitas, CMIN/df, TLI CFI. Sehingga dengan demikian terhadap model tersebut tidak perlu dilakukan modifikasi lagi.
2. Dari pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan terbukti kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari nilai CR (*critical ratio*) dari hasil penelitian lebih besar dari standar, yaitu lebih besar dari 1,96 ($CR \geq 1,96$) dan nilai *probability* hasil analisis data penelitian lebih kecil dari standarnya ($\leq 0,05$). Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah dapat diterima dan teruji kebenarannya.
3. Dari hasil perhitungan koefisien *square multiple correlation* variabel untuk variabel kepuasan nasabah = 0,652 dan loyalitas nasabah = 0,315. Artinya setiap perubahan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk sebesar 65,2 %, sisanya sebesar $100\% - 65,2\% = 34,8\%$ kepuasan

nasabah tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Sedangkan untuk setiap perubahan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk sebesar 31,5 %. Sisanya sebesar $100\% - 31,5\% = 68,5\%$, loyalitas nasabah tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

4. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh. Oleh sebab itu dilakukan pembahasan terkait pengaruh antar variabel sebagai berikut;

- a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sebagai prediktor terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut.

- 1) Pengaruh langsung kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 53,29%.
- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas produk (X_2) adalah sebesar 7,86%.
- 3) Pengaruh total kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung adalah $53,29\% + 7,86\% = 61,16\%$.

Hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sebesar 61,16%. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dan memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutino dan Sumarno (2005) yaitu terdapat pengaruh

yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Achmad Tavip Junaedi (2012) yaitu semakin baik kualitas pelayanan, semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

b. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis berikutnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai prediktor terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut.

- 1) Pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 1,96%.
- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas layanan (X_1) adalah sebesar 7,86%.
- 3) Pengaruh total kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung adalah sebesar $1,96\% + 7,86\% = 9,83\%$.

Hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi dengan kualitas produk yang diberikan kepada nasabah sebesar 9,83%. Hasil penelitian ini mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat (2009) yaitu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruth Amryyanti, I Putu Gde Sukaatmadja dan Ketut Nur Cahya (2013), yaitu

kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis berikutnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut.

- 1) Pengaruh langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) sebesar 5,76%.
- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kualitas produk (X_2) adalah sebesar 0,37%.
- 3) Pengaruh total kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung adalah $5,76\% + 0,37\% = 6,13\%$.

Hal ini membuktikan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sebesar 6,13%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sadi, (2009), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laura Jacklyne Schaty Muni (2011), yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

d. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

- 1) Pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) sebesar 0,04%.

- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kualitas layanan (X_1) adalah sebesar 0,37%.
- 3) Pengaruh total kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung adalah sebesar $0,04\% + 0,37\% = 0,41\%$.

Hal ini membuktikan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan kepada nasabah sebesar 0,41%. Hasil penelitian ini sejalan dan mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agyl Satrio Hutomo (2008), yaitu kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan namun bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laura Jacklyne Schaty Muni (2011), yaitu kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

e. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis berikutnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut.

- 1) Pengaruh langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) sebesar 5,76%.
- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 5,78%.
- 3) Pengaruh total kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik

secara langsung maupun tidak langsung adalah $5,76\% + 5,78\% = 11,54\%$.

Hal ini membuktikan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sebesar 11,54%.

f. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas.

Hipotesis berikutnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut.

- 1) Pengaruh langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) sebesar 0,04%.
- 2) Pengaruh tidak langsung kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) melalui kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,09%.
- 3) Pengaruh total kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung adalah $0,04\% + 0,09\% = 0,13\%$.

Hal ini membuktikan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sebesar 11,54%.

g. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis berikutnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah sebagai prediktor terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis tersebut. Pengaruh langsung kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z) sebesar 10,89%.

Hal ini membuktikan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah sebesar 10,89%.

Dari ketujuh hipotesis tersebut di atas, terlihat bahwa variabel kualitas layanan merupakan prediktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 61,16%. Selain terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan juga sebagai prediktor yang kuat pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah, yaitu sebesar 11,54%. Ini membuktikan bahwa layanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan nasabah dan dengan meningkatnya kepuasan nasabah akan membuat nasabah semakin loyal.

Hasil penelitian ini sejalan dan mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruth Amryyanti, I Putu Gde Sukaatmadja dan Ketut Nur Cahya (2013), yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Achmad Tavip Junaedi (2012), yaitu semakin merasa puas nasabah, maka loyalitas nasabah semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa;

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".

Selanjutnya variabel kualitas produk juga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 9,83%. Ini membuktikan bahwa

kualitas produk yang baik juga akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sesuai dengan hadis Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh HR Tirmidzi dan Ibnu Majah dan Ibnu Hambal sebagai berikut;

*Jika barang itu rusak katakanlah rusak, jangan engkau sembunyikan. Jika barang itu murah, jangan engkau katakan mahal. Jika barang ini jelek katakanlah jelek, jangan engkau katakan bagus.
“Tidak dihalalkan bagi seorang muslim menjual barang yang cacat, kecuali ia memberitahunya,”.*

Hasil hipotesis tersebut sesuai dengan Zeithaml dan Bitner (2003:85) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain, kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Melalui analisis data dan pembahasan hasil analisis data yang telah dilaksanakan pada penelitian ini, dapat dirumuskan beberapa hal sebagai kesimpulan penelitian

1. Pengaruh langsung kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah positif dan signifikan. Artinya, apabila Kualitas Layanan meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan yang berarti.
2. Pengaruh langsung Kualitas Produk (KP) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah positif dan signifikan. Artinya, apabila kualitas produk meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan yang berarti.
3. Pengaruh langsung Kualitas Layanan (KL) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) adalah negatif. Artinya, apabila Kualitas Layanan meningkat satu satuan, tidak mempengaruhi Loyalitas Nasabah.
4. Pengaruh Kualitas Produk (KP) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) adalah positif dan signifikan. Artinya, apabila Kualitas Produk meningkat satu satuan maka Loyalitas Nasabah juga akan mengalami peningkatan yang berarti.
5. Pengaruh langsung Kepuasan Nasabah (Y) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) adalah positif dan signifikan. Artinya, apabila Kepuasan Nasabah meningkat maka Loyalitas Nasabah juga akan mengalami peningkatan yang berarti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diajukan beberapa saran kepada PT. BPRS Syarikat Madani sebagai berikut;

1. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga akan menimbulkan perilaku loyal pada nasabah untuk tetap melakukan dan menjadi nasabah di BPRS Syarikat Madani Batam. Oleh sebab itu diharapkan dari pihak manajemen harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Kualitas Produk yang bagus dapat memberikan kepuasan kepada nasabah untuk bertransaksi di BPRS Syarikat Madani, dan dengan adanya produk yang baik serta kualitas layanan yang baik akan meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Dengan memberikan kualitas layanan dan kualitas produk yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan apabila nasabah telah puas, dengan sendirinya akan menimbulkan loyalitas dikalangan nasabah. Oleh karena itu perekrutan dan pengembangan karyawan PT. BPRS Syarikat Madani harus memperhatikan standar kompetensi yang mampu memenuhi harapan nasabah sebagai pengguna jasa dan produk.
4. Pelatihan-pelatihan yang meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan sikap profesional bagi karyawan perlu dilakukan secara berkala karena kecenderungan sikap manusia yang *inconsistency* dapat menurunkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

5. Selain faktor sumber daya manusia dan produk, juga yang perlu mendapatkan perhatian dari manajemen adalah menyangkut hal sebagai berikut;
- a. Faktor *tangible* perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen. Bangunan fisik kantor Bank, fasilitas yang harus terus ditingkatkan dan diperbaharui, sarana parkir yang diperluas lagi sehingga tidak membuat nasabah menghabiskan waktu lama hanya untuk memarkir kendaraannya, dikarenakan fasilitas parkir yang tidak memadai.
 - b. Faktor *assurance* hendaknya terus diperhatikan dan dikembangkan oleh manajemen dari segi pengetahuan produk, komunikasi yang baik dari karyawan kepada nasabah serta sikap karyawan dalam memberikan informasi yang baik terhadap nasabah.
 - c. Faktor *reliability* merupakan faktor yang harus menjadi perhatian dari pihak manajemen dimana kesesuaian produk yang diberikan dengan kebutuhan nasabah, ketepatan waktu dalam memberikan layanan karena nasabah tidak suka menunggu terlalu lama hanya untuk melakukan transaksi atau mendapatkan bukti transaksi. Ketelitian karyawan dalam melakukan transaksi perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahan serta adanya kesamaan pelayanan bagi semua nasabah PT. BPRS Syarikat Madani Batam.
 - d. Faktor *responsiveness* seperti kecepatan dan kesiapan serta ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus perlu ditingkatkan.

- e. Faktor *Emphaty* yaitu adanya kepedulian dan pemahaman serta keramahan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah juga perlu ditingkatkan. Hal ini dikarenakan apabila setiap nasabah tidak mendapatkan perhatian, kepedulian serta keramahan dari karyawan maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dari nasabah.
- f. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang berpengaruh pada sikap loyal. Oleh sebab itu, pengembangan, inovasi dan perbaikan produk harus terus dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan nasabah PT. BPRS Syarikat Madani Batam.
- g. Aspek *intangible* juga perlu mendapat perhatian yang serius untuk ditingkatkan. Aspek ini tergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang menyelenggarakan pelayanan kepada nasabah.

C. Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini belum sempurna dan masih memiliki keterbatasan. Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Penelitian ini terbatas pada jumlah sampel atau responden yang hanya berjumlah 144 responden serta hanya pada lingkungan yang sempit.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah, tentunya masih banyak lagi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu pada penelitian selanjutnya

perlu menambahkan variabel lain serta dapat meneliti kesenjangan-kesenjangan lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini tidak mengontrol jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sehingga bisa saja dilakukan oleh orang lain yang tidak sesuai dengan karakteristik dan pendapat responden yang bersangkutan.
4. Hasil perhitungan *goodness of fit* masih belum menunjukkan seluruh kriteria yang memenuhi nilai *goodness of fit*. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian masih belum optimal, sehingga diperlukan adanya pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini.

D. Rencana Penelitian Mendatang

Beberapa agenda penelitian mendatang yang dapat diberikan dan dikembangkan dari penelitian ini antara lain adalah;

1. Penelitian yang datang perlu menambahkan atau memasukkan variabel lain seperti kinerja, *marketing mix* dan pada pengembangan aspek afektif (emosional) dan kognitif antara nasabah dengan BPRS Syarikat Madani. Aspek afektif perlu dikembangkan melalui pengembangan pada variabel atribut produk maupun komitmen keagamaan.
2. Pada penelitian mendatang hendaknya mengarahkan penelitiannya pada obyek penelitian yang lebih luas dengan mengambil obyek yang lebih luas pula.

3. Mengembangkan variabel atau konstruk yang relevan dalam meningkatkan loyalitas nasabah serta tidak menutup kemungkinan untuk menambah jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat membuat kriteria menjadi lebih *better fit*.
4. Penelitian dimasa yang akan datang diharapkan dilakukan pada perbankan Syari'ah lainnya, antara lain BNI Syari'ah, Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri atau pada BPR Syariah lainnya. Karena penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dari aspek emotional (afektif) jarang dilakukan di Indonesia, sehingga perlu dikaji dan diteliti terutama variabel-variabel yang menyebabkan nasabah mengadakan hubungan dengan Bank Syari'ah baik secara kognitif maupun afektif.

Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tavip Junaedi, (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 10, Nomor 11, Tahun 2012.
- Agusta L.Repi dan Dedi Baramuli, (2011), *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri, Tbk. Cabang Manado*, Jurnal Inovasi Manajemen, Volume 8 Nomor 2, Tahun 2011.
- Agustinus Anggoro Pribadi R, Syuhada Sufian dan Sugiarto PH J. (2009), *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BPR Cabang Blora dan Unit On-linanya*, Universitas Diponegoro.
- Agyl Satrio Hutom, (2008)., *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan TELA KREZZ Cabang Bekasi*, Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Aliansyah Teuku, Hafasnuddin dan Shabri, (2012). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, Jurnal Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala, Banda Aceh, Volume 1, Tahun 1, Agustus 2012.
- Amryyanti, Ruth, I Putu Gde Sukaatmadja dan Ketut Nur Cahya, (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja*, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Volume 02, No. 01 Tahun 2013.
- Assauri, Sofyan (2003), *Customer Service Yang Baik, Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*, Manajemen Usahawan Indonesia, No. 01, Th XXXII.
- Bank Indonesia, (2008). *Kodifikasi Produk Perbankan Syariah Indonesia*, Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, Jakarta.
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin, (2012). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol.3, No.1, 2012.
- Bayu Hadyanto Mulyono, (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Universitas Diponegoro, Semarang.

- Berry, Leonard dan Parasuraman, *Listening to the Customer, The Concept of A Service Quality Information System*, Sloan Management Review.
- Buttle.Francis, (2007). *Customer Relationship Management*, Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Cokorda Gde Dharma Putra, (2011)., *Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*, Tesis, Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Dermawan Wibisono, (2008). *Riset Bisnis, Panduan bagi Praktisi dan Akademisi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferlina Ariyani, (2008). "Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk", Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitri Yeni, (2012). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*, Tesis, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, (2003), *Manajemen Bisnis Total, Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Haryadi Sarjono, Winda Julianta, *SPSS vs LISREL, Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Salemba Empat, Jakarta.
- Herry Sussanto, Wido Damayanti, (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol.13, April.
- Hidayat, R., (2009), *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol., 11, No. 1.
- Ida Manulang, (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium, PT. Prehalindo, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, (2003), *Marketing Management, 11th Edition*, Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2003). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Terjemahan oleh Damos Sihombing, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kelvin Lane Keller (2006), *Marketing Management, 12th* New Jersey, Pearson Education,. Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2010). *Principle of Marketing, 13th*. Jew Jersey, Pearson Education, Inc.

- Laura Jacklyne Schaty Muni, (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Erha Clinic Denpasar*, Tesis, Universitas Udayana, Denpasar.
- Lovelock, Christopher, H. dan Wright, Lauren .K (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta, Salemba Empat.
- Majelis Ulama Indonesia, (2006), *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI*, Edisi Revisi Tahun 2006, Diterbitkan atas kerja sama Dewan Syariah Nasional MUI dengan Bank Indonesia, CV. Gaung Persada, Jakarta.
- Mehrdad Estiri, Farshid Hosseini, Hamidreza Yazdani, Hooman Javidan Nejad, (2011). *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* Vol. 4 No. 4, 2011, pp. 295-307, Emerald Group Publishing Limited
- Minto Waluyo, (2011). *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling, (Untuk Aplikasi Model Dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial dan Manajemen)*, Indeks, Jakarta.
- Mohamad Rizan dan Fajar Andika, (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) - Vol.2, No.1, Jakarta.
- Ni Nyoman Yuliarmin dan Putu Riyasa, (2007). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelanggan PDAM Kota Denpasar*, Buletin Studi Ekonomi, Volume 12 Nomor 1 Tahun.
- Nyoman Rasmen Adi, (2008). *Mudah dan Cepat Mengopcrasikan AMOS 16.0 Untuk Analisis SEM*, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar
- Parasuraman, Valarie A.Z. and Berry, (2002). *Delivering Service Quality*, Mc. Milan, New York.
- Putu Teja Wijaya Putra, (2011), *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari mulut ke mulut pada Rumah Sakit Anak dan Ibu Permata Hati Klungkung*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Rachmad Hidayat, (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama.

- Sadi, (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji, Ungaran-Semarang*, Masters Thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar (2004), *Customer Behavior 8th edition*, Pearson Prentice Hall.
- Sevilla, Consuelo G.et.al, (2007) *Research Methode*. Rex Printing Company, Quezon City.
- Singgih Santoso, (2011). *Structural Equation Modelling (SEM), Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*, PT. Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Singgih Santoro, (2012), *Analisis SEM Menggunakan AMOS*, PT. Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2008), *Metodelogi Penelitian*, Alfabeta, Bandung,
- Sutino dan Sumarno, (2005), *Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. POS Indonesia Semarang 50000*, Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI, Volume XV Nomor 23 Tahun 2005.
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, (2009). *Structural Equation Modelling, Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel - PLS*, Salemba Infotek, Jakarta.
- Tony Wijaya, (2009). *Analisis Structural Equation Modeling, Menggunakan AMOS*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2002). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitney, Mary Jo, (2002). *Service Marketing*, Mc.Graw Hill Inc. International Edition, New York.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*, Mc Graw Hill Inc. Int'l Edition, New York.
- _____ <http://dedy londong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>
- _____ [http://rahmaneljunusi.blogspot.com/kualitas layanan menurut islam](http://rahmaneljunusi.blogspot.com/kualitas_layanan_menurut_islam)

LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Kuesioner

RISWANDHI ISMAIL
Mahasiswa Program Magister Manajemen
Universitas Terbuka Jakarta

Kepada Yth :
Bapak / Ibu / Saudara Nasabah PT. BPRS SYARIKAT MADANI
di
Tempat

Perihal : Pengisian Kuesioner.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya Riswandhi Ismail, mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Terbuka Jakarta, saat ini sedang menyusun Tesis dengan judul "*Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Antara Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Syarikat Madani Batam*".

Saya mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu/Sdr. yang selama ini telah menikmati berbagai produk dan fasilitas dari BPRS Syarikat Madani. Mohon kuesioner ini diisi secara lengkap untuk setiap pertanyaannya. Untuk itu bacalah setiap pertanyaan dengan teliti, kemudian pilih jawaban yang paling sesuai dan menggambarkan pengalaman Anda, bukan jawaban ideal yang seharusnya. Karena tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan adalah benar apabila sesuai dengan yang Anda alami.

Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan untuk tujuan komersil, penulisan nama dan identitas akan dirahasiakan dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikian saya sampaikan atas partisipasi Bapak/Ibu sekalian sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Batam April 2013

RISWANDHI ISMAIL,

2. Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN

No. Kuisisioner:

N a m a : L P

No. Telepon /HP :

Umur : 17 – 25 tahun 26 – 35 tahun 36 - 45 tahun
 46 – 55 tahun atas 56 tahun.Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri TNI/Polri
 ary. Swasta Wiraswasta Pedagang
 Rumah Tangga LainnyaPendidikan terakhir : SD SLP SLA
 Akademi (D3) Sarjana (S1) (S2)
 Doktor (S3) LainnyaProduk dan fasilitas apa saja yang dinikmati di BPRS Syarikat Madani
 Pembiayaan Gadai Emas Deposito
 Tabungan LainnyaLama menjadi Nasabah BPRS Syarikat Madani < 1 tahun 1 - 3 tahun >3 tahunSelain di BPRS Syarikat Madani, juga menjadi nasabah pada ;
 BPR Konvensional Bank Umum Konvensional BankUmum Syariah

A. KUALITAS PELAYANAN

Pertanyaan :						
Menurut pendapat Bapak/Ibu, bagaimana kualitas pelayanan pada PT. BPRS Syarikat Madani ? Beri tanda silang (X) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara						
KETERANGAN						
SS = sangat setuju			TS = tidak setuju			
S = setuju			STS = sangat tidak setuju			
KS = kurang setuju						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
a. Tangibles (bukti fisik)						
1.	Lokasi Gedung Kantor BPRS Syarikat Madani sangat mudah dijangkau dari segala jurusan					
2.	Fasilitas ruang tunggu nasabah memiliki AC, tempat duduk yang nyaman, bersih dan memadai					
3.	Sarana parkir kendaraan tersedia areal yang luas dan aman bagi nasabah					
4.	Slip dan brosur mudah terlihat dan tersusun rapi di meja slip.					
5.	Karyawan BPRS Syarikat Madani mempunyai penampilan yang rapi dan menarik					
b. Reliability (keandalan)						
6.	BPRS Syarikat Madani mempunyai reputasi yang baik.					
7.	Produk BPRS Syarikat Madani cocok dan sesuai untuk pemenuhan kebutuhan nasabah					
8.	Karyawan Bank mempunyai kemampuan yang baik dan tepat waktu dalam memproses transaksi nasabah					
9.	Karyawan Bank mempunyai kemampuan yang baik cepat dalam merespon dan melayani komplain nasabah.					
c. Responsiveness (Daya Tanggap)						
10.	Karyawan BPRS Syarikat Madani mampu memberikan pelayanan kepada nasabah					
11.	Karyawan BPRS selalu siap dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada nasabah apabila dibutuhkan.					
12.	Karyawan Bank mampu memberikan solusi yang baik dan jitu atas masalah yang timbul terkait dengan pelayanan					
d. Assurance (Jaminan)						

13.	Karyawan BPRS Syarikat Madani memiliki sikap yang baik saat menghadapi nasabah					
14.	Karyawan Bank mempunyai pengetahuan yang memadai dalam bidang perbankan syariah					
15.	Karyawan Bank memiliki tata cara yang baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
16.	Karyawan Bank mempunyai kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan nasabah					
e. Emphaty (Empati)						
17.	Karyawan BPRS Syarikat Madani mampu dan memahami kebutuhan nasabah secara individu					
18.	Karyawan Bank selalu menyampaikan permohonan/permintaan maaf apabila terjadi kesalahan					
19.	Karyawan Bank memiliki rasa kepedulian yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan khusus nasabah					
20.	Karyawan Bank selalu bersikap yang ramah dalam melayani nasabah					

B. KUALITAS PRODUK

Pertanyaan :						
Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana Kualitas Produk pada PT. BPRS Syarikat Madani ?						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	BPRS Syarikat Madani mempunyai berbagai macam produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
2.	Bank memiliki produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi dari produk lainnya.					
3.	Bank memiliki karakteristik pelayanan yang yang baik dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan dan akurasi dalam memberikan layanan kepada nasabah.					
4.	Bank telah memiliki pelayanan yang sudah memenuhi standar keamanan.					
a	Bank memiliki produk dengan image yang sangat baik dimata nasabah.					

C. KEPUASAN PELANGGAN / NASABAH

Pertanyaan :						
Apakah Bapak/Ibu, merasa puas dengan pelayanan pada PT. BPRS Syarikat Madani?						
KETERANGAN						
SP = sangat puas		TP = tidak puas				
P = puas		STP = sangat tidak puas				
KP = kurang puas						
PERTANYAAN		STP	TP	KP	P	SP
1	BPRS Syarikat Madani telah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.					
2.	Pelayanan yang diberikan BPRS Syarikat Madani telah sesuai dengan yang saya harapkan.					
3	Saya puas dan senang menjadi nasabah BPRS Syarikat Madani, karena produk dan pelayanan yang diberikan karyawannya telah sesuai dengan yang saya harapkan selama ini					

D. LOYALITAS NASABAH

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan menceritakan tentang keunggulan kualitas layanan dan kualitas produk BPRS Syarikat Madani kepada orang lain					
2.	Saya akan merekomendasikan tentang kualitas layanan dan kualitas produk BPRS Syarikat Madani kepada orang lain					
3.	Saya akan tetap menjadi nasabah pada BPRS Syarikat Madani dan akan menggunakan produknya.					

Terimakasih atas jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan.

1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. KUALITAS LAYANAN

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Kualitas layanan
KL1	Pearson Correlation	1	.652**	.652**	.299	.430	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.109	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	.652**	1	.733**	.605**	.623**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	.652**	.733**	1	.605**	.761**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	.299	.605**	.605**	1	.870**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.109	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	.430	.623**	.761**	.870**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas layanan	Pearson Correlation	.620**	.821**	.862**	.795**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KL1	4.5000	.57235	30
KL2	3.5000	.50855	30
KL3	4.5000	.50855	30
KL4	4.5667	.50401	30
KL5	4.6333	.49013	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	17.2000	3.131	.579	.903
KL2	18.2000	2.993	.784	.852
KL3	17.2000	2.924	.833	.841
KL4	17.1333	3.154	.683	.875
KL5	17.0667	3.030	.798	.850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.7000	4.631	2.15198	5

B. KUALITAS PRODUK

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Kualitas produk
KP1	Pearson Correlation	1	.619**	.367*	.591**	.536**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.046	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.619**	1	.439*	.538**	.369*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.002	.045	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.367*	.439*	1	.384*	.600**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.046	.015		.036	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.591**	.538**	.384*	1	.530**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.036		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.536**	.369*	.600**	.530**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	.045	.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
kualitasproduk	Pearson Correlation	.803**	.767**	.722**	.788**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded*	0	.0
	Total	30	100.0

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Kualitas produk
KP1	Pearson Correlation	1	.619**	.367*	.591**	.536**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.046	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.619**	1	.439*	.538**	.369*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.002	.045	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.367*	.439*	1	.384*	.600**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.046	.015		.036	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.591**	.538**	.384*	1	.530**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.036		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.536**	.369*	.600**	.530**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	.045	.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
kualitasproduk	Pearson Correlation	.803**	.767**	.722**	.788**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4.3667	.49013	30
KP2	4.2333	.50401	30
KP3	4.4000	.49827	30
KP4	4.4333	.50401	30
KP5	4.4667	.50742	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	17.5333	2.464	.678	.785
KP2	17.6667	2.506	.620	.801
KP3	17.5000	2.603	.558	.818
KP4	17.4667	2.464	.651	.792
KP5	17.4333	2.461	.647	.793

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.9000	3.748	1.93605	5

3. KEPUASAN NASABAH

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.875**	.250	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.183	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.875**	1	.338	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000		.068	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.250	.338	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.183	.068		.001
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.905**	.936**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.4333	.67891	30
Y2	4.3000	.70221	30
Y3	4.5000	.50855	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	8.8000	.993	.744	.486
Y2	8.9333	.892	.811	.387
Y3	8.7333	1.789	.304	.933

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.2333	2.461	1.56873	3

4. LOYALITAS NASABAH

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Total
Z1	Pearson Correlation	1	.802 ^{**}	.308	.854 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.097	.000
	N	30	30	30	30
Z2	Pearson Correlation	.802 ^{**}	1	.384 [*]	.891 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.036	.000
	N	30	30	30	30
Z3	Pearson Correlation	.308	.384 [*]	1	.702 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.097	.036		.000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.854 ^{**}	.891 ^{**}	.702 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z1	4.3000	.46609	30
Z2	4.4000	.49827	30
Z3	4.4333	.50401	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	8.8333	.695	.665	.555
Z2	8.7333	.616	.723	.470
Z3	8.7000	.838	.366	.889

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.1333	1.430	1.19578	3

2. CFA KOMPLIT

F:\Data Oke\Data Oke.amw

Analysis Summary

Date and Time

Date: Sunday, April 13, 2014
Time: 7:46:23 PM

Title

Data oke: Sunday, April 13, 2014 7:46 PM

Groups

Group number 1 (Group number 1)

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.
Sample size = 144

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

Z1

Z2

Z3

Y1

Y2

Y3

KL1

KL2

KL3

KL4

KL5

KP1

KP2

KP3

KP4

KP5

Unobserved, endogenous variables

LOYAL_Z

PUAS_Y

Unobserved, exogenous variables

e14

e15

e16

e11

e12

e13

LAYAN_X1

e1

e2

e3

e4

e5

PROD_X2

e6

e7

e8

e9

e10

E17

E18

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 38

Number of observed variables: 16

Number of unobserved variables: 22

Number of exogenous variables: 20

Number of endogenous variables: 18

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	22	0	0	0	0	22
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	17	1	20	0	0	38
Total	39	1	20	0	0	60

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP5	3.000	5.000	.043	.211	-.405	-.993
KP4	3.000	5.000	.204	.999	-.006	-.016
KP3	3.000	5.000	.296	1.448	-.367	-.898
KP2	3.000	5.000	.442	2.165	1.967	1.818
KP1	3.000	5.000	.544	1.663	1.808	1.878
KL5	3.000	5.000	.249	1.221	-.483	-1.183
KL4	3.000	5.000	.055	.268	-1.094	-1.680
KL3	3.000	5.000	.484	2.373	-.544	-1.331
KL2	3.000	5.000	.228	1.117	-.715	-1.752
KL1	3.000	5.000	.094	.460	-.423	-1.037
Y3	3.000	5.000	.038	.187	-.628	-1.539
Y2	3.000	5.000	.331	1.620	-.544	-1.333
Y1	3.000	5.000	.025	.125	-.925	-2.265
Z3	3.000	5.000	.795	1.896	-.234	-.573
Z2	3.000	5.000	.863	1.225	-.038	-.092
Z1	3.000	5.000	.687	1.365	-.018	-.043
Multivariate					63.240	15.810

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
105	31.254	.000	.011
33	31.241	.000	.000
112	31.143	.002	.005
131	31.090	.005	.004
55	31.028	.011	.021
47	31.019	.013	.012
142	30.986	.014	.004
113	30.339	.016	.003
6	30.235	.017	.001
56	30.129	.017	.000
26	29.138	.023	.001
128	28.730	.026	.000
42	28.245	.030	.000
37	27.527	.036	.001
65	26.730	.045	.002
132	26.434	.048	.002
22	26.372	.049	.001

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
71	26.063	.053	.001
75	26.035	.054	.000
81	25.447	.062	.001
14	25.297	.065	.000
43	25.207	.066	.000
123	25.117	.068	.000
40	24.862	.072	.000
88	24.724	.075	.000
7	24.723	.075	.000
110	24.265	.084	.000
5	24.230	.085	.000
44	24.137	.087	.000
134	23.906	.092	.000
28	23.876	.092	.000
102	23.784	.094	.000
68	23.306	.106	.000
25	23.002	.114	.000
35	22.629	.124	.000
45	22.293	.134	.000
46	22.280	.134	.000
121	22.109	.140	.000
139	22.000	.143	.000
39	21.822	.149	.000
104	21.112	.174	.001
108	20.563	.196	.004
116	20.461	.200	.003
59	20.399	.203	.002
49	20.306	.207	.002
51	20.267	.208	.001
57	20.196	.212	.001
117	20.124	.215	.001
111	20.012	.220	.001
144	20.002	.220	.000
127	19.854	.227	.000
138	19.854	.227	.000
54	19.537	.242	.000
78	19.410	.248	.000
84	19.178	.260	.001
36	19.064	.265	.001
72	19.020	.268	.001
76	19.019	.268	.000
15	18.737	.283	.001
120	18.704	.284	.000
96	18.462	.298	.001
143	18.260	.309	.001
2	18.154	.315	.001
1	18.154	.315	.001
53	17.976	.325	.001
62	17.740	.339	.002

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
80	17.639	.345	.002
50	17.599	.348	.001
19	17.453	.357	.002
77	17.168	.375	.004
87	16.643	.409	.025
27	16.188	.440	.086
52	16.188	.440	.063
94	16.188	.440	.045
61	16.032	.451	.054
106	15.875	.462	.066
79	15.571	.483	.125
41	15.159	.513	.273
109	15.159	.513	.221
89	15.105	.517	.200
119	15.088	.518	.163
141	15.088	.518	.125
70	14.954	.528	.140
58	14.713	.546	.206
125	14.611	.553	.210
18	14.219	.582	.393
130	13.826	.612	.609
17	13.782	.615	.574
32	13.733	.619	.542
67	13.197	.658	.824
16	12.927	.678	.898
34	12.927	.678	.863
122	12.675	.696	.919
13	12.428	.714	.955
86	12.258	.726	.968
95	12.225	.728	.958
10	12.220	.729	.941
29	11.974	.746	.968
48	11.974	.746	.953
92	11.438	.782	.994

Sample Moments (Group number 1)

Sample Covariances (Group number 1)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KP5	.302															
KP4	.212	.272														
KP3	.170	.170	.260													
KP2	.124	.129	.131	.188												
KP1	.107	.111	.121	.133	.162											
KL5	.132	.085	.098	.049	.058	.268										
KL4	.152	.124	.117	.052	.057	.145	.278									
KL3	.125	.119	.139	.089	.085	.108	.147	.239								
KL2	.137	.140	.130	.079	.076	.126	.154	.139	.268							
KL1	.127	.120	.154	.075	.079	.103	.108	.137	.142	.291						
Y3	.171	.154	.165	.093	.090	.105	.133	.153	.136	.155	.296					

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
Y2	.144	.139	.137	.081	.078	.113	.137	.147	.158	.135	.214	.256				
Y1	.136	.136	.136	.074	.072	.111	.140	.138	.140	.134	.223	.226	.286			
Z3	.092	.091	.085	.078	.067	.041	.063	.061	.101	.070	.088	.080	.074	.208		
Z2	.075	.059	.082	.058	.068	.051	.082	.072	.099	.094	.106	.105	.100	.114	.201	
Z1	.075	.066	.082	.058	.068	.058	.089	.065	.099	.108	.120	.119	.114	.107	.187	.215

Condition number = 113.630

Eigenvalues

1.986 .347 .322 .243 .195 .150 .146 .127 .099 .085 .074 .064 .056 .040 .038 .017

Determinant of sample covariance matrix = .000

Sample Correlations (Group number 1)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2
KP5	1.000														
KP4	.740	1.000													
KP3	.607	.641	1.000												
KP2	.523	.572	.595	1.000											
KP1	.485	.529	.590	.764	1.000										
KL5	.465	.314	.369	.217	.277	1.000									
KL4	.524	.453	.436	.226	.268	.533	1.000								
KL3	.465	.467	.558	.418	.434	.425	.569	1.000							
KL2	.481	.518	.492	.351	.365	.471	.565	.551	1.000						
KL1	.427	.428	.561	.322	.363	.367	.378	.518	.507	1.000					
Y3	.574	.542	.593	.393	.411	.374	.465	.577	.483	.530	1.000				
Y2	.517	.525	.530	.370	.383	.430	.513	.594	.604	.494	.777	1.000			
Y1	.464	.486	.500	.320	.335	.401	.496	.529	.504	.463	.767	.835	1.000		
Z3	.367	.384	.366	.393	.365	.172	.260	.274	.430	.283	.353	.348	.305	1.000	
Z2	.304	.254	.358	.298	.377	.221	.347	.328	.426	.389	.434	.463	.419	.559	1.000
Z1	.294	.275	.346	.289	.364	.243	.364	.286	.412	.432	.475	.507	.461	.508	.900

Condition number = 93.803

Eigenvalues

7.779 1.552 1.445 .895 .717 .629 .568 .497 .418 .325 .293 .237 .225 .188 .149 .083

Models

Default model (Default model)

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 136
 Number of distinct parameters to be estimated: 38
 Degrees of freedom (136 - 38): 98

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 209.336
 Degrees of freedom = 98
 Probability level = .000

Group number 1 (Group number 1 - Default model)

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PUAS_Y	<--- LAYAN_X1	.935	.192	4.858	***	par_13
PUAS_Y	<--- PROD_X2	.229	.207	3.105	.002	par_16
LOYAL_Z	<--- LAYAN_X1	.295	.246	3.200	.001	par_14
LOYAL_Z	<--- PROD_X2	.029	.219	3.131	.002	par_15
LOYAL_Z	<--- PUAS_Y	.304	.144	4.118	.001	par_18
Z1	<--- LOYAL_Z	1.000				
Z2	<--- LOYAL_Z	.988	.055	17.810	***	par_1
Z3	<--- LOYAL_Z	.599	.078	7.645	***	par_2
Y1	<--- PUAS_Y	1.000				
Y2	<--- PUAS_Y	.985	.059	16.808	***	par_3
Y3	<--- PUAS_Y	.972	.069	14.147	***	par_4
KL1	<--- LAYAN_X1	1.000				
KL2	<--- LAYAN_X1	1.111	.144	7.703	***	par_5
KL3	<--- LAYAN_X1	1.050	.136	7.719	***	par_6
KL4	<--- LAYAN_X1	1.058	.148	7.136	***	par_7
KL5	<--- LAYAN_X1	.869	.140	6.211	***	par_8
KP1	<--- PROD_X2	1.000				
KP2	<--- PROD_X2	1.102	.129	8.572	***	par_9
KP3	<--- PROD_X2	1.431	.160	8.967	***	par_10
KP4	<--- PROD_X2	1.496	.171	8.757	***	par_11
KP5	<--- PROD_X2	1.521	.181	8.422	***	par_12

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
PUAS_Y	<--- LAYAN_X1	.696
PUAS_Y	<--- PROD_X2	.138
LOYAL_Z	<--- LAYAN_X1	.242
LOYAL_Z	<--- PROD_X2	.019
LOYAL_Z	<--- PUAS_Y	.334
Z1	<--- LOYAL_Z	.938
Z2	<--- LOYAL_Z	.959

		Estimate
Z3	<-- LOYAL_Z	.571
Y1	<-- PUAS_Y	.891
Y2	<-- PUAS_Y	.928
Y3	<-- PUAS_Y	.853
KL1	<-- LAYAN_X1	.658
KL2	<-- LAYAN_X1	.763
KL3	<-- LAYAN_X1	.763
KL4	<-- LAYAN_X1	.713
KL5	<-- LAYAN_X1	.596
KP1	<-- PROD_X2	.714
KP2	<-- PROD_X2	.731
KP3	<-- PROD_X2	.805
KP4	<-- PROD_X2	.824
KP5	<-- PROD_X2	.795

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LAYAN_X1 <--> PROD_X2	.079	.016	5.042	***	par_17

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
LAYAN_X1 <--> PROD_X2	.770

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LAYAN_X1	.126	.030	4.203	***	par_19
PROD_X2	.082	.018	4.642	***	par_20
E17	.079	.016	5.040	***	par_21
E18	.129	.018	7.059	***	par_22
e14	.026	.008	3.107	.002	par_23
e15	.016	.008	2.082	.037	par_24
e16	.140	.017	8.222	***	par_25
e11	.059	.010	6.003	***	par_26
e12	.035	.008	4.482	***	par_27
e13	.081	.012	6.581	***	par_28
e1	.165	.022	7.553	***	par_29
e2	.112	.016	6.811	***	par_30
e3	.100	.015	6.804	***	par_31
e4	.136	.019	7.175	***	par_32
e5	.173	.022	7.786	***	par_33
e6	.079	.011	7.088	***	par_34
e7	.087	.012	7.020	***	par_35
e8	.091	.014	6.574	***	par_36
e9	.087	.014	6.154	***	par_37
e10	.111	.017	6.516	***	par_38

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
PUAS_Y	.652
LOYAL_Z	.315
KP5	.632
KP4	.679
KP3	.649
KP2	.534
KP1	.509
KL5	.356
KL4	.509
KL3	.582
KL2	.582
KL1	.433
Y3	.727
Y2	.861
Y1	.795
Z3	.326
Z2	.919
Z1	.880

Matrices (Group number 1 - Default model)

Implied (for all variables) Covariances (Group number 1 - Default model)

	PROD_D_X2	LAYAN_M_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
PROD_X2	.082																			
LAYAN_X1	.079	.128																		
PUAS_Y	.092	.135	.227																	
LOYAL_Z	.054	.081	.112	.189																
KP5	.125	.120	.140	.082	.302															
KP4	.123	.118	.138	.080	.188	.272														
KP3	.118	.112	.132	.077	.180	.177	.260													
KP2	.091	.087	.102	.059	.138	.136	.130	.187												
KP1	.082	.079	.092	.054	.125	.123	.118	.091	.162											
KL5	.088	.110	.118	.070	.104	.102	.098	.075	.068	.268										
KL4	.083	.134	.144	.088	.126	.124	.119	.092	.083	.116	.278									
KL3	.082	.133	.143	.085	.125	.123	.118	.091	.082	.115	.140	.239								
KL2	.087	.140	.151	.090	.133	.131	.125	.096	.087	.122	.148	.147	.268							
KL1	.079	.128	.138	.081	.120	.118	.112	.087	.079	.110	.134	.133	.140	.291						
Y3	.090	.132	.221	.109	.138	.134	.128	.099	.090	.115	.140	.139	.147	.132	.296					
Y2	.091	.134	.224	.110	.138	.136	.130	.100	.091	.118	.142	.141	.149	.134	.218	.256				
Y1	.092	.136	.227	.112	.140	.138	.132	.102	.092	.118	.144	.143	.151	.136	.221	.224	.285			
Z3	.032	.049	.067	.113	.049	.048	.048	.035	.032	.042	.051	.051	.054	.049	.085	.088	.087	.208		
Z2	.053	.080	.111	.187	.081	.079	.076	.058	.053	.070	.085	.084	.089	.080	.106	.109	.111	.112	.201	
Z1	.054	.081	.112	.189	.082	.080	.077	.059	.054	.070	.086	.085	.090	.081	.109	.110	.112	.113	.187	.215

Implied Covariances (Group number 1 - Default model)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KP5	.302															
KP4	.188	.272														
KP3	.180	.177	.260													
KP2	.138	.136	.130	.187												
KP1	.125	.123	.118	.091	.162											

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KL5	.104	.102	.098	.075	.068	.268										
KL4	.126	.124	.119	.092	.083	.116	.278									
KL3	.125	.123	.118	.091	.082	.115	.140	.239								
KL2	.133	.131	.125	.096	.087	.122	.148	.147	.268							
KL1	.120	.118	.112	.087	.079	.110	.134	.133	.140	.291						
Y3	.136	.134	.128	.099	.090	.115	.140	.139	.147	.132	.296					
Y2	.138	.136	.130	.100	.091	.116	.142	.141	.149	.134	.218	.256				
Y1	.140	.138	.132	.102	.092	.118	.144	.143	.151	.136	.221	.224	.286			
Z3	.049	.048	.046	.035	.032	.042	.051	.051	.054	.049	.065	.066	.067	.208		
Z2	.081	.079	.076	.058	.053	.070	.085	.084	.089	.080	.108	.109	.111	.112	.201	
Z1	.082	.080	.077	.059	.054	.070	.086	.085	.090	.081	.109	.110	.112	.113	.187	.215

Implied Correlations (Group number 1 - Default model)

Residual Covariances (Group number 1 - Default model)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KP5	.000															
KP4	.024	.000														
KP3	-.009	-.006	.000													
KP2	-.014	-.007	.001	.000												
KP1	-.018	-.012	.003	.042	.000											
KL5	.028	-.017	.000	-.027	-.011	.000										
KL4	.025	.000	-.002	-.040	-.026	.029	.000									
KL3	-.001	-.004	.021	-.002	.003	-.008	.006	.000								
KL2	.004	.009	.005	-.017	-.011	.004	.006	-.008	.000							
KL1	.007	.003	.042	-.011	.000	-.007	-.026	.004	.001	.000						
Y3	.035	.020	.036	-.006	.000	-.010	-.007	.015	-.011	.023	.000					
Y2	.006	.002	.007	-.019	-.013	-.004	-.005	.006	.009	.001	-.004	.000				
Y1	-.004	-.002	.004	-.028	-.020	-.007	-.004	-.004	-.011	-.002	.002	.002	.000			
Z3	.043	.043	.039	.042	.035	-.002	.011	.010	.048	.021	.022	.014	.007	.000		
Z2	-.006	-.020	.006	-.001	.015	-.018	-.003	-.012	.010	.014	-.002	-.004	-.010	.002	.000	
Z1	-.007	-.014	.005	-.001	.014	-.012	.003	-.020	.009	.027	.011	.009	.002	-.006	.000	.000

Standardized Residual Covariances (Group number 1 - Default model)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
KP5	.000															
KP4	.855	.000														
KP3	-.339	-.227	.000													
KP2	-.599	-.311	.063	.000												
KP1	-.860	-.606	.153	2.573	.000											
KL5	1.118	-.725	-.010	-1.340	-.578	.000										
KL4	.962	.005	-.074	-1.948	-1.381	1.183	.000									
KL3	-.026	-.183	.896	-.121	.161	-.327	.257	.000								
KL2	.153	.371	.202	-.855	-.597	.169	.222	-.318	.000							
KL1	.265	.114	1.686	-.544	.016	-.287	-.992	.172	.050	.000						
Y3	1.274	.744	1.414	-.293	.009	-.380	-.246	.580	-.416	.864	.000					
Y2	.215	.100	.283	-.950	-.696	-.155	-.188	.266	.372	.041	-.138	.000				
Y1	-.148	-.095	.169	-1.305	-1.029	-.281	-.152	-.180	-.432	-.081	.062	.070	.000			
Z3	2.022	2.130	1.972	2.509	2.232	-.077	.549	.529	2.350	1.006	1.041	.703	.346	.000		
Z2	-.269	-.965	.293	-.032	.947	-.900	-.134	-.623	.479	.664	-.085	-.194	-.470	.121	.000	
Z1	-.303	-.653	.241	-.071	.879	-.579	.145	-.996	.415	1.232	.468	.393	.097	-.295	.007	.0

Factor Score Weights (Group number 1 - Default model)

	KP5	KP4	KP3	KP2	KP1	KL5	KL4	KL3	KL2	KL1	Y3	Y2	Y1	Z3	Z2	Z1
PROD_X2	.112	.140	.128	.103	.103	.010	.015	.020	.019	.012	.008	.018	.011	.000	.004	.003
LAYAN_X1	.026	.033	.030	.024	.024	.074	.114	.155	.146	.089	.030	.068	.042	.002	.022	.014
PUAS_Y	.009	.011	.010	.008	.008	.012	.019	.026	.024	.015	.179	.412	.252	.002	.023	.014
LOYAL_Z	.001	.001	.001	.001	.001	.002	.003	.004	.004	.002	.004	.010	.006	.039	.558	.356

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.229	.935	.000	.000
LOYAL_Z	.098	.580	.304	.000
KP5	1.521	.000	.000	.000
KP4	1.496	.000	.000	.000
KP3	1.431	.000	.000	.000
KP2	1.102	.000	.000	.000
KP1	1.000	.000	.000	.000
KL5	.000	.869	.000	.000
KL4	.000	1.058	.000	.000
KL3	.000	1.050	.000	.000
KL2	.000	1.111	.000	.000
KL1	.000	1.000	.000	.000
Y3	.222	.908	.972	.000
Y2	.225	.921	.985	.000
Y1	.229	.935	1.000	.000
Z3	.059	.347	.182	.599
Z2	.097	.573	.300	.988
Z1	.098	.580	.304	1.000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.138	.696	.000	.000
LOYAL_Z	.065	.474	.334	.000
KP5	.795	.000	.000	.000
KP4	.824	.000	.000	.000
KP3	.805	.000	.000	.000
KP2	.731	.000	.000	.000
KP1	.714	.000	.000	.000
KL5	.000	.596	.000	.000
KL4	.000	.713	.000	.000
KL3	.000	.763	.000	.000
KL2	.000	.763	.000	.000
KL1	.000	.658	.000	.000
Y3	.117	.594	.853	.000
Y2	.128	.646	.928	.000
Y1	.123	.621	.891	.000
Z3	.037	.271	.190	.571
Z2	.062	.454	.320	.959
Z1	.061	.445	.313	.938

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.229	.935	.000	.000
LOYAL_Z	.029	.295	.304	.000
KP5	1.521	.000	.000	.000
KP4	1.496	.000	.000	.000
KP3	1.431	.000	.000	.000
KP2	1.102	.000	.000	.000
KP1	1.000	.000	.000	.000
KL5	.000	.869	.000	.000
KL4	.000	1.058	.000	.000
KL3	.000	1.050	.000	.000
KL2	.000	1.111	.000	.000
KL1	.000	1.000	.000	.000
Y3	.000	.000	.972	.000
Y2	.000	.000	.985	.000
Y1	.000	.000	1.000	.000
Z3	.000	.000	.000	.599
Z2	.000	.000	.000	.988
Z1	.000	.000	.000	1.000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.138	.696	.000	.000
LOYAL_Z	.019	.242	.334	.000
KP5	.795	.000	.000	.000
KP4	.824	.000	.000	.000
KP3	.805	.000	.000	.000
KP2	.731	.000	.000	.000
KP1	.714	.000	.000	.000
KL5	.000	.596	.000	.000
KL4	.000	.713	.000	.000
KL3	.000	.763	.000	.000
KL2	.000	.763	.000	.000
KL1	.000	.658	.000	.000
Y3	.000	.000	.353	.000
Y2	.000	.000	.928	.000
Y1	.000	.000	.891	.000
Z3	.000	.000	.000	.571
Z2	.000	.000	.000	.959
Z1	.000	.000	.000	.938

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.000	.000	.000	.000
LOYAL_Z	.070	.264	.000	.000
KP5	.000	.000	.000	.000
KP4	.000	.000	.000	.000
KP3	.000	.000	.000	.000

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
KP2	.000	.000	.000	.000
KP1	.000	.000	.000	.000
KL5	.000	.000	.000	.000
KL4	.000	.000	.000	.000
KL3	.000	.000	.000	.000
KL2	.000	.000	.000	.000
KL1	.000	.000	.000	.000
Y3	.222	.908	.000	.000
Y2	.225	.921	.000	.000
Y1	.229	.935	.000	.000
Z3	.059	.347	.182	.000
Z2	.097	.573	.300	.000
Z1	.098	.580	.304	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PROD_X2	LAYAN_X1	PUAS_Y	LOYAL_Z
PUAS_Y	.000	.000	.000	.000
LOYAL_Z	.046	.232	.000	.000
KP5	.000	.000	.000	.000
KP4	.000	.000	.000	.000
KP3	.000	.000	.000	.000
KP2	.000	.000	.000	.000
KP1	.000	.000	.000	.000
KL5	.000	.000	.000	.000
KL4	.000	.000	.000	.000
KL3	.000	.000	.000	.000
KL2	.000	.000	.000	.000
KL1	.000	.000	.000	.000
Y3	.117	.594	.000	.000
Y2	.128	.646	.000	.000
Y1	.123	.621	.000	.000
Z3	.037	.271	.190	.000
Z2	.062	.454	.320	.000
Z1	.061	.445	.313	.000

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e9 <--> E18	4.070	-.021
e9 <--> e10	12.766	.035
e8 <--> LAYAN_X1	4.657	.017
e7 <--> PROD_X2	4.964	.013
e7 <--> LAYAN_X1	8.753	-.022
e6 <--> E18	6.372	.024
e6 <--> e10	7.107	-.024
e6 <--> e9	4.296	-.017
e6 <--> e7	45.645	.052
e5 <--> e10	7.063	.035

	M.I.	Par Change
e4 <--> e10	7.711	.033
e4 <--> e7	7.539	-.028
e4 <--> e6	4.239	-.020
e4 <--> e5	6.287	.035
e1 <--> e8	8.029	.034
e1 <--> e4	5.314	-.032
e13 <--> PROD_X2	7.097	.016
e13 <--> e2	4.816	-.021
e12 <--> e2	5.265	.017
e16 <--> PROD_X2	9.364	.022
e16 <--> e2	4.524	.025
e14 <--> E17	4.273	.012
e14 <--> e3	5.918	-.014

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
--	------	------------

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
KP5 <-- KL5	6.368	.149
KP5 <-- KL4	5.643	.138
KP4 <-- KP5	4.111	.103
KP3 <-- KL1	7.681	.144
KP2 <-- KP1	20.375	.295
KP2 <-- KL4	8.354	-.144
KP1 <-- KP2	19.136	.251
KL4 <-- KP2	4.550	-.162
KL2 <-- Z3	5.135	.152
Y3 <-- KP5	5.148	.108
Y3 <-- KP3	5.036	.115
Z3 <-- PROD_X2	9.419	.357
Z3 <-- KP5	7.112	.154
Z3 <-- KP4	10.292	.195
Z3 <-- KP3	4.888	.137
Z3 <-- KP2	9.800	.229
Z3 <-- KP1	4.416	.166
Z3 <-- KL2	6.641	.158

Minimization History (Default model)

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	9	-.732	9999.000	1630.962	0	9999.000
1	e*	9	-.377	3.793	757.127	20	.319
2	e	5	-.593	.593	550.904	6	.907
3	e	2	-.058	.641	361.883	5	.827

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
4	e	1		-.057	.191	319.363	5	.784
5	e	1		-.021	.558	251.358	7	.928
6	e	0	295.128		.755	217.993	6	.906
7	e	0	340.657		.458	211.188	2	.000
8	e	0	372.296		.220	209.401	1	1.073
9	e	0	392.321		.066	209.337	1	1.035
10	e	0	392.033		.004	209.336	1	1.004
11	e	0	392.045		.000	209.336	1	1.000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	38	209.336	98	.000	2.136
Saturated model	136	.000	0		
Independence model	16	1648.838	120	.000	13.740

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.016	.847	.788	.610
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.111	.236	.134	.208

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.873	.845	.928	.911	.927
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.817	.713	.757
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	111.336	73.503	156.923
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1528.838	1401.369	1663.709

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1.464	.779	.514	1.097
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	11.530	10.691	9.800	11.634

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.089	.072	.106	.000
Independence model	.298	.286	.311	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	285.336	295.590	398.189	436.189
Saturated model	272.000	308.698	675.895	811.895
Independence model	1680.838	1685.155	1728.355	1744.355

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1.995	1.731	2.314	2.067
Saturated model	1.902	1.902	1.902	2.159
Independence model	11.754	10.863	12.697	11.784

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	84	92
Independence model	13	14

Execution time summary

Minimization:	.019
Miscellaneous:	7.050
Bootstrap:	.000
Total:	7.069