

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA BNI SYARIAH DAN BSM CABANG BOGOR**

SKRIPSI

Oleh :

Isyfa Priyayi

NIM : 1213.2.2.029



**JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU
MODERN SAHID BOGOR**

2014 M/1435 H

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA BNI SYARIAH DAN BSM CABANG BOGOR**

SKRIPSI

Oleh :

Isyfa Priyayi

NIM : 1213.2.2.029



**JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU
MODERN SAHID BOGOR**

2014 M/1435 H

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah dan Diajukan pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Bisnis Manajemen Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bogor, November 2014

Materai 6000

Isyfa Priyayi
NIM : 1213.2.2.029

ABSTRAK

Isyfa Priyayi. Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNIS dan BSM Cabang Bogor. Dibawah bimbingan Prof.Dr.Ir.H. Musa Hubeis, Ms.,Dipl.Ing.,DEA dan Sholikul Hadi, S.Ag.,M.Si.,MM

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada bank yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membedakan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor.

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *product moment* dari pearson dan uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha-cronbach*. Metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, sample pada BSM dan BNI cabang Bogor masing-masing bank sebanyak 100 responden. Teknik analisis datanya menggunakan regresi linear berganda dan di olah menggunakan spss versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor. Hal ini ditunjukkan pada tingkat kualitas pelayanan BSM sebesar 92,6% dan tingkat kualitas BNIS sebesar 85,8%. Meskipun antara kedua bank tersebut tingkat kualitas pelayanannya terhadap kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang sangat kuat, tetapi persentasenya berbeda dan perbedaan faktor-faktor tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, yaitu pada BSM cabang Bogor terdapat faktor *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible* yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi, sedangkan faktor *realibility* memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Pada BNIS cabang bogor terdapat faktor *realibility*, *responsiveness* dan *assurance* yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi, sedangkan faktor yang memiliki tingkat kualitas pelayanannya rendah terdapat pada faktor *empaty* dan *tangible*.

Kata kunci: Tingkat Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH DENGAN BSM CABANG BOGOR”** Sholawat serta salam senantiasa tercurah pada junjunga seluruh umat manusia, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik moral maupun material. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.H. Musa Hubeis, MS.,Dipl.Ing.,DEA, selaku Ketua STAIT Modern Sahid sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah banyak memberi semangat dan dorongan serta arahan dalam membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag.MH., selaku Wakil Ketua STAIT Modern Sahid.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.Ag.,M.Si.,MM, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah banyak memberi semangat dan dorongan serta arahan dalam membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Segenap Dosen dan Staf STAIT Modern Sahid atas segala motivasi, ilmu pengetahuan, bimbingan, wawasan dan pengalaman yang mendorong penulis selama menempuh studi.
5. Pimpinan dan Manajemen BNI Syariah Cabang Bogor yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Pimpinan dan Manajemen BSM Cabang Bogor yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kedua Orang Tua Bapak H. E. Hermansyah dan Ibu Hj. Lilih Sholihati untuk semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
8. Sahabat Saya Siti Nur Azizah yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini serta teman-teman STAIT Modern Sahid Program Studi Perbankan Syariah dan Manajemen Syariah atas dukungannya selama ini.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk bekerjasama dalam mengisi kuesioner penelitian
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran-saran serta kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bogor, 10 November 2014

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Bogor pada tanggal 19 April 1994 sebagai anak ke-5 dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak H. E. Hermansyah dan Ibu Hj. Lilih Sholihati. Penulis mengawali pendidikan formal di RA. Al-amin dan lulus tahun 1999, kemudian melanjutkan di MI Ibnu Sina dan lulus pada tahun 2005. Selanjutnya di SMP Negeri 1 Cibungbulang lulus tahun 2008. Tahun 2011 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Cibungbulang. Pada Tahun 2011 penulis diterima di Program Studi Bisnis Manajemen Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid Bogor.

MOTTO

Hidup di dunia tanpa menyadari arti dunia ibarat berkunjung ke perpustakaan besar tanpa menyentuh buku-bukunya.

(Dan Brown)

Jenius adalah satu persen ilham dan sembilan puluh sembilan persen keringat.

(Thomas Alfa Edison)

Berpikirlah dan berkaryalah sebelum datang penyesalan

janganlah terpesona oleh gemerlap dunia

sebab sehat di dunia akan bisa sakit, wajah barunya akan layu,

kesenangannya akan sirna dan masa mudanya akan menua

(Fudhail bin Iyadh)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO.....	vii
BAB I :	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Bank Syariah.....	7
1. Pengertian Bank Syariah.....	7
2. Perangkat yang Digunakan Bank Syariah.....	14
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	17
4. Tujuan Bank Syariah.....	18
5. Ciri-ciri Bank Syariah.....	19
6. Produk Bank Syariah.....	20
7. Struktur Bank Syariah.....	29
8. Pengembangan Bank Syariah.....	30
B. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan.....	32
2. Kualitas Pelayanan.....	36
3. Dimensi Kualitas.....	38
4. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	39

C. Teori Tentang Kepuasan Pelanggan.....	40
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	40
2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	41
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	42
D. Hipotesis.....	44
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
C. Metode Pengumpulan Data.....	46
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	47
1. Uji Instrumen.....	47
2. Regresi dan Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Profil Umum BNIS.....	52
1. Gambaran Umum BNIS.....	52
2. Visi, Misi BNIS.....	61
B. Profil Umum BSM.....	62
1. Gambaran Umum BSM.....	66
2. Visi, Misi BSM.....	66
C. Deskripsi Penelitian.....	67
1. Data Deskripsi Responden.....	67
2. Data Deskripsi Jawaban Responden.....	74
D. Analisa Penelitian.....	78
1. Analisis Validitas.....	78
2. Analisis Reliabilitas.....	84
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
BAB V : PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Ketentuan Bank Syariah.....	10
2. Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah.....	32
3. Dimensi Kualitas Barang dan Jasa Pelayanan.....	38
4. Karakteristik Jenis Kelamin Nasabah BNIS.....	68
5. Karakteristik Jenis Kelamin Nasabah BSM.....	68
6. Karakteristik Umur Nasabah BNIS.....	69
7. Karakteristik Umur Nasabah BSM.....	69
8. Karakteristik Pekerjaan Nasabah BNIS.....	70
9. Karakteristik Pekerjaan Nasabah BSM.....	71
10. Karakteristik Pendapatan Nasabah BNIS.....	72
11. Karakteristik Pendapatan Nasabah BSM.....	73
12. Deskriptif Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada BNIS.....	74
13. Deskriptif Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada BSM.....	75
14. Deskriptif Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah Pada BNIS.....	76
15. Deskriptif Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah Pada BSM.....	77
16. Uji Validitasi (<i>independent</i>) Nasabah BNIS (<i>Variabel X</i>).....	79
17. Uji Validitasi (<i>dependent</i>) Nasabah BNIS (<i>Variabel Y</i>).....	80
18. Uji Validitasi (<i>independent</i>) Nasabah BSM (<i>Variabel X</i>).....	81
19. Uji Validitasi (<i>dependent</i>) Nasabah BSM (<i>Variabel Y</i>).....	83
20. Uji Reliabilitas (<i>independent</i>) Nasabah BNIS (<i>Variabel X</i>).....	84
21. Uji Reliabilitas (<i>dependent</i>) Nasabah BNIS (<i>Variabel Y</i>).....	85
22. Uji Reliabilitas (<i>independent</i>) Nasabah BSM (<i>Variabel X</i>).....	86
23. Uji Reliabilitas (<i>dependent</i>) Nasabah BSM (<i>Variabel Y</i>).....	87
24. Analisis Regresi Linear Berganda (<i>independent</i>) dan (<i>dependent</i>) Nasabah BNIS.....	88
25. Analisis Regresi Linear Berganda (<i>independent</i>) dan (<i>dependent</i>) Nasabah BSM.....	88
26. Analisis Uji (<i>F</i>) Nasabah BNIS.....	99
27. Analisis Uji (<i>F</i>) Nasabah BSM.....	90
28. Analisis Uji (<i>t</i>) Nasabah BNIS.....	91
29. Analisis Uji (<i>t</i>) Nasabah BSM.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.....	9
2. Skema <i>Wadiah Dhamanah</i>	22
3. Penyaluran Dana.....	24
4. Skema <i>Bai' al-Istishna</i>	26
5. Struktur Organisasi Bank Umum Syariah.....	30
6. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	45
7. Struktur BNI Syariah.....	54
8. Struktur BSM.....	65

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejarah perkembangan bank syariah di Indonesia diilhami perkembangan bank syariah atau bank Islam di luar negeri yang diawali dengan berdirinya Bank Mit Ghamr pada 1963 di Mesir. Bank tersebut tidak berumur panjang dan terpaksa ditutup pada 1967 karena alasan politik. Namun demikian, semangatnya melahirkan Nasser Social Bank pada 1972 di Mesir yang lebih berorientasi sosial daripada komersial selanjutnya, muncul Dubai Islamic Bank pada 1975 di Dubai, Islamic Development Bank (IDB) pada 1975 di Jeddah, Saudi Arabia, Faysal Islamic Bank pada 1977 di Mesir dan Sudan, Kuwait Finance House pada 1997 di Kuwait, dan Bank Islam Malaysian Berhad (BIMB) pada 1983 di Malaysia.

Pendirian bank syariah di Indonesia berawal dari lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” pada 18-20 Agustus 1990, yang kemudian dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Hotel Sahid, Jakarta, pada 22-25 Agustus tahun yang sama. Berdasarkan hasil MUNAS tersebut, MUI membentuk tim *Steering Committee* yang diketuai Dr.Ir.Amin Aziz, yang bertugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya bank syariah di Indonesia. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, terbentuk bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991 di Jakarta

berdasarkan Akte Pendirian oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan surat izin Menteri Kehakiman No.C.2.2413.HT.01.01. Selanjutnya, berdasarkan surat izin prinsip dari Menteri keuangan Republik Indonesia No.1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, BMI resmi beroperasi. Berdirinya BMI tidak serta-merta diikuti pendirian bank syariah lainnya sehingga perkembangan perbankan syariah nyaris stagnan sampai tahun 1998.

Dilatarbelakangi krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1998 dan keluarnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang isinya mengatur tentang peluang usaha syariah bagi bank Konvensional, perbankan syariah mulai mengalami perkembangan dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) pada 1999 dan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank BNI pada tahun 2000, serta bank-bank syariah dan UUS lain pada tahun-tahun berikutnya. Sepuluh tahun setelah UU Nomor 10 tersebut, pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPRRI) mengeluarkan UU Nomor 20 tentang Sukuk dan UU Nomor 21 tentang Perbankan Syariah pada tahun 2008.

Dalam industri perbankan, pelayanan dan *profit* ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap *profit* dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapatkan sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (*sustainable*). Jika sebuah bank menginginkan *profit* yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus.

Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan/menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama.

Pelayanan menurut Walker (2000), merupakan suatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan, ini karena pelayanan sebagai subyek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap sesuatu yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama, kualitas pelayanan mutlak menjadi perhatian penting bagi industri perbankan karena ditengah persaingan antara masing-masing bank yang semakin ketat kualitas pelayanan telah membuat konsumen puas sehingga membuat konsumen tersebut bertahan menggunakan pelayanan bank tersebut.

Reputasi Bank dapat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabahnya, beberapa perbankan memiliki ciri khas pelayanan yang berbeda dari perusahaan lainnya, sehingga memiliki nilai lebih dalam menarik hati nasabah.

Pemasaran dan pelayanan merupakan satu kesatuan mutlak yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan dunia perbankan. Peranan pemasaran dalam dunia perbankan adalah sebagai upaya perluasan misi perusahaan, dalam hal ini perluasan yang dimaksud adalah perluasan terhadap produk yang diinginkan nasabah, agar produk dan jasa tersebut dapat dikenal masyarakat luas. Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank saat ini telah memacu

untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas tenaga kerja, serta melancarkan strategi guna menjaring calon nasabah.

Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah dapat terwujud apabila pelayanan yang diterima nasabah dirasakan dapat memenuhi harapan nasabah atas kualitas pelayanan bank. Apabila bank tersebut dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah, maka akan timbul rasa loyalitas kepada bank. Selain itu bank akan mendapat keuntungan, baik itu materil ataupun rekomendasi yang baik bagi bank tersebut.

Nasabah merupakan salah satu rantai terpenting dalam industri perbankan syariah, nasabah memiliki beraneka ragam pilihan komoditi yang ingin dilakukannya untuk berinvestasi sesuai dengan kemampuan ekonomi tiap individu. Selain itu, penduduk Indonesia yang mayoritas merupakan beragama Islam merupakan pasar potensial untuk jasa perbankan syariah agar menjadi lebih besar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dilakukan penelitian **“Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNIS dan BSM Cabang Bogor”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah tersebut, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNIS dengan BSM Cabang Bogor?
2. Apa saja faktor-faktor yang membedakan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNIS dengan BSM Cabang Bogor ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan memperoleh data dan informasi tentang:

1. untuk mengetahui perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membedakan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini berguna sebagai:

1. Pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi kepentingan pihak BNI Syariah dan BSM dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat kualitas pelayanannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang sebagai dagangan utamanya.

- a. Kegiatan dan usaha bank akan selalu berkait dengan komoditas antara lain: Pemindahan uang,
- b. Menerima dan membayar kembali uang dalam rekening koran,
- c. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat-surat berharga lainnya,
- d. Membeli dan menjual surat-surat berharga,
- e. Membeli dan menjual cek wesel, surat wesel, kertas dagang,
- f. Memberi kredit, dan
- g. Memberi jaminan kredit.

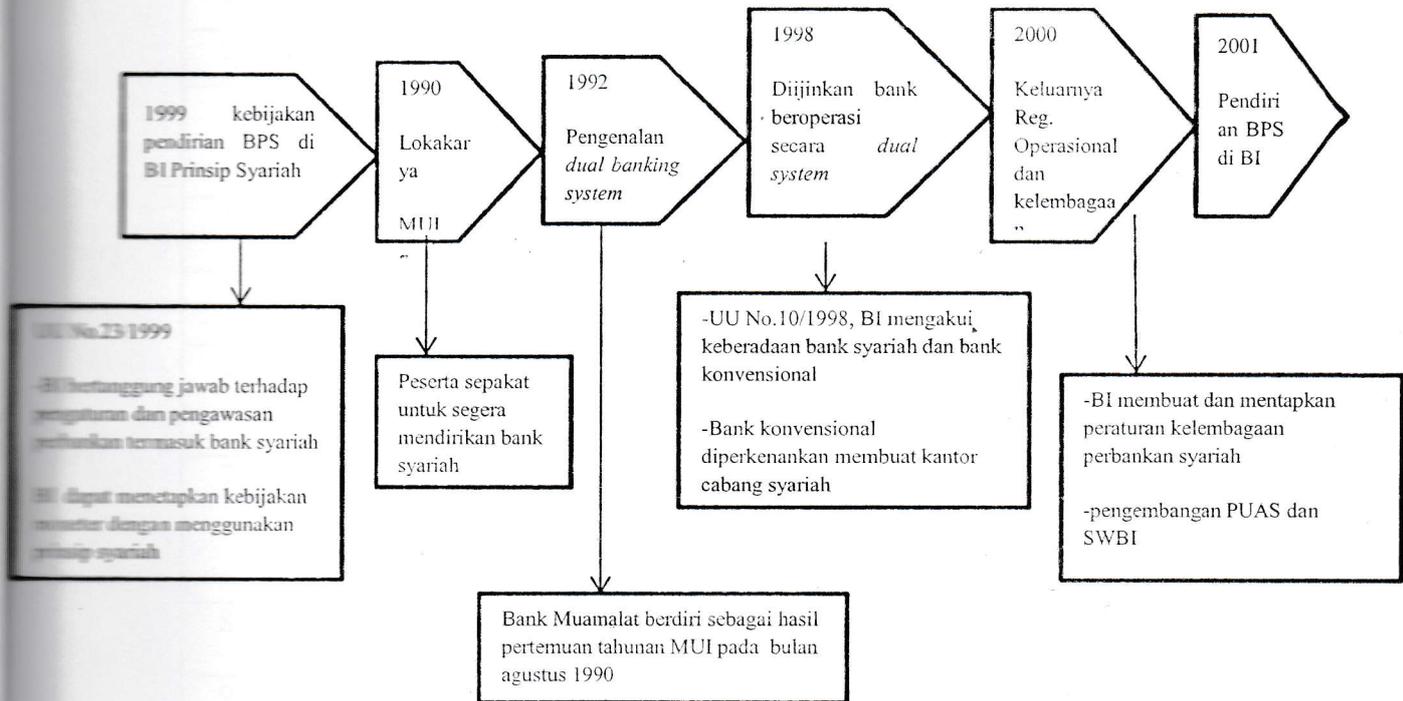
Dalam menjalankan perannya, bank syariah berlandaskan pada UU Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil yang kemudian

dijabarkan dalam S.E. BI No. 25/4/BPPP tanggal 29 Februari 1993, yang pada pokoknya menetapkan hak-hak berikut:

- a. Bahwa bank berdasarkan bagi hasil adalah bank umum dan bank perkreditan rakyat yang melakukan usaha semata-mata berdasarkan prinsip bagi hasil.
- b. Prinsip bagi hasil yang dimaksud adalah prinsip bagi hasil yang berdasarkan syariah.
- c. Bank berdasarkan prinsip bagi hasil wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah.
- d. Bank umum atau bank perkreditan rakyat yang kegiatan usahanya semata-mata berdasarkan prinsip bagi hasil tidak diperkenankan melakukan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil . Sebaliknya, bank umum atau bank perkreditan rakyat yang kegiatan usahanya tidak berdasarkan kepada prinsip bagi hasil tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil.

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah tergolong cepat. Salah satunya alasannya adalah karena adanya keyakinan yang kuat di kalangan masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang agama Islam. Rekomendasi hasil lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan itu ditujukan kepada

Majelis Ulama Indonesia (MUI) kepada pemerintah dan seluruh umat Islam.



Gambar 1
Skema Perkembangan Bank Syariah di Indonesia
Sumber : Harisman (2002)

Tabel 1
Ketentuan Bank Syariah

No	Ketentuan
1	SK DIR BI No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang BUS
2	SK DIR BI No. 32/36/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang BUS
3	Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 tanggal 23 Februari 2000 tentang Giro Wajib Minimum dalam Rupiah dan Valuta Asing bagi Bank Umum yang Melakukan Kegiatan Usaha Berdasarkan Syariah
4	Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 tanggal 23 Februari 2000 tentang Pasar Uang Antar-Bank Syariah (PUAS)
5	Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 tanggal 23 Februari tentang Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI)
6	Peraturan Bank Indonesia No. 2/15/PBI/2000 tanggal 12 Juni 2000 tentang Penyelenggaraan Kliring Lokal dan Penyelesaian Akhir Transaksi Antar-Bank atas Hasil Kliring Lokal
7	Peraturan Bank Indonesia No.2/15/PBI/2000 tanggal 12 Juni 2000 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional
8	Peraturan Bank Indonesia No. 5/3/PBI/2004 tanggal 4 Februari 2003 tentang Fasilitas Pembiayaan Jangka Pendek bagi Bank Syariah
9	Peraturan Bank Indonesia No. 6/7/PBI/2004 tanggal 16 Februari 2004 tentang Sertifikat Wadiah Bank Indonesia
10	Peraturan Bank Indonesia No.6/17/PBI/2004
11	Peraturan Bank Indonesia No. 6/17/PBI/2004 tanggal 1 Juli 2004 tentang Kualitas Aktiva Produktif Bagi Bank Perkreditan Rakyat Syariah
12	Peraturan Bank Indonesia No. 6/19/PBI/2004 tanggal 1 Juli 2004 tentang Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif bagi Bank Perkreditan Rakyat Syariah
13	Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/DPBS tanggal 28 Juli 2004 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
14	Peraturan Bank Indonesia No. 6/21/PBI/2004 tanggal 3 Agustus 2004 tentang Giro Wajib Minimum Dalam Rupiah dan Valuta Asing Bagi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Sayariah
15	Peraturan Bank Indonesia No. 6/23/PBI/2004 tanggal 9 Agustus 2004 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan (<i>Fit and Proper Test</i>) Bank Perkreditan Rakyat
16	Peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 tanggal 14 Oktober 2004 tentang Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah

No	Ketentuan
17	Peraturan Bank Indonesia No. 7/9/PBI/2005 tanggal 25 Januari 2005 tentang Laporan Bulanan Bank Perkreditan Rakyat Syariah
18	Peraturan Bank Indonesia No. 7/13/PBI/2005 tanggal 10 Juni 2005 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah
19	Peraturan Bank Indonesia No. 7/35/PBI/2005 tanggal 10 Oktober 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
20	Peraturan Bank Indonesia NO. 7/46/PBI/2005 tanggal 14 Nopember 2005 tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
21	Peraturan Bank Indonesia NO. 7/47/PBI/2005* tanggal 14 Nopember 2005 tentang Transpantansi Kondisi Keuangan Bank Perkreditan Rakyat Syariah
22	Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/52/DPBS tanggal 22 Nopember 2005 tentang Laporan Tahunan dan Laporan Keuangan Publikasi Bank Perkreditan Rakyat Syariah
23	Surat Edaran No. 7/53/DPBS tanggal 30 Nopember 2005 tentang Semua Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah di Indonesia
24	Peraturan Bank Indonesia No. 7/57/DPBS tanggal 22 Januari 2008 tentang Hubungan Antara Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, Kantor Akuntan Publik, Dewan Pengawas Syariah dan Bank Indonesia
25	Peraturan Bank Indonesia No. 8/3/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional
26	Peraturan Bank Indonesia No. 8/8/DPBS tanggal 1 Maret 2006 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional
27	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/9/DPBS tanggal 1 maret 2006 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/5/DPBS tanggal 22 November 2005 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum bagi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
28	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/10/DPBS tanggal 7 maret 2006 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/53/DPBS tanggal 22 November 2005 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum bagi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah

No	Ketentuan
29	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/19/DPBS tanggal 24 Agustus 2006 tentang Pedoman Pengawasan Syariah dan Tata Cara Pelaporan Hasil Pengawasan bagi Dewan Pengawas Syariah
30	Peraturan Bank Indonesia No. 8/21/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
31	Peraturan Bank Indonesia No. 8/22/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
32	Peraturan Bank Indonesia NO. 8/23/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/21/PBI/2004 tentang Giro Wajib Minimum dalam Rupiah dan Valuta Asing bagi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
33	Peraturan Bank Indonesia No. 8/24/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva bagi Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
34	Peraturan Bank Indonesia No. 8/25/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 6/17/PBI/2004 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan Prinsip Syariah
35	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/22/DPBS tanggal 18 Oktober 2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
36	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/23/DPBS tanggal 20 Oktober 2006 tentang Lembaga Sertifikasi bagi Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
37	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/24/DPBS tanggal 20 Oktober 2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
38	Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/26/DPBS tanggal 14 Nopember 2006 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum bagi Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
39	Peraturan Bank Indonesia No. 9/1/PBI/2007 tanggal 24 Januari 2007 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah
40	Peraturan Bank Indonesia No. 9/6/PBI/2007 tanggal 30 Maret 2007 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/2/PBI/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional dan Penjelasan

No	Ketentuan
41	Peraturan Bank Indonesia No. 9/9/PBI/2007 tanggal 18 Juni 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/21/PBI/2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
42	Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/14/PBI/2007 tanggal 21 Juni 2007 tentang Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/14/DPBS tanggal 21 Juni 2007 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/26/DPBS tanggal 14 Nopember 2006 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum bagi Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
43	Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/17/DPBS tanggal 8 Agustus 2007 tentang Perubahan Atas Surat Edaran No. 7/13/DPBS tentang Laporan Bulanan Bank Perkreditan Rakyat Syariah
44	Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/24/DPBS tanggal 30 Oktober 2007 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah
45	PBI No. 9/17/PBI/2007 tanggal 4 Desember 2008 tentang sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
46	Surat Edaran Bank Indonesia No. 9/29/DPBD tanggal 7 Desember 2007 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah
47	PBI No. 9/19/PBI/2007 tanggal 17 Desember 2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah
48	Surat Edaran Bank Indonesia NO. 9/38/DPBPR tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Perizinan dan Pelaporan Bagi Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Pedagang Valuta Asing
49	Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/14/DPBS tanggal 17 Maret 2008 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah
50	PBI No. 10/16/PBI/2008 tanggal 25 September 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah
51	PBI No. 10/17/PBI/2008 tanggal 25 September 2008 tentang Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah
52	PBI No. 10/18/PBI/2008 tanggal 25 September 2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
53	Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/31/2008/DPBS tanggal 8 Oktober 2008 tentang Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah

No	Ketentuan
54	PBI No. 10/24/PBI/2008 tanggal 16 Oktober tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia No. 6/21/2006 tentang Giro Wajib Minimum dalam Rupiah dan Valuta Asing bagi Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
55	PBI No. 10/23/PBI/2008 tanggal 16 Oktober 2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/21/2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
56	Surat Edaran BI NO. 10/34/DPBS tanggal 22 Oktober 2008 tentang Restruktisasi Pembiayaan bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
57	Surat Edaran BI No. 10/35/DPBS tanggal 22 Oktober 2008 tentang Restruktisasi Pembiayaan bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
58	Surat Edaran BI No. 10/36/DPBS tanggal 22 Oktober 2008 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/22/DPBS tanggal 18 Oktober 2006 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah
59	PBI No. 10/32/PBI/2008 tanggal 20 Nopember 2008 tentang Komite Perbankan Syariah

Sumber: Biro Perbankan Syariah, BI. 2008

2. Perangkat yang Digunakan Bank Syariah

Perangkat yang digunakan dalam pengelolaan likuiditas pada bank syariah sebagai “pemain tunggal” pada mulanya digunakan SPBU (surat berharga pasar uang) *mudharabah* dan *bai’ al-dayn*. Karena berkembangnya bank syariah maka otoritas moneter menyediakan perangkat pengganti dalam mengelola likuiditas, yaitu: Pasar Uang Antar-bank Syariah (PUAS), dan Sertifikat *Wadiah* Bank Indonesia (SWBI).

a. *Mudharabah*

Mudharabah digunakan untuk membantu bank syariah untuk mengatasi kesenjangan likuidasi yang bersifat sementara akibat

mismatch dalam pendanaan, ataupun mengatasi kemungkinan terjadinya kekalahan kliring. Ketentuan-ketentuan SBPU adalah :

- 1) Pembelian SBPU nasabah bank syariah adalah sebesar nilai nominal tanpa diskonto dengan jangka waktu maksimal 180 hari.
- 2) Bank syariah dapat membeli kembali SBPU tersebut pada tanggal jatuh tempo sebesar nilai nominalnya.
- 3) Atas penggunaan fasilitas SBPU ini bank syariah akan memberikan imbalan dalam bentuk bagi bagi hasil yang berlaku pada bank syariah yang tercermin dari pendapatan operasional bank syariah, dan dihitung secara berkala setiap 90 hari.

b. Bai' al-Dayn

Bai al-dayn atau jual beli hutang merujuk kepada pembiayaan utang, di dalam prinsip ini pembiayaan dilakukan berdasarkan jual beli dokumen perdagangan dan pembiayaan digunakan bagi tujuan pengeluaran, perdagangan dan perkhidmatan. Keputusan Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada awal beroperasinya bank syariah berdasarkan keadaan darurat di mana bank syariah masih sebagai pemain tunggal, bank syariah diijinkan untuk memanfaatkan *excess* atau *idle fund* dengan menggunakan perangkat *al-dayn*.

Pasar uang antar-bank syariah menggunakan piranti sertifikat investasi *mudharabah* antar-bank (IMA) yang berjangka waktu maksimum 90 hari diterbitkan oleh kantor pusat bank syariah atau unit

usaha syariah bank konvensional. Ketentuan-ketentuan IMA sebagai berikut:

- 1) Pemindahtanganan sertifikat IMA hanya dapat dilakukan oleh bank penanam dana pertama, sedangkan bank penanam dana kedua tidak diperkenankan memindahtangankan sertifikat tersebut pada bank lain sampai terakhirnya jangka waktu.
- 2) Besarnya imbalan sertifikat IMA yang dibayarkan pada awal bulan dihitung atas dasar tingkat realisasi imbalan deposito investasi *mudharabah* pada bank penerbit sebelum didistribusikan sesuai jangka waktu penanaman.

Agar pelaksanaan operasi pasar terbuka berdasarkan prinsip syariah dapat berjalan dengan baik, maka otoritas moneter menciptakan suatu piranti pengendalian uang beredar yang sesuai dengan prinsip syariah dalam bentuk SWBI dapat dijadikan sarana penitipan dana jangka pendek bagi bank yang mengalami kelebihan likuiditas. Ketentuan-ketentuan SWBI adalah:

- 1) Jumlah dana yang dapat dititipkan sekurang-kurangnya Rp500.000.000,- dan selebihnya dengan kelipatan Rp50.000.000,-. Jangka waktu SWBI adalah satu minggu, dua minggu, dan satu bulan yang dinyatakan dalam jumlah hari.
- 2) Bank Indonesia memberikan bonus kepada bank dan unit usaha syariah pada saat jatuh tempo dana dengan pemberian bonus. Besarnya bonus akan dihitung dengan menggunakan acuan

tingkat indikasi imbalan PUAS, yaitu rata-rata tertimbang dari tingkat indikasi imbalan sertifikat IMA yang terjadi di PUAS pada penitipan dana.

3. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*):

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

4. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-*muamalat* secara Islam, khususnya *muamalat* yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan banyak dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
- d. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi di

akibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.

- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non-syariah.

5. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank syariah mempunyai ciri-ciri berbeda dengan bank konvensional, yaitu:

- a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu *akad* perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar-menawar dalam batas wajar.
- b. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
- c. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah semata.
- d. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpanan dianggap sebagai titipan (*al-wadi'ah*) sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai

dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.

- e. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariahnya. Selain itu manajer dan pimpinan bank Islam harus menguasai dasar-dasar *muamalah* Islam.
- f. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

6. Produk Bank Syariah

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus units*) dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit units*). Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen bank untuk melaksanakan perannya.

Untuk memenuhi kebutuhan modal dan pembiayaan, bank syariah memiliki ketentuan-ketentuan yang berbeda dengan bank konvensional,

secara umum, piranti-piranti yang digunakan bank syariah terdiri atas tiga kategori, yaitu:

a. Produk penghimpunan dana (*funding*)

1) *Al-Wadiah*

Al-waldiah dalam segi bahasa dapat diartikan sebagai meninggalkan atau meletakkan, atau meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara dan dijaga. Dari aspek teknis, *wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki.

Seperti dijelaskan dalam (*QS. Al Baqarah (2):283*), yaitu:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشُّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ غَائِبٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

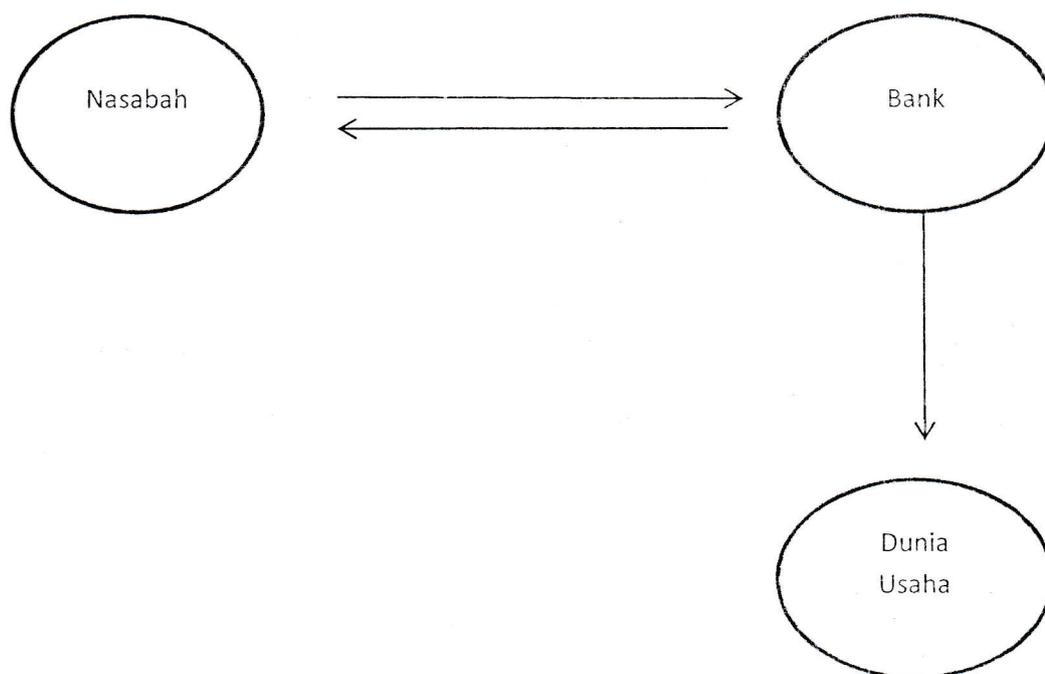


“Jika sebagian Kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (Hutangnya) dan hendaknya Ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya” (*QS. Al Baqarah (2):283*)

a) Tenis Perbankan

- i. Prinsip *wadiah* yang diterapkan adalah *wadiah yad dhamamah* yang diterapkan pada produk rekening giro.

- ii. *Wadiah dhamamah* berbeda dengan *wadiah amanah*. Dalam *wadiah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.
- iii. Sedangkan dalam hal *wadiah dhamamah* pihak yang dititipi (Bank) bertanggung jawab atas harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.
- iv. Karena *wadiah* yang diterapkan dalam produk giro perbankan ini juga disifati dengan *yaddhamamah*, maka implikasi hukumnya *qardh*, dimana nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang, dan bank bertindak sebagai yang dipinjami.



Gambar 2
Skema *Wadiah Dhamamah*
Sumber : Sudarsono (2013)

2) *Al-Mudharabah*

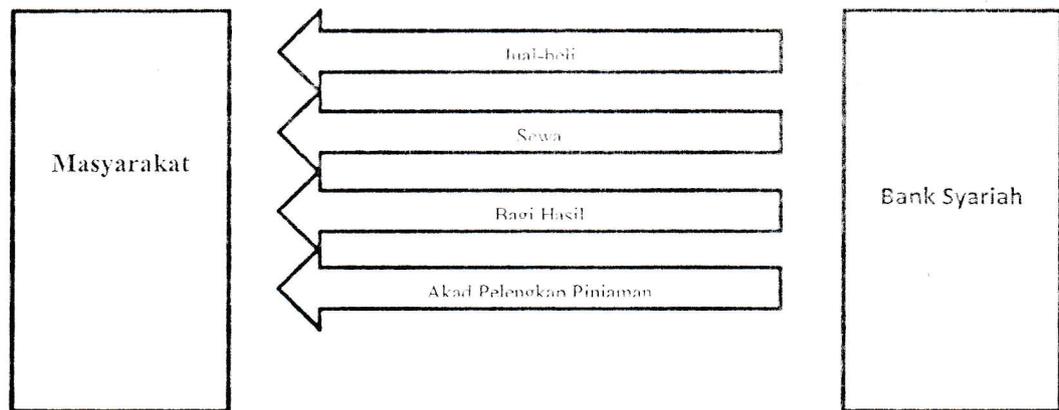
Dalam mengaplikasikan *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *Shahibul maal* (Pemilik modal) dan bank sebagai *Mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *pembiayaan mudharabah* atau *ijarah*. Hasil usaha ini akan dibagikan berdasarkan nisbah yang disepakati. Bila bank menggunakannya untuk melakukan pembiayaan *mudharabah*, maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi.

b. Produk penyaluran dana

Dalam penyaluran dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu :

- 1) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang berdasarkan prinsip jual beli.
- 2) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa berdasarkan prinsip sewa.
- 3) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa dengan prinsip bagi hasil.

Secara sederhana, metode penyaluran dana bank syariah dapat diilustrasikan pada gambar 3:



Gambar 3
Penyaluran Dana

Sumber: Sudarsono (2013)

1) Prinsip jual beli

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang. Tingkat keuntungan bank ditentukan didepan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang. Ada tiga jenis jual beli yang dijadikan dasar dalam pembiayaan modal kerja dan investasi dalam perbankan syariah, yaitu *bai'al-murabahah*, *bai'assalam* dan *bai'al istisna*.

a) *Bai'al-murabahah*

Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah. Dalam *murabahah*, penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian

disyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yang dijelaskan dalam (QS. Al Baqarah (2):275), yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
 مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
 وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ
 إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS, Al-Baqarah (2):275).

b) Bai'as-salam

Kata *salama* dengan *salaf* artinya sama. Disebut *salam* karena pemesan barang menyerahkan uangnya ditempat akad. Disebut *salaf* karena pemesan barang menyerahkan uangnya terlebih dahulu. Definisi *salam* ialah akad pesanan barang yang disebutkan sifat-sifatnya, yang dalam majelis itu pemesan barang menyerahkan uang seharga

barang pesanan, yang barang pesanan tersebut menjadi tanggungan penerima pesanan. Seperti dijelaskan dalam (QS.

Al Baqarah (2):283 :

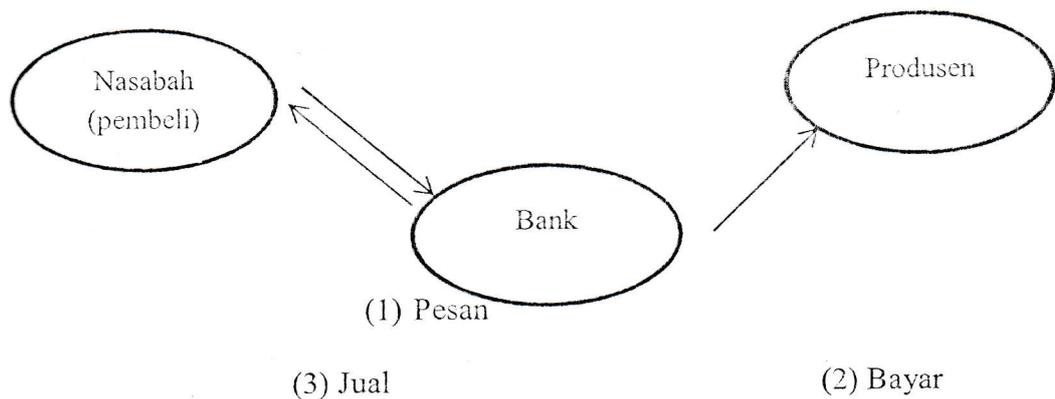
﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَدَّتَهُ وَاَلَيْتَنَّى اللَّهُ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آخَانٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ



“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Baqarah (2):283).

c) *Bai'al-istishna*

Menurut jumbuh ulama fukaha, *bai'al-istishna* merupakan suatu jenis khusus dari *bai'as-salam*. Biasanya, jenis ini dipergunakan di bidang manufaktur dengan demikian, ketentuan *istishna* mengikuti ketentuan dan aturan *bai'as-salam*. Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (*termin*) pembayaran, (Gambar 4)



Gambar 4
Skema Bai' al-Istishna
 Sumber : Sudarsono (2013)

2) Prinsip sewa (*Ijarah*)

Al-ijarah berasal dari kata *Al-ajru* yang berarti *al-'iwadhu* (ganti). *Ijarah* adalah *akad* pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri. *Ijarah* berarti *lease contract* dan juga *hire contract*. Dalam konteks perbankan syariah, *ijarah* adalah *lease contract* di mana suatu bank atau lembaga keuangan menyewakan peralatan (*equipment*) kepada salah satu nasabahnya berdasarkan pembebanan biaya yang sudah ditentukan secara pasti sebelumnya (*fixed charge*). Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan dalam (*QS. Al Baqarah (2):233*) :

﴿ وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنْفِقَ مِنْهُنَّ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا لَا تُضَارَّ وَالِدَةٌ بَوْلِدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَالِدَيْهِ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ

وَأَنْتُمْ أَلْفَعُوا وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٣٣﴾

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. al-Baqarah (2):233)

3) Prinsip bagi hasil

Produk pembiayaan bank syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil terdiri dari *al-musyarakah* dan *al-mudharabah*.

a) *Al-Musyarakah*

Istilah lain dari *Musyarakah* adalah *sharikah* atau *syirkah*. *Musyarakah* adalah kerjasama antara kedua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing

pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

Musyarakah ada dua jenis, yaitu *Musyarakah* pemilikan dan *Musyarakah akad* (kontrak). *Musyarakah* pemilikan tercipta karena warisan wasiat atau kondisi lainnya yang berakibat pemilikan satu aset oleh dua orang atau lebih. Sedangkan *musyarakah akad* tercipta dengan kesepakatan di mana dua orang atau lebih setuju bahwa tiap orang dari mereka memberikan modal *musyarakah* dan berbagi keuntungan dan kerugian. Dalam Al-Qur'an Allah SWT

Berfirman:

﴿وَلَكُمْ نِصْفُ مَا تَرَكَ أَزْوَاجُكُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُنَّ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَهُنَّ وَلَدٌ فَلَكُمْ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَنَّ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ يُوصِينَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ وَلَهُنَّ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَتُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَكُمْ وَلَدٌ فَلَهُنَّ الثُّلُثُ مِمَّا تَرَكَتُمْ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ تُوصُونَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ وَإِنْ كَانَ رَجُلٌ يُورَثُ كَلِيلَةً أَوْ امْرَأَةً وَلَهُ إِخٌ أَوْ أُخْتٌ فَلِكُلِّ وَاحِدٍ مِّنْهُمَا السُّدُسُ فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثُّلُثِ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ يُوصَى بِهَا أَوْ دَيْنٍ غَيْرِ مُضَارٍّ وَصِيَّةً مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَلِيمٌ ﴿٣٢﴾

“Dan bagimu (suami-suami) seperdua dari harta yang ditinggalkan oleh istri-istrimu, jika mereka tidak mempunyai anak. Jika istri-istrimu itu mempunyai anak, maka kamu mendapat seperempat dari harta yang ditinggalkannya sesudah dipenuhi wasiat yang mereka buat atau (dan) sesudah

dibayar utangnya. Para istri memperoleh seperempat harta yang kamu tinggalkan jika kamu tidak mempunyai anak. Jika kamu mempunyai anak, maka para istri memperoleh seperdelapan dari harta yang kamu tinggalkan sesudah dipenuhi wasiat yang kamu buat atau (dan) sesudah dibayar utang-utangmu. Jika seseorang mati, baik laki-laki maupun perempuan yang tidak meninggalkan ayah dan tidak meninggalkan anak, tetapi mempunyai seorang saudara laki-laki (seibu saja) atau seorang saudara perempuan (seibu saja), maka bagi masing-masing dari kedua jenis saudara itu seperenam harta. Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam yang sepertiga itu, sesudah dipenuhi wasiat yang dibuat olehnya atau sesudah dibayar hutangnya dengan tidak memberi mudarat (kepada ahli waris). (Allah menetapkan yang demikian itu sebagai) syariat yang benar-benar dari Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Penyantun". (QS. an-Nisaa (4):12).

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجِكَ إِلَىٰ نَعَاجِهِ وَإِنَّ كَثِيرًا
مِّنَ الْخُلَطَاءِ لِيَبْغِيَ بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا
وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ
رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿٢٤﴾

"Sesungguhnya dia telah berbuat dzalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat dzalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang shaleh; dan amat sedikitlah mereka ini". Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertobat. (QS. Shaad (38):24).

b) Al-Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata *adh-dharbu fil ardhi*, yaitu bepergian untuk urusan dagang. Firman Allah dalam

surat 73 ayat 20, “Mereka bepergian di muka bumi mencari karunia Allah”. Disebut juga *qiradh* yang berasal dari kata *al-qath'u* (potongan), karena pemilik memotong sebagian hartanya untuk diperdagangkan dan memperoleh sebagian keuntungan.

Secara teknis *mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman:

﴿إِنَّ رَبَّكَ يَعْلَمُ أَنَّكَ تَقُومُ أَدْنَىٰ مِن ثُلُثِي اللَّيْلِ وَنِصْفَهُ وَثُلُثَهُ وَطَآئِفَةٌ
مِّنَ الَّذِينَ مَعَكَ وَاللَّهُ يُقَدِّرُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ عَلِمَ أَن لَّنْ نَّحْصُوهُ
فَتَابَ عَلَيْكُمْ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنَ الْقُرْآنِ عَلِمَ أَن سَيَكُونُ
مِنْكُمْ مَّرْضَىٰ وَعَآخِرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِن
فَضْلِ اللَّهِ وَعَآخِرُونَ يُقَدِّمُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ
مِنْهُ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَاقْرَءُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا
وَمَا تَقْدِمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِن خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرًا وَأَعْظَمَ أَجْرًا
وَاسْتَغْفِرُوا لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ﴾

“Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwasanya kamu berdiri (shalat) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersama kamu. Dan Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu sekali-kali tidak dapat menentukan batas-batas waktu-waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Qur'an. Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi yang berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Qur'an dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan) nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”. (QS. al-Muzzamil (73):20)

4) Prinsip pinjam-meminjam

a) *Al-Qardh*

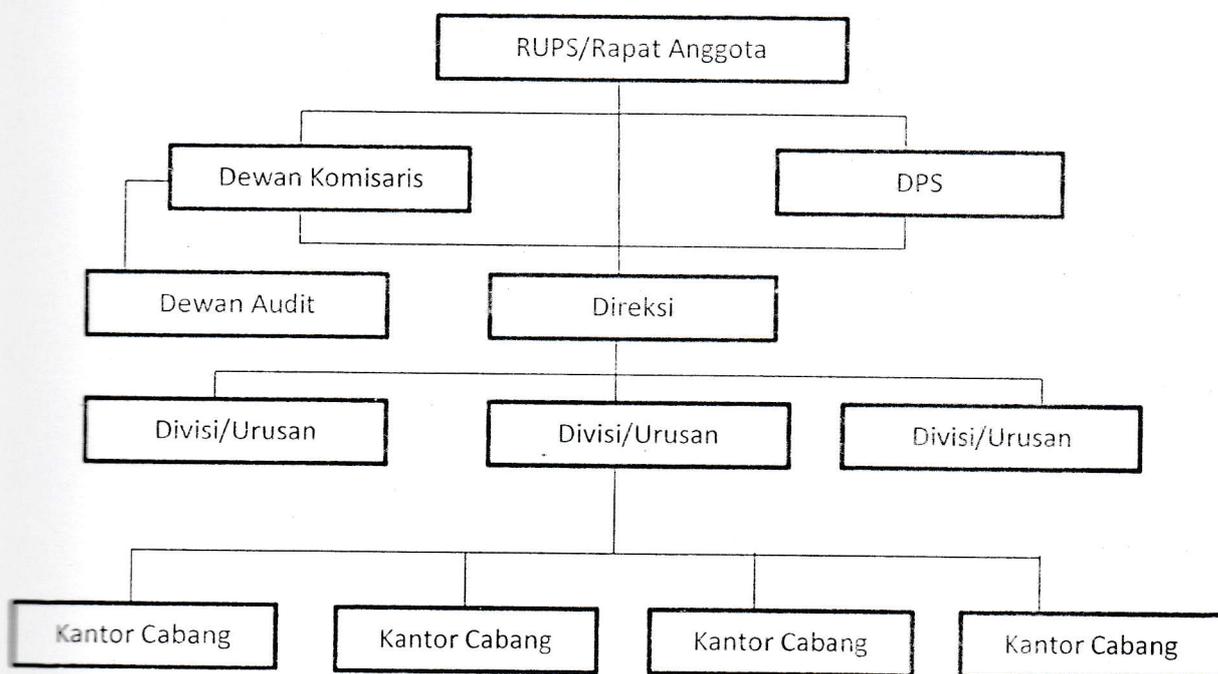
Al-qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literatur fiqh klasik, *qardh* dikategorikan dalam akad *tathwawwu* atau saling membantu dan bukan transaksi komersial. Seperti dijelaskan dalam (QS al-Hadid (57):11):

مَنْ ذَا الَّذِي يُقرضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ
وَلَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ ﴿١١﴾

“Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Allah akan melipatgandakan (balasan) pinjaman itu untuknya dan dia akan memperoleh pahala yang banyak”. (QS. al-Hadid (57):11).

7. Struktur Bank Syariah

Dalam struktur bank umum syariah dan BPR syariah wajib memiliki DPS yang ditempatkan di kantor pusat bank tersebut. Posisi DPS dalam struktur Bank umum syariah di bawah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) atau posisinya sejajar dengan Dewan Komisaris Bank. Struktur bank umum syariah dapat dimuat pada Gambar 5.



Gambar 5
Struktur Organisasi Bank Umum Syariah
 Sumber: Sudarsono (2013)

8. Pengembangan Bank Syariah

Program pengembangan perbankan syariah selalu mempertimbangkan kondisi-kondisi serta lingkungan yang menyertainya. Oleh karena itu dalam pengembangan bank syariah ditetapkan sejumlah prinsip-prinsip pokok kebijakan pengembangan, yaitu :

- a. Pengembangan jaringan kantor perbankan syariah diserahkan sepenuhnya kepada mekanisme pasar (*market driven*) yaitu interaksi antara masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan syariah dengan investor atau lembaga perbankan yang menyediakan pelayanan jasa perbankan syariah.
- b. Pengaturan dan pengembangan perbankan syariah dilaksanakan dengan tidak menerapkan *infant industry argument* yaitu memberikan perlakuan-perlakuan khusus.
- c. Pengembangan perbankan syariah baik dari sisi kelembagaan maupun pengaturan dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan (*gradual and sustainable approach*).
- d. Pengaturan dan pengembangan perbankan syariah menerapkan prinsip universalitas sesuai dengan nilai dasar Islam yaitu *rahmat* bagi sekalian alam.
- e. Mengingat bahwa perbankan syariah adalah sistem perbankan yang mengedepankan moralitas dan etika, maka nilai-nilai yang menjadi dasar dalam pengaturan dan pengembangan serta nilai-nilai yang harus diterapkan dalam operasi perbankan adalah *sidiq, istiqomah,*

tabliq, amanah, fathonah, selain itu adalah penerapan nilai-nilai kerjasama (*ta'awun*), pengelolaan yang profesional (*ri'ayah*) dan tanggung jawab (*masuliyah*) dan upaya bersama-sama dan terus menerus untuk melakukan perbaikan (*fastabikhul khairat*).

Perkembangan bank syariah di Indonesia sampai Juni 2008 dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2
Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah

	1990			2000								
	92	98	99	00	01	02	03	04	05	06	07	Juni 08
BUS												
-KP/UUS	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
-KPO/KC	1	11	13	21	36	43	74	92	103	112	113	113
-KCP	0	0	7	8	5	11	20	40	57	57	63	66
-UPS	0	0	0	0	0	0	0	0	9	21	25	25
-KK	0	19	19	26	43	59	101	131	132	156	197	198
-UUS												
-KP/UUS	0	0	1	3	3	6	8	15	19	20	26	28
-KPO/KC	0	0	1	7	12	25	42	56	86	97	109	121
-KCP	0	0	0	0	0	0	6	18	48	59	55	59
-KK	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6
BPRS	9	75	79	79	81	83	85	88	92	105	117	124

Keterangan : Kantor Pusat (KP), Unit Usaha Syariah (UUS), Kantor Pusat Operasi (KPO), Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), Unit Pelayanan Syariah (UPS), dan Kantor Kas (KK)

Sumber : Direktorat Perbankan Syariah, 2008

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan

atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Moenir (2001) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi, Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth* atau *wom*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Sehingga tidak perlu banyak memasang iklan, nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan bank tersebut, kepada nasabah.

Indikator kepuasan itu bermacam-macam diantaranya sikap pelayanan pegawai, kecepatan pelayanan, sosok pelayanan. Disamping itu, nasabah pun memiliki pendapat berbeda-beda mengenai dimensi terpenting dalam kepuasan, keramahan dan empati petugas, proses pelayanan, *return* atau bagi hasil, termasuk kategori umum tercapainya kepuasan nasabah.

Menurut Purwanto (2011), ada beberapa poin mengenai pelayanan yang ideal kepada nasabah, yaitu:

- a. Memberikan *service plus* kepada para nasabah, dapat dimulai dari kondisi bangunan. Akses ke kantor bank yang mudah dijangkau oleh masyarakat, kenyamanan dan keamanan tempat parkir kendaraan yang disediakan. Penataan letak (*Lay Out*) yang diatur secara rapi, sehingga memiliki fungsi yang teratur antara bangunan kantor, lapangan parkir, peletakan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Musholla, keadaan toilet yang bersih, dan lain-lain. Di dalam ruangan terdapat mesin antrian nasabah, peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang tertata baik dan kenyamanan banku untuk menunggu antrian nasabah, ruang yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang membuat nasabah nyaman berada di bank.
- b. Produk yang ditawarkan kepada nasabah merupakan pengembangan dari produk-produk yang diinginkan nasabah pada saat ini. Biasanya nasabah menginginkan suatu produk baik tabungan, deposit, dan produk lainnya yang memiliki tingkat bagi hasil tinggi atau kompetitif dengan produk-produk perbankan yang lainnya. Teknologi yang

mendukung dari produk itu seperti tabungan yang dilengkapi fasilitas ATM yang dapat ditarik diseluruh ATM *on-line* diseluruh Indonesia atau dan ketika nasabah di luar negeri dapat menarik uang di ATM. Melalui ATM bank nasabah dapat melakukan pembayaran berbagai macam tagihan, sehingga memberikan kemudahan kepada nasabah. Pemberian hadiah dapat dilakukan kepada nasabah yang mau membuka rekening tabungan, deposito maupun giro, serta bagi nasabah lama dapat diberikan hadiah yang menarik dengan tidak terlalu membebani biaya operasional bank dan nilai-nilai yang dianut oleh bank.

c. Pelayanan *front liner*

- 1) Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang akan keluar dari bank. Menurut Antonio (2007) Wajah yang ceria akan memancarkan energi positif dan merubah suasana menjadi akrab, sebaliknya wajah yang 'judes' dan mahal senyum akan menciptakan kekakuan dan ketegangan.
- 2) *Customer service*, memiliki pemahaman produk (*product knowledge*) yang akan dijual kepada nasabah, sehingga ketika nasabah bertanya mengenai produk bank tersebut. Dalam hal ini *customer service* dapat memaparkan produk dengan jelas dan komplit baik itu kemudahan, keunggulan dan tingkat keuntungan atau bagi hasil yang didapat. Dengan pemahaman produk yang

baik, *customer service* dapat melakukan *cross selling* terhadap produk lainnya yang dimiliki bank. Kemampuan lain yang harus dimiliki *customer service* adalah, mampu menerima *complain* dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya.

- 3) *Teller*, Sikap seorang *teller* ketika melayani nasabah adalah cepat, akurat tanpa ada kesalahan dalam memasukan data transaksi nasabah ke komputer, tanpa ada kesalahan lain, dan tanpa mengurangi rasa keramahan kepada nasabah.

Poin-poin di atas merupakan poin terpenting karena dalam kegiatan operasional bank. Bagian yang terpenting adalah bagian *front liner*, karena pada bagian ini karyawan berhadapan langsung dengan nasabah. Bagian ini merupakan ujung tombak suatu pelayanan nasabah bank. Ketika *teller* memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka kesan baik tersebut akan terasa hingga ke manajemen bank hingga pemilik saham. Namun sebaliknya, jika pelayanan *front liner* kurang baik maka kesan buruk yang didapat bukan hanya pada manajemen bank tetapi juga masyarakat luas.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan

yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan merupakan seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu menurut harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu, jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

3. Dimensi kualitas

Zeithaml, Berry dan Parasuman, 1985 telah melakukan berbagai penelitian terhadap **beberapa** jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Tabel 3
Dimensi Kualitas Barang dan Jasa Pelayanan

Karakteristik Kualitas	Barang (Komputer Note Book)	Jasa Pelayanan (Bank Komersial)
1. <i>Performance</i>	Kecepatan proses	Ketepatan transaksi
2. <i>Range of feature</i>	Modem/networking	Transaksi luar negeri
3. <i>Reliability/durability</i>	Waktu penggunaan hingga rusak	Pelayanan segera
4. <i>Maintainability/serviceability</i>	Jumlah tempat untuk perbaikan yang disediakan	Telepon langsung
5. <i>Sensory</i>	Menarik	Fasilitas lengkap
6. <i>Ethics/image</i>	Jaminan yang diberikan	Advertensi yang wajar

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh David Garvin, Zeithaml, Berry dan Parasuman maupun Martinich tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang di terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

4. Karakteristik jasa pelayanan

- a. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba
- b. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*). Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan.

- c. Produksi dan konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi.
- d. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi.
- e. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar, seperti teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi.

C. Teori Tentang Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Secara linguistik, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* melakukan atau membuat.

Menurut Oliver dalam Ferrinadewi (2005), kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan.

Menurut Sumarwan (2005), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja yaitu evaluasi pelanggan terhadap

kinerja produk/layanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan mempunyai tiga *antecedent*, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan akan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang di terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah kepada konsumen.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan, terutama di bidang jasa, dimana pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh, bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian yang membutuhkan peningkatan. Menurut Kotler (2004), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ada empat metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping* dan *lost customer analysis*.

- a. Sistem keluhan dan saran pelanggan. Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan memberikan kesempatan yang

seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Metode yang digunakan bisa berupa kotak saran ataupun menyediakan saluran telepon khusus.

b. Survei kepuasan pelanggan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun dengan wawancara langsung. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
- 2) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang di hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 3) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan .
- 4) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

- c. *Ghost shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) yang berperan sebagai pembeli untuk memanfaatkan produk atau jasa perusahaan dan pesaing, sehingga diprediksi tingkat kepuasan pelanggan atas produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*. Dalam metode ini perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain, yang ditujukan untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya peralihan pelanggan kepada perusahaan lain, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

D. Hipotesis

Menurut Sukandarrumdi (2004) hipotesis secara etimologis, berasal dari kata *hypo* yang berarti kurang dan *thesa* yang berarti pendapat atau teori. Dengan demikian hipotesis dapat diartikan sebagai teori yang kurang sempurna. Dapat pula dirumuskan dengan cara lain, hipotesis berarti kesimpulan yang belum final karena belum diuji atau belum dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis harus dapat mengangkat hipotesis sebagai teori sementara sebagai teori yang final sebagai kebenaran yang harus diterima setelah diuji teori sementara itu berubah kedudukannya menjadi teori sebenarnya sebagai hasil penelitian

Berdasarkan perumusan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan berikut :

Ho: Diduga tidak ada perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNIS dengan BSM

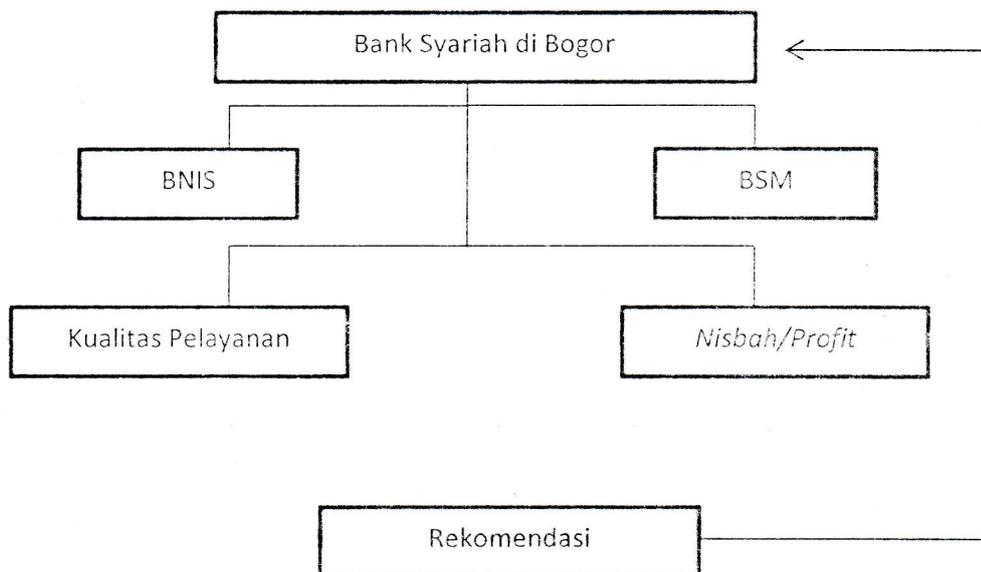
Ha: Diduga adanya korelasi antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNIS dengan BSM.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dalam datanya berbentuk angka.



Gambar 6
Kerangka Pemikiran Penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di PT. BNI Syariah Cabang Bogor yang terletak di Jl. Raya Padjajaran No. 27 A-B Bogor dan di PT BSM Cabang Bogor yang terletak di Jl. Raya Padjajaran No. 35 Bogor.
2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 (dua) bulan terhitung dari bulan September hingga bulan Oktober 2014. Hal ini dilakukan observasi ke tempat yang diteliti, lalu dilanjutkan dengan pengambilan data, pengolahan dan pembahasan hasil penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang berguna bagi penelitian ini, dilakukan penggunaan daftar pertanyaan berupa angket yang setiap pertanyaannya sudah disiapkan jawaban yang dipilih. Adapun format jawaban adalah format likert yang dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk. Kelebihan menggunakan format likert ada dalam keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar antara 1-5. Setiap respon yang terjadi di setiap pertanyaan diberikan penilaian di setiap jawabannya, yaitu sebagai berikut :

- | | |
|------------------|-----|
| a. Sangat setuju | : 5 |
| b. Setuju | : 4 |
| c. Ragu-ragu | : 3 |

- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

Populasi dalam penelitian ini adalah PT BNI Syariah Cabang Bogor dan PT BSM Cabang Bogor. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *sampling insidental* artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan memuat dengan karakteristik untuk dijadikan sampel penelitian oleh peneliti.

D. Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Validitas

Menurut Siregar (2013) Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson dengan rumus

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

b. Reliabilitas

Menurut Siregar (2013) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran dua

kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Menurut Siregar (2013) uji reliabilitas bisa dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha-cronbach*, yaitu dengan rumus :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

2. Regresi dan Koefisien Determinasi (R^2)

a. Regresi Linear Berganda

Menurut Siregar (2013) Analisa ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh satu atau lebih Variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Dimana :

Y = Variabel terikat

X_1 = Variabel bebas pertama,

X_2 = Variabel bebas kedua

X_3 = Variabel bebas ketiga

X_n = Variabel bebas ke...n

a dan b_1 serta b_2 = Konstanta

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam persentase, maka digunakan rumus Coefisient of Determination penentu, dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = koefisien determinasi penentu

r^2 = nilai korelasi product moment variabel X dan Y

100% = persentase

3. Pengujian Hipotesis

Statistik uji yang digunakan adalah:

a. Uji t

Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan keputusan, menggunakan rumus:

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

r = Koefisien Korelasi Sederhana

n = Jumlah data atau kasus

Kriteria uji t antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan keputusan uji sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak ada hubungan signifikan.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a diterima tidak ada hubungan.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel independen secara simultan dengan variabel dependen yakni : tingkat kualitas pelayanan pada BSM dengan BNIS Cabang Bogor (X) terhadap kepuasan nasabah pada BSM dengan BNIS Cabang Bogor (Y) dengan menggunakan rumus:

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

R^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Setelah dilakukan Uji t_{hitung} penulis akan menggunakan keputusan menolak atau menerima hipotesis, dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

E. Deskripsi Operasional Variabel

1. Variabel bebas (*independent*) atau variabel X

Variabel bebas (*independent*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empaty* (kepedulian), *tangible* (bukti langsung)

2. Variabel terikat (*dependent*) atau variabel Y

Variabel terikat (*dependent*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun variabel (*dependent*) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Umum BNI Syariah

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah

Selain adanya demam dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya yaitu "*universal banking*" BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah diawali dengan pembentukan tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah, sebagai berikut: tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang Syariah sekaligus di kota-kota potensial yakni : Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Umum BNI Syariah

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah

Selain adanya demam dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya yaitu "*universal banking*" BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syaria. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah diawali dengan pembentukan tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah, sebagai berikut: tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang Syariah sekaligus di kota-kota potensial yakni : Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.

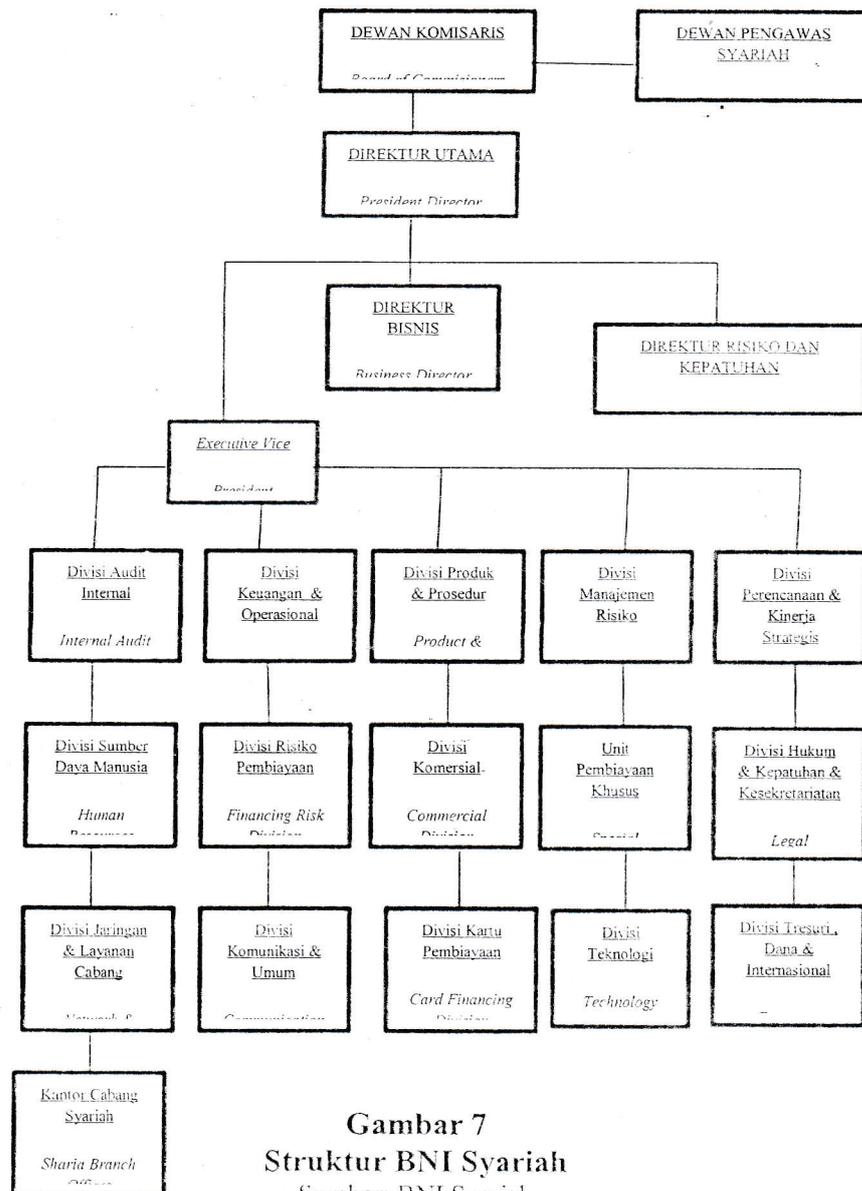
Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 750 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek Syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, , semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010, Maka telah diperoleh izin usaha bank umum syariah (BUS) PT Bank BNI Syariah. Dengan izin usaha ini, manajemen BNI melakukan *soft launching* operasional PT Bank BNI Syariah sebagai *entitasindependen* hasil pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah (UUS) dari BNI dan efektif per tanggal 19 juni 2010.

BNI Syariah merupakan anak perusahaan BNI dengan komposisi kepemilikan saham 99,99% dimiliki oleh BNI dan sisanya dimiliki oleh PT BNI Life. Hingga akhir Mei 2010, Unit Usaha Syariah memiliki aset sebesar Rp 5,2 triliun, total dana masyarakat sebesar 4,2 triliun, total pembiayaan Rp 3,2 triliun, modal sebesar Rp 1 triliun, dengan *customer based* lebih dari 420 ribu nasabah.

a. Struktur Bank BNI Syariah

- 1) Ketua Dewan Pengawas Syariah (KH Ma'ruf Amin)
- 2) Komisaris Utama (Achjar Iljas)
- 3) Direktur Utama (Dinno Indiano)
- 4) Direktur Bisnis (Imam Teguh Saptono)
- 5) Direktur Risiko dan Kepatuhan (Acep Riana Jayaprawira)



Gambar 7
Struktur BNI Syariah
Sumber: BNI Syariah

b. Produk-produk BNI Syariah

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan iB THI Hasanah

Dengan prinsip wadiah (titipan) yang didesain untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan biaya penyelenggaraan Ibadah Haji.

b) Tabungan iB Hasanah

Dengan prinsip wadiah dan prinsip mudharabah (bagi hasil) merupakan tabungan transaksional yang dilengkapi dengan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) serta didukung *e-banking* seperti *internet banking*, *SMS banking* untuk kebutuhan sehari-hari. Dapat digunakan untuk mahasiswa dan *community card*.

c) Tabungan iB Prima Hasanah

Dengan prinsip *mudharabah* didesain untuk nasabah yang membutuhkan fasilitas lebih dilengkapi dengan asuransi jiwa dan fasilitas *executive lounge* di bandara kota-kota besar Indonesia.

d) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Dengan prinsip *mudharabah* merupakan tabungan berjangka, didesain untuk membantu perencanaan pendidikan serta kebutuhan masa depan nasabah yang dilengkapi dengan asuransi jiwa bebas premi.

e) Tabungan iB Bisnishaanah

Dengan prinsip *mudharabah* merupakan tabungan untuk usaha kecil atau usaha perorangan dengan mutasi rekening yang lebih detail dalam buku tabungan dilengkapi dengan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) *gold* dan fasilitas *executive lounge*.

f) Tabunganku iB

Dengan prinsip wadiah merupakan tabungan nasional dengan setoran awal yang ringan dan bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung masyarakat.

g) Giro iB hasanah

Dengan prinsip wadiah adalah simpanan transaksional yang dilengkapi dengan rekening giro yang dilengkapi dengan fasilitas cek/bilyet giro untuk menunjang bisnis usaha kecil atau usaha perorangan.

h) Deposito iB hasanah

Dengan prinsip *mudharabah* merupakan simpanan berjangka dalam mata uang rupiah atau dolar yang ditujukan untuk investasi.

2) Produk Pembiayaan

a) iB Hasanah Card

kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit berdasarkan prinsip syariah yaitu dengan sistem perhitungan

e) Gadai Emas iB Hasanah

Disebut juga pembiayaan rahn, merupakan solusi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan sistem penjaminan berupa emas batangan didukung administrasi dan proses persetujuan yang mudah.

f) Multijasa iB hasanah

Dengan prinsip ijarah (sewa beli) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk pendanaan dengan jaminan fix asset untuk maksimal pendanaan Rp500.000.000.

g) Multiguna iB Hasanah

Dengan prinsip *murabahah* untuk pembelian barang kebutuhan di kalangan profesional atau pegawai aktif.

h) *Fleksi* iB Hasanah

Dengan prinsip *murabahah* atau ijarah untuk karyawan suatu perusahaan.

i) CCF iB Hasanah

Dengan prinsip *murabahah* atau ijarah untuk karyawan suatu perusahaan.

j) Wirausaha iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha produktif (modal kerja dan investasi) sesuai prinsip syariah.

k) Tunas Usaha iB Hasanah

Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah.

l) *Linkage* Program iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) seperti BMT, BPRS, KJKS, dan lainnya kemudian kepada *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerja sama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui lembaga pendamping.

m) Kopkar/Kopeg iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan mudharabah dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada koperasi karyawan (kopkar)/koperasi pegawai (kopeg) kemudian disalurkan secara prinsip syariah kepada *end user*/karyawan.

n) Usaha Kecil iB Hasanah

Adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

o) Usaha Besar iB Hasanah

Adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha berbadan hukum skala menengah dan besar dalam mata uang rupiah maupun valas.

p) Sindikasi iB Hasanah

Adalah pembiayaan yang diberikan oleh BNI Syariah bersama dengan perbankan lainnya untuk membiayai suatu proyek/usaha yang berskala sangat besar dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

q) *Multifinance* iB Hasanah

Adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada *multifinance* untuk usahanya di bidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.

r) Pembiayaan Kerjasama dengan *Dealer* iB Hasanah

Merupakan pola kerjasama pemasaran dengan *dealer* dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah cukup banyak.

3) Produk Jasa dan Layanan

a) Payroll Gaji

Adalah layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan pembayar gaji untuk mendebet rekeningnya ke rekening karyawannya.

b) Cash Management

Adalah jasa pengelolaan seluruh rekening seperti *corporate internet banking* yang dapat digunakan oleh perusahaan/lembaga/instansi. Produk ini dilengkapi dengan fasilitas *virtual account*.

c) Payment Center

Adalah kerjasama BNI Syariah dengan perusahaan dalam hal jasa penerimaan pembayaran untuk kepentingan perusahaan. Jasa ini dapat digunakan untuk penerimaan pembayaran uang kuliah, tagihan listrik, dan sebagainya.

2. Visi, Misi BNI Syariah

a. Visi

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

B. Profil Umum BSM

1. Gambaran Umum BSM

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan

dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan

Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

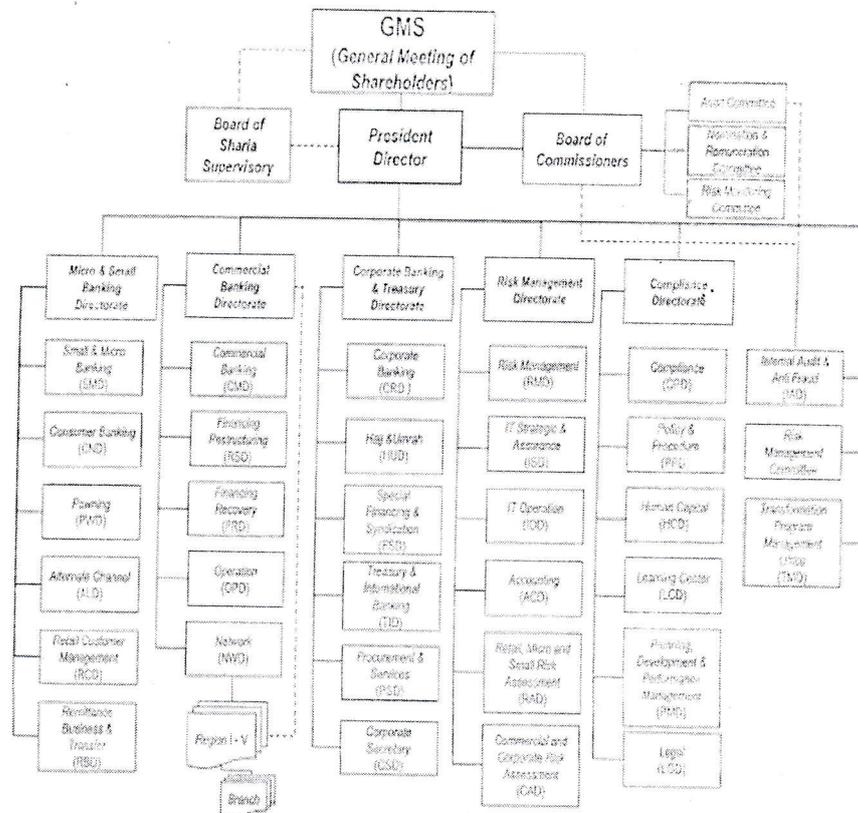
Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

a. Struktur Organisasi BSM

Lampiran SK Direksi No. 14410/KEP/DIR
Tanggal 11 Juli 2012

Organisation Structure
PT Bank Syariah Mandiri
2012



Gambar 8

Struktur Bank Syariah Mandiri

Sumber : Bank Syariah Mandiri

a) Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) mengawasi operasional BSM secara independen. DPS ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), sebuah badan di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Seluruh pedoman

produk, jasa layanan dan operasional bank telah mendapat persetujuan DPS untuk menjamin kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

1) Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah:

- a) Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar sesuai dengan Prinsip Syariah
- b) Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan Bank
- c) Mengawasi proses pengembangan produk baru Bank
- d) Meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru Bank yang belum ada fatwanya
- e) Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank
- f) Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja Bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

2. Visi, Misi BSM

a. Visi

“Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan

- 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
- 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

C. Deskripsi Penelitian

1. Data Deskripsi Responden

Sampel penelitian pengukuran analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor adalah 100 Orang pada masing-masing Bank.

Bagian ini memberikan informasi mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, status pekerjaan, dan penghasilan rata-rata sebulan.

Berikut ini adalah penjelasan masing-masing nasabah, yaitu:

- a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin
 - 1) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang jenis kelamin dari berbagai responden pada BNIS Cabang Bogor

Tabel. 4
Karakteristik Jenis Kelamin Nasabah BNIS

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	48	48%
Wanita	52	52%
Jumlah	100	100%

Sumber : Diolah dari data angket

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data tentang jenis kelamin, dari 100 orang responden terdapat 48 orang pria (48 %) dan 52 orang wanita (52%)

- 2) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang jenis kelamin dari berbagai responden pada BSM Cabang Bogor

Tabel. 5
Karakteristik jenis kelamin nasabah (BSM)

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	43	43%
Wanita	57	57%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari data angket

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data tentang jenis kelamin, dari 100 orang responden terdapat 43 orang pria (43 %) dan 57 orang wanita (57%)

- b. Identitas Responden berdasarkan usia
- 1) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang usia dari berbagai responden pada BNIS Cabang Bogor

Tabel. 6
Karakteristik umur nasabah (BNIS)

Usia	Jumlah	Persentase
10-29 Tahun	22	22%
30-49 Tahun	53	53%
50-69 Tahun	25	25%
70 Tahun Ke Atas	0	0
Jumlah	100%	100%

Sumber: Diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis diperoleh data responden berdasarkan usia responden, dari 100 responden terdapat 22 orang responden (22 %) yang berusia antara 10-29 Tahun, 53 orang responden (53 %) yang berusia 30-49 Tahun, 25 orang responden (25 %) yang berusia 50-69 Tahun, serta tidak terdapat responden yang berusia lebih dari 70 Tahun.

- 2) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang usia dari berbagai responden pada BSM Cabang Bogor.

Tabel. 7
Karakteristik umur nasabah BSM

Usia	Jumlah	Persentase
10-29 Tahun	28	28%
30-49 Tahun	51	51%
50-69 Tahun	21	21%
70 Tahun Ke Atas	0	0
Jumlah	100%	100%

Sumber: Diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh data responden berdasarkan usia responden, dari 100 responden terdapat 28 orang

responen (28 %) yang berusia antara 10-29 Tahun, 51 orang responden (51 %) yang berusia 30-49 Tahun, 21 orang responden (21 %) yang berusia 50-69 Tahun, serta tidak terdapat responden yang berusia lebih dari 70 Tahun.

c. Identitas responden berdasarkan status pekerjaan

- 1) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang status pekerjaan dari berbagai responden pada BNIS Cabang Bogor

Tabel. 8
Karakteristik pekerjaan nasabah BNIS

Pekerjaan	Jumlah	persentase
Pegawai negeri	18	18%
Pegawai swasta	22	22%
Wiraswasta	19	19%
Ibu rumah tangga	14	14%
Lainnya(pensiunan,dll..)	27	27%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari data angket

Dari daftar responden di atas diperoleh data tentang status pekerjaan responden, dari 100 responden terdapat 18 orang responden (18 %) yang berstatus sebagai pegawai negeri, 22 orang responden (22 %) yang berstatus sebagai pegawai swasta, 19 orang responden (19 %) yang berstatus sebagai wiraswasta, 14 orang responden (14 %) yang berstatus sebagai ibu rumah tangga, 27 orang responden (27 %) yang berstatus lainnya (Pensiunan,dll).

- 2) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang status pekerjaan dari berbagai responden pada BSM Cabang Bogor

Tabel. 9
Karakteristik pekerjaan nasabah (BSM)

Pekerjaan	Jumlah	persentase
Pegawai negeri	14	14%
Pegawai swasta	24	24%
Wiraswasta	18	18%
Ibu rumah tangga	21	21%
Lainnya(pensiunan,dll,.)	23	23%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah dari data angket

Dari daftar responden di atas diperoleh data tentang status pekerjaan responden, dari 100 responden terdapat 14 orang responden (14 %) yang berstatus sebagai pegawai negeri, 24 orang responden (24 %) yang berstatus sebagai pegawai swasta, 18 orang responden (18 %) yang berstatus sebagai wiraswasta, 21 orang responden (21 %) yang berstatus sebagai ibu rumah tangga, 23 orang responden (23 %) yang berstatus lainnya (Pensiunan,dll).

- d. Identitas responden berdasarkan penghasilan rata-rata sebulan.
- 1) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang status pekerjaan dari berbagai responden pada BNIS Cabang Bogor.

Tabel. 10
Karakteristik Pendapatan nasabah (BNIS)

Penghasilan rata-rata sebulan	Jumlah	Persentase
Rp 1 – Rp 2.000.000	18	18 %
Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000	21	21 %
Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000	23	23 %
Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000	16	16 %
Lebih dari Rp 6.500.001	22	22 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh data responden berdasarkan penghasilan rata-rata sebulan, dari 100 orang responden terdapat 18 orang responden (18 %) yang berpenghasilan antara Rp 1 - Rp 2.000.000 per-bulan, 21 orang (21 %) responden yang berpenghasilan antara Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000 per-bulan, 23 orang (23 %) responden yang berpenghasilan antara Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000 per-bulan, 16 orang responden (16 %) yang berpenghasilan antara Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000 per-bulan, serta 22 orang responden (22 %) yang berpenghasilan lebih dari Rp 6.500.000 per-bulan.

- 2) Identitas di bawah ini menjelaskan tentang status pekerjaan dari berbagai responden pada BSM Cabang Bogor.

Tabel. 11
Karakteristik pendapatan nasabah (BSM)

Penghasilan rata-rata sebulan	Jumlah	Persentase
Rp 1 – Rp 2.000.000	25	25 %
Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000	29	29 %
Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000	19	19 %
Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000	9	9 %
Lebih dari Rp 6.500.001	18	18 %
Jumlah	100	100 %

Sumber: Diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh data responden berdasarkan penghasilan rata-rata sebulan, dari 100 orang responden terdapat 25 orang responden (25 %) yang berpenghasilan antara Rp 1 - Rp 2.000.000 per-bulan, 29 orang (29 %) responden yang berpenghasilan antara Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000 per-bulan, 19 orang (19 %) responden yang berpenghasilan antara Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000 per-bulan, 9 orang responden (9 %) yang berpenghasilan antara Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000 per-bulan, serta 18 orang responden (18 %) yang berpenghasilan lebih dari Rp 6.500.000 per-bulan.

2. Data Deskripsi jawaban Responden

a. Deskripsi Jawaban Responden Nasabah BNIS

1) Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan pada BNIS (X)

Tabel. 12
Deskriptif Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan pada BNIS

No	PERTANYAAN	Perolehan Skor		
		Skor	Skor Mak	%
1.	Reliability (Keandalan) a. Menurut anda apakah BNIS selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, yaitu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah	436	500	87,2%
2.	Responsiveness (Daya tangkap) a. Nasabah BNIS tidak pernah menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank	422	500	84,4%
3	Assurance (Keyakinan) a. Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih.	447	500	89,4%
	b. Nasabah selalu merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah sesuai dengan syariah	486	500	97,2%
4	Empaty (Kepedulian) a. Nasabah merasa karyawan telah memberikan perhatian yang tulus dan mengerti akan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah	470	500	94%
5	Tangible (Bukti langsung) a. Jumlah <i>Counter</i> pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> cukup memadai	408	500	81,6%
	b. Apakah anda merasa nyaman terhadap kondisi kantor (peralatan <i>banking hall</i> , Kenyamanan Ruang, toilet, ATM, Mushalla	446	500	89,2%

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas tentang respon nasabah BNIS terhadap tingkat kualitas pelayanan terhadap faktor (*realibility, responsiveness, assurance, empaty, tangible*) penilaian tertinggi diperoleh oleh faktor *Assurance* yaitu sebesar 97,2% pada poin Nasabah selalu merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah

sesuai dengan syariah, sedangkan penilaian terendah yang diberikan nasabah terdapat pada faktor *Tangible* yang hanya mendapatkan penilaian sebesar 81,6% yang terdapat pada pertanyaan Jumlah *Counter* pelayanan *Teller* dan *Customer Service* cukup memadai.

2) Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan pada BSM (X)

Tabel. 13
Deskriptif Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan pada BSM

No	PERTANYAAN	Perolehan Skor		
		Skor	Skor Mak	%
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X1) a. Menurut anda apakah BSM selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, yaitu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah	438	500	87,6%
2.	<i>Responsiveness</i> (daya tangkap) (X2) a. Nasabah BSM tidak pernah menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank	442	500	88,4%
3.	<i>Assurance</i> (Keyakinan) (X3) a. Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih. b. Nasabah selalu merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah sesuai dengan syariah	398 436	500 500	79,6% 87,2%
4.	<i>Empaty</i> (Kepedulian) (X4) a. Nasabah merasa karyawan telah memberikan perhatian yang tulus dan mengerti akan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah	410	500	82%
5.	<i>Tangible</i> (bukti langsung) (X5) a. Jumlah <i>Counter</i> pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> cukup memadai. b. Apakah anda merasa nyaman terhadap kondisi kantor (peralatan <i>banking hall</i> , Kenyamanan Ruangan, Toilet, ATM, Mushalla	447 486	500 500	89,4% 97,2%

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas tentang respon nasabah BSM terhadap tingkat kualitas pelayanan terhadap faktor (*realibility*,

responsiveness, assurance, empathy, tangible) penilaian tertinggi diperoleh oleh faktor *tangible* yaitu sebesar 97,2% pada poin kenyamanan terhadap kondisi kantor (peralatan *banking hall*, kenyamanan ruangan, Toilet, ATM, Mushalla, sedangkan penilaian terendah yang diberikan nasabah terdapat pada faktor *Assurance* yang hanya mendapatkan penilaian sebesar 79,6% yang terdapat pada pertanyaan Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih.

3) Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNIS (Y)

Tabel. 14
Deskriptif Jawaban Responden tentang kepuasan nasabah pada BNIS

No	PERTANYAAN	Perolehan Skor		
		Skor	Skor Mak	%
1.	<i>Profit Sharing</i> (bagi hasil) yang ditentukan BNIS lebih menguntungkan daripada bunga	433	500	86,6%
2.	BNIS sudah memiliki predikat pelayanan yang baik	440	500	88%
3.	BNIS memiliki citra bank yang terpercaya dan aman	425	500	85%
4.	Apakah anda bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BNIS	447	500	89,4%
5.	Pegawai bekerja secara cekatan dan profesional	400	500	80%
6.	Pegawai bagian pelayanan selalu siap membantu jika dibutuhkan	407	500	81,4%
7.	Pegawai tidak pernah sibuk untuk memenuhi permintaan nasabah	429	500	85,8%

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas tentang respon nasabah BNIS terhadap tingkat kepuasan nasabah. Di mana penilaian tertinggi terdapat

pada poin pertanyaan Apakah anda bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BNIS yaitu 89,4 %, sedangkan penilaian terendah terdapat pada pertanyaan pegawai bekerja secara cekatan dan profesional yang hanya mendapatkan penilaian sebesar 80 %.

4) variabel Tingkat Kepuasan Nasabah pada BSM (Y)

Tabel. 15
Deskriptif Jawaban Responden tentang kepuasan nasabah pada BSM

No	PERTANYAAN	Perolehan Skor		
		Skor	Skor Mak	%
1.	<i>Profit Sharing</i> (bagi hasil) yang ditentukan BSM lebih menguntungkan daripada bunga	421	500	84,2%
2.	BSM sudah memiliki predikat pelayanan yang baik	470	500	94%
3.	BSM memiliki citra bank yang terpercaya dan aman	428	500	85,6%
4.	Apakah anda bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BSM	433	500	86,6%
5.	Pegawai bekerja secara cekatan dan profesional	440	500	88%
6.	Pegawai bagian pelayanan selalu siap membantu jika dibutuhkan	425	500	85%
7.	Pegawai tidak pernah sibuk untuk memenuhi permintaan nasabah	447	500	89,4%

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan hasil analisis di atas tentang respon nasabah BSM terhadap tingkat kepuasan nasabah. Di mana penilaian tertinggi terdapat pada poin pertanyaan BSM sudah memiliki predikat pelayanan yang baik yaitu 94 %, sedangkan penilaian terendah terdapat pada pertanyaan *Profit Sharing* (bagi hasil) yang ditentukan BSM lebih menguntungkan daripada bunga yang hanya mendapatkan penilaian sebesar 84,2%.

D. Analisa Penelitian

I. Analisis Validitas

Analisis Validitas berfungsi untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud.

Dalam suatu penelitian baik yang bersifat deskriptif, maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, masalah validitas tidak sederhana, di dalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai empiris (indikator), namun bagaimana tidak suatu instrumen penelitian harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.

Hasil analisis validitas yang didistribusikan kepada 100 responden untuk tiap-tiap instrumen pada masing-masing bank adalah sebagai berikut:

Tabel 16
Uji Validitasi (*independent*) nasabah BNIS (Variabel X)

		Correlations				
		Realibility	responsiveness	Assurance	empaty	tangible
Realibility	Pearson Correlation	1	,751**	,605**	,589**	,642**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
responsiveness	Pearson Correlation	,751**	1	,580**	,468**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,605**	,580**	1	,707**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Empaty	Pearson Correlation	,589**	,468**	,707**	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,642**	,686**	,714**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: diolah dari data angket

Dari data diatas diperoleh nilai korelasi antara score total (x1,x2,x3,x4,dan x5) seperti dimuat pada tabel diatas nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, lalu r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n=100 responden) maka didapat r tabel sebesar 0,195

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas ternyata r hitung > r tabel yaitu;0,642; 0,686; 0,714; 0,571; 0,751. Maka disimpulkan semua instrumen pada variabel (x1,x2,x3,x4 dan x5) dinyatakan *Valid*

Tabel 17
Uji Validitasi (*dependent*) nasabah BNIS (Variabel Y)

		Correlations							Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	
y1	Pearson Correlation	1	,461**	,538**	,719**	,301**	,380**	,411**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,461**	1	,483**	,540**	,387**	,456**	,441**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,538**	,483**	1	,591**	,437**	,560**	,575**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,719**	,540**	,591**	1	,479**	,570**	,557**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	,301**	,387**	,437**	,479**	1	,778**	,660**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	,380**	,456**	,560**	,570**	,778**	1	,770**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	,411**	,441**	,575**	,557**	,660**	,770**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah	Pearson Correlation	,691**	,680**	,760**	,822**	,762**	,852**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Sumber: diolah dari data angket

Dari data diatas diperoleh nilai korelasi antara score total (y1,y2,y3,y4,y5,y6, dan y7) seperti dimuat pada tabel diatas nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, lalu r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n=100 responden) maka didapat r tabel sebesar 0,195

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas ternyata r hitung $>$ r tabel yaitu: 0,691; 0,680; 0,760; 0,822; 0,762; 0,852; 0,831. Maka disimpulkan semua instrumen pada variabel ($y_1, y_2, y_3, y_4, y_5, y_6$, dan y_7) dinyatakan *Valid*.

Tabel 18
Uji Validitasi (*independent*) nasabah BSM (Variabel X)

		Correlations				
		Reability	responsiveness	assurance	emphaty	Tangible
Reability	Pearson Correlation	1	,672**	,669**	,665**	,665**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,672**	1	,522**	,375**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,669**	,522**	1	,703**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	,665**	,375**	,703**	1	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,665**	,765**	,752**	,580**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Sumber: diolah dari data angket

Dari data diatas diperoleh nilai korelasi antara score total (x1,x2,x3,x4,dan x5) seperti dimuat pada tabel diatas nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, lalu r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n=100 responden) maka didapat r tabel sebesar 0,195

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas ternyata r hitung > r tabel yaitu; 0,065; 0,765; 0,752; 0,580 dan 0,672. Maka disimpulkan semua instrumen pada variabel (x1,x2,x3,x4 dan x5) dinyatakan *Valid*.

Tabel 19
Uji Validitasi (*dependent*) nasabah BSM (Variabel Y)

		Correlations							
		y1	y2	y3	y4	y6	y7	y8	Tingkat kepuasan nasabah BSM
y1	Pearson Correlation	1	,579**	,653**	,502**	,529**	,498**	,683**	,826**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,579**	1	,496**	,575**	,276**	,543**	,714**	,743**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,653**	,496**	1	,403**	,521**	,534**	,574**	,775**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,502**	,575**	,403**	1	,461**	,538**	,719**	,766**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	,529**	,276**	,521**	,461**	1	,483**	,540**	,704**
	Sig. (2- tailed)	,000	,005	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	,498**	,543**	,534**	,538**	,483**	1	,591**	,757**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	,683**	,714**	,574**	,719**	,540**	,591**	1	,885**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Tingkat kepuasan nasabah BSM	Pearson Correlation	,826**	,743**	,775**	,766**	,704**	,757**	,885**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Sumber: diolah dari data angket

Dari data diatas diperoleh nilai korelasi antara score total (y1,y2,y3,y4,y5,y6, dan y7) seperti dimuat pada tabel diatas nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, lalu r tabel dicari pada signifikansi

0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n=100 responden) maka didapat r tabel sebesar 0,195

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas ternyata r hitung > r tabel yaitu;0,826; 0,743; 0,775; 0,766; 0,704; 0,757; 0,885. Maka disimpulkan semua instrumen pada variabel (y1,y2,y3,y4,y5,y6, dan y7) dinyatakan *Valid*.

2. Analisis Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha-Cronbach*. Nilai *Alpha-Cronbach*.

berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20
Uji Reliabilitas (*independent*) nasabah BNIS (Variabel X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,883	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Realibility	26,7900	11,319	,760	,849
Responsiveness	26,9300	11,217	,743	,852
Assurance	21,8200	11,018	,764	,847
Empaty	26,4500	13,341	,673	,878
Tangible	22,6100	8,826	,780	,858

Sumber : Diolah dari data angket

0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n=100 responden) maka didapat r tabel sebesar 0,195

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas ternyata r hitung > r tabel yaitu; 0,826; 0,743; 0,775; 0,766; 0,704; 0,757; 0,885. Maka disimpulkan semua instrumen pada variabel (y1,y2,y3,y4,y5,y6, dan y7) dinyatakan *Valid*.

2. Analisis Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha-Cronbach*. Nilai *Alpha-Cronbach*.

berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20
Uji Reliabilitas (*independent*) nasabah BNIS (Variabel X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,883	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Realibility	26,7900	11,319	,760	,849
Responsiveness	26,9300	11,217	,743	,852
Assurance	21,8200	11,018	,764	,847
Empaty	26,4500	13,341	,673	,878
Tangible	22,6100	8,826	,780	,858

Sumber : Diolah dari data angket

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas terhadap tingkat kualitas pelayanan nasabah BNIS, maka diketahui besarnya nilai Cronbach Alpha 0,883, sedangkan nilai r tabel untuk uji dua sisi pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)=100 di dapat r tabel sebesar 0,195. Dari hasil tersebut ternyata nilai Cronbach Alpha (0,883)>dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tingkat kualitas pelayanan telah *reliable*.

Tabel 21
Uji Reliabilitas (*dependent*) nasabah BNIS (Variabel Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	55,2900	55,905	,642	,769
Y2	55,2200	56,476	,633	,772
Y3	55,3700	55,771	,724	,767
Y4	55,1500	53,462	,786	,754
Y5	55,6200	54,541	,719	,761
Y6	55,5500	52,230	,818	,747
Y7	55,3300	52,930	,795	,751
Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah	29,8100	15,731	1,000	,887

Sumber: diolah dari data angket

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah BNIS, maka diketahui besarnya nilai Cronbach Alpha 0,789, sedangkan nilai r tabel untuk uji dua sisi pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)=100 di dapat r tabel sebesar 0,195. Dari hasil tersebut ternyata nilai Cronbach Alpha (0,789)>dari r tabel (0,195). Hal ini

menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tingkat kepuasan nasabah telah *reliable*.

Tabel 22
Uji Reliabilitas (*independent*) nasabah BSM (Variabel X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,880	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reability	26,3100	11,711	,778	,846
Responsiveness	26,2700	13,169	,657	,876
Assurance	22,3500	8,169	,797	,857
Empaty	26,4700	11,221	,697	,857
Tangible	21,3600	10,516	,815	,829

Sumber: diolah dari data angket

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas terhadap tingkat kualitas pelayanan nasabah BSM, maka diketahui besarnya nilai Cronbach Alpha 0,880, sedangkan nilai r tabel untuk uji dua sisi pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)=100 di dapat r tabel sebesar 0,195. Dari hasil tersebut ternyata nilai Cronbach Alpha (0,880)>dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tingkat kualitas pelayanan telah *reliable*.

Tabel 23
Uji Reliabilitas (*dependent*) nasabah BSM (Variabel Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	57,0700	45,056	,787	,751
Y2	56,5800	48,973	,713	,776
Y3	57,0000	46,061	,730	,759
Y4	56,9500	46,573	,724	,762
Y5	56,8800	47,622	,656	,769
Y6	57,0300	47,221	,717	,765
Y7	56,8100	44,357	,859	,745
Tingkat kepuasan nasabah BSM	30,6400	13,445	1,000	,890

Sumber: diolah dari data angket

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah BSM, maka diketahui besarnya nilai Cronbach Alpha 0,789, sedangkan nilai r tabel untuk uji dua sisi pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n)=100 di dapat r tabel sebesar 0,195. Dari hasil tersebut ternyata nilai Cronbach Alpha (0,789)>dari r tabel (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tingkat kepuasan nasabah telah *reliable*.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan (*realibility, responsiveness, assurance, empaty dan tangible*) dengan tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 24
Analisis regresi linear berganda (*independent*) dan (*dependent*)
nasabah BNIS (X) dan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,882 ^a	,778	,766	1,91865
a. Predictors: (Constant), tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance				

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh angka R sebesar 0,882. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada BNIS cabang bogor berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah bank tersebut. Dan diperoleh angka R Square sebesar 0,778, Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM cabang bogor sebesar 77,8 %. Sedangkan sisanya 22,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 25
Analisis regresi linear berganda (*independent*) dan (*dependent*)
nasabah BSM (X) dan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926 ^a	,858	,851	1,41605
a. Predictors: (Constant), tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance				

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh angka R sebesar 0,926. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada BSM cabang bogor berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah bank tersebut. Dan diperoleh angka R Square sebesar 0,858. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM cabang bogor sebesar 85,8 %. Sedangkan sisanya 14,2% dijelaskan oleh variabel lain, yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Tabel 26
Analisis Uji (F) nasabah BNIS

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1211,354	5	242,271	65,813	,000 ^b
	Residual	346,036	94	3,681		
	Total	1557,390	99			
a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah						
b. Predictors: (Constant), tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance						

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh f hitung sebesar 65,813 pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, $df=1$, jumlah variabel=5 dengan rumus $n-k-1$ (k = jumlah variabel independen) atau $100-5-1=94$ maka dihasilkan f tabel sebesar 2,311. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa f hitung $> f$ tabel $65,813 > 2,311$, hasil pengujian ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara bersama-sama terdapat hubungan

yang sangat nyata antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BNIS cabang bogor.

Tabel 27
Analisis Uji (F) Nasabah BSM

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1142,550	5	228,510	113,958	,000 ^b
	Residual	188,490	94	2,005		
	Total	1331,040	99			
a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM						
b. Predictors: (Constant), tangible, emphaty, reability, responsiveness, assurance						

Sumber: diolah data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh f hitung sebesar 113,958 pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, $df=1$, jumlah variabel=5 dengan rumus $n-k-1$ (k = jumlah variabel independen) atau $100-5-1=94$ maka dihasilkan f tabel sebesar 2,311. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa f hitung $>$ f tabel $113,958 > 2,311$, hasil pengujian ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat nyata antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BSM cabang bogor.

Tabel 28
Analisis Uji (t) nasabah BNIS

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,876	1,892		,992	,324
Realibility	,881	,348	,206	2,531	,013
Responsiveness	1,305	,335	,316	3,895	,000
Assurance	2,039	,334	,501	6,102	,000
Empaty	-,048	,446	-,008	-,108	,915
Tangible	-,024	,234	-,008	-,103	,918

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah

Sumber: diolah data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh tingkat keyakinan uji-t sebesar 95% pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, $df=1$, jumlah variabel=5 dengan rumus $n-k-1$ (k = jumlah variabel independen) atau $100-5-1= 94$ maka dihasilkan tabel t sebesar 1,551. Berdasarkan data diatas diperoleh t hitung sebagai berikut :

1. *Realibility* (kehandalan) : $(2,531 < 1,551)$
2. *Responsiveness* (daya tangkap) : $(3,895 > 1,551)$
3. *Assurance* (keyakinan) : $(6,102 > 1,551)$
4. *Empaty* (kepedulian) : $(-0,108 > 1,551)$
5. *Tangible* (bukti langsung) : $(-0,103 > 1,551)$

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel (*realibility, responsiveness, assurance*) membuktikan bahwa H_0 ditolak

dan H_a diterima. Hal ini berarti secara signifikan terdapat hubungan antara tingkat kualitas pelayanan pada nasabah BNIS cabang bogor dengan tingkat kepuasan nasabah BNIS cabang bogor. Sedangkan variabel (*empaty,tangible*) yang menerima H_0 dan menolak H_a , hal ini berarti secara nyata tidak terdapat hubungan antara tingkat kualitas pelayanan pada nasabah BNIS cabang bogor dengan tingkat kepuasan nasabah BNIS cabang bogor.

Tabel 29
Analisis Uji (t) nasabah BSM

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,681	1,406		1,196	,235
Reability	-,011	,307	-,002	-,037	,970
responsiveness	,924	,396	,161	2,332	,022
assurance	,411	,180	,159	2,286	,025
Emphaty	,969	,233	,254	4,167	,000
Tangible	1,866	,299	,496	6,237	,000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM

Sumber: diolah dari data angket

Berdasarkan data diatas diperoleh tingkat keyakinan uji-t sebesar 95% pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, $df=1$, jumlah variabel=5 dengan rumus $n-k-1$ (k = jumlah variabel independen) atau $100-5-1= 94$ maka dihasilkan tabel t sebesar 1,551. Berdasarkan data diatas diperoleh t hitung sebagai berikut :

1. *Realibility* (kehandalan) : $(-0,037 < 1,551)$
2. *Responsiveness* (daya tangkap) : $(2,332 > 1,551)$
3. *Assurance* (keyakinan) : $(2,286 > 1,551)$
4. *Empaty* (kepedulian) : $(4,167 > 1,551)$
5. *Tangible* (bukti langsung) : $(6,237 > 1,551)$

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel (*responsiveness, assurance, empaty, dan tangible*) membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara signifikan terdapat hubungan antara tingkat kualitas pelayanan pada nasabah BSM cabang bogor dengan tingkat kepuasan nasabah BSM cabang bogor. Sedangkan hanya variabel *realibility* yang menerima H_0 dan menolak H_a , hal ini berarti secara signifikan tidak terdapat hubungan antara tingkat kualitas pelayanan pada nasabah BSM cabang bogor dengan tingkat kepuasan nasabah BSM cabang bogor

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang nyata antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BSM dengan BNI Syariah Cabang Bogor, Hal ini ditunjukkan pada tingkat kualitas pelayanan BSM sebesar 92,6% dan tingkat kualitas BNIS sebesar 85,8%. Meskipun antara kedua bank tersebut tingkat kualitas pelayanannya terhadap kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang sangat kuat, tetapi persentasenya berbeda.
2. Perbedaan faktor-faktor tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, yaitu pada BSM cabang Bogor terdapat pada faktor *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible* yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi sedangkan faktor *realibility* yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Pada BNIS cabang bogor terdapat pada faktor *realibility*, *responsiveness* dan *assurance* yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi sedangkan faktor yang memiliki tingkat kualitas pelayanannya rendah terdapat pada faktor *empaty* dan *tangible*.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor selalu memperhatikan harapan-harapan nasabah yang begitu besar karena nasabah adalah orang yang memberikan amanah kepada pihak PT. Bank Syariah Mandiri untuk mengelola dananya dan memberikan perlindungan terhadap resiko yang tidak terduga. Adapun untuk pihak PT. BNI Syariah Cabang Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, hendaknya pihak PT. BNI Syariah Cabang Bogor selalu memberikan perhatian yang tulus dan mengerti akan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, serta lebih memperhatikan terhadap bukti langsung berupa fasilitas fisik (*banking hall*, Kenyamanan Ruang, Toilet, ATM, dan Mushalla)
2. Pihak PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. BNI Syariah Cabang Bogor, perlu memperhatikan faktor-faktor lainnya yang masih belum memuaskan nasabah agar lebih diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hikmah, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Diponegoro, CV Diponegoro, 2005)
- Antonio, M. S. *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta: Tazkia Institute, 2000)
- Ardiana, D. Chandra, G. Tjiptono, F. *Pemasaran Strategik*, (Jakarta, Andi, 2008)
- Atmojo, Gunawan. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitra Asmindu Surakarta", Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2009.
- Cahyani, Putri. "Analisis Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model Carter", Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2009.
- Dewan Syariah Nasional, MUI, (2008)
- Directory of Islamic Banks and Financial Institution, 1997; Encyclopedia of Islamic Banking and Insurance, 1995; Consice Directory of Islamic Financial Institutions, 1997; New Horison (berbagai edisi), Bank Indonesia, 2003.
- Ferrinadewi, Erna. *Atribut Produk yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2005
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

- Irawan, Handi D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elexmedia Komputindo, 2002)
- Karim, Adiwarman, SE, MBA, MAEP. *Bank Islam Analisa Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)
- Kasmir, SE, MM. *Etika Customer Service*, (Divisi Buku Perguruan Tinggi). (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)
- Kasmir, SE, MM. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta : Salemba Empat, 2002)
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014)
- Ridwan, M. A. "Efektivitas Produk Asuransi Mikro Syariah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Pada PT. Takmin Working Group Bogor" Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2013.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013)
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2013)

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2013)

Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*
(Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2004)

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Ekonisia,
2013)

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuman, and Leonard L. Berry , *Delivering Quality
Services, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York
USA : The Free Press, 1990)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1**Fatwa-Fatwa Dewan Syariah Nasional**

Nomor Fatwa	Tentang
01/DSN-MUI/IV/2000	Murabahah
02/DSN-MUI/IV/2000	Istishna
03/DSN-MUI/IV/2000	Pembiayaan Mudharabah
04/DSN-MUI/IV/2000	Musyarakah
05/DSN-MUI/IV/2000	Ijarah
06/DSN-MUI/IV/2000	Al-Qardh
07/DSN-MUI/X/2002	Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI)
08/DSN-MUI/X/2002	Pasar Uang Antarbank Berdasarkan Prinsip Syariah

Sumber: Dewan Syariah Nasional, MUI, 2008

BNI

SURAT KETERANGAN

No. BGS/01/1180

Assalamu'alaikum Wr.Wbr.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heryana
Jabatan : Pemimpin Bidang Operasional

Menerangkan bahwa :

Nama : Isyfa Priyayi
NPM : 1112.2.1.019
Perguruan Tinggi : STAIT Modern Sahid

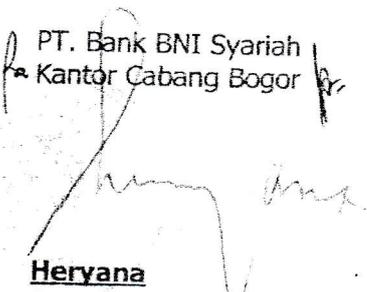
Telah melakukan penelitian di BNI Syariah Cabang Bogor dengan judul penelitian "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wbr.

Bogor, 08 Oktober 2014

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Bogor


Heryana
Operational Manager

SURAT KETERANGAN

No. 16/5765-3/HCD

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan M. H. Thamrin No. 5 Jakarta Pusat, dengan ini menerangkan bahwa :

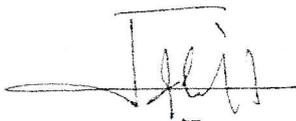
Nama: Isyfa Priyayi
NIM: 111221019
Jurusan: Bisnis & Manajemen Syariah
Universitas: STAIT Modern Sahid

Telah melakukan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Cabang Bogor dengan judul skripsi “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Oktober 2014

PT BANK SYARIAH MANDIRI
HUMAN CAPITAL DIVISION



Putri Fauziah Ramadianti
Deputy Division Head



Farida Widyastuti
Department Head

Lampiran 2

Institusi Keuangan Islam

Negara	Institusi Keuangan	Berdiri
Albania	Arab Albania Bank	1992
Algeria	Banque Al Baraka D'Algerie	1991
Australia	Muslim Community Cooperative (AUS) (MCCA) Melbourne	1989
Bahamas	Dar al Mal al Islami Trust, Nassau	1981
Bahrain	ABC Islamic Bank	1985
	Al-Amin Co. for Securities and Inv. Funds	1987
	Arab Islamic Bank	1990
	Bahrain Islamic Investment Co.	1981
Bangladesh	Al-Arafah Islami Bank	1995
	Albaraka Bank Bangladesh	1987
	Islamic Bank Bangladesh	1983
	Prime Bank	1995
	Social Investment Bank	1995
Brunei	Perbadanan Tabung Amanah Islam	1991
	Islamic Bank of Brunei Berhad	1998
Canada	Islamic Cooperative Housing Corporation, Toronto	1980
	Qurtaba Housing Society, Montreal	-
Cayman Island	Ibn Majid Emerging Marketing Fund	1992
Cote D'Ivoire	International Trading Company of Africa	-

Negara	Institusi Keuangan	Tahun
Denmark	Islamic Bank International of Denmark, Copenhagen	1983
Djibouti	Banque Albaraka Djibouti	1989
Egypt	Alwatany Bank of Egypt, Cairo (one Islamic branch)	1980
	Arab Investment Bank (Islamic Banking Operations) Cairo	-
	Faisal Islamic Bank of Egypt, Cairo	1977
	International Islamic Bank for Investment and Development	1980
	Islamic Investment and Development Company, Cairo	1983
	Nasir Social Bank, Cairo	1971
	Egyptian Saudi Finance Bank	1980
Gambia	Arab Gambian Islamic Bank	1994
Guernsey	Al-Fahah Investmen Company	-
Guinea	Islamic Investmen Company of Guinea, Conakry	1984
	Masraf Faisal al-Islami de Guinea, Conakry	1983
	Banque Islamique de Guinea	1983
India	Al-Ameen Financial and Investment Corporation, Bangalore	1985
	Baitun Nasr Urban Cooperative Society, Bombay	1989
	Albaraka Finance House	-

Negara	Institusi Keuangan	Tahun
Indonesia	Bank Muamalat Indonesia	1992
	Bank IFI (syariah unit)	1999
	Bank Syariah Mandiri	2000
	BNI Syariah	2000
	BRI Syariah	2001
	Bank Danamon Syariah	2001
	Bank Bukopin Syariah	2001
	Bank Jabar	2001
	BII Syariah	2002
	Bank HSBC	2003
Iraq	Iraqi Islamic Bank for Investment and Development	1993
Ireland	Al Meezan Coomodity Fund, IES, Dublin	1996
Jersey	The Islamic Investment Company, St Helier	-
	Masraf Faisal al-Islami (Jersey), St Helier	-
	Faisal Finance Jersey	1996
Jordan	Beit El-Mal Savig and Investment Co	1983
	Jordan Islamic Bank for Finance and Investment	1978
	Islamic International Arab Bank	1998
Kazakhstan	Latiba Bank, Alma Ata	1995

Negara	Institusi Keuangan	Tahun
Kibris (Turkish Cyprus)	Faisal Islamic Bank of Kibris, Lefkosa	1982
Kuwait	International Investment Group	1993
	Kuwait Finance House, Safat	1977
	The International Investor	1992
Lebanon	Al-Baraka Bank Lebanon	1992
Liberia	African Arabian Islamic Bank, Monrovia	-
Liechtenstein	Arinco Arab Investment Company, Vaduz	-
	Islamic Banking System Finance SA, VAduz	-
Luxembourg	Islamic Finance House Universal Holding, SA	1979
	Faisal Holding, Luxembourg	1990
Malaysia	Bank Malaysia Berhad	1983
	Tabung Haji (Pilgrims Management and Fund Board)	1963
	Bank Bumi-Muamalat Malaysia Bhd	1999
	Malayan Banking Berhad (Window)	1993
	United Malayan Banking Corporation Berhad (Window)	1993
	Dallah Al Baraka (Malaysia) Holding	1991
	Adil Islamic Growth Fund, Labuan	1996
	Arab-Malaysia Merchant Bank Berhad	-
Mauritania	Al Baraka Islamic Bank, Mauritania	1985

Tahun	Institusi Keuangan	Tahun
Niger	Banque Islamique du Niger	1983
Nigeria	Habib Nigeria Bank, Kaduna (Window)	1999
Philippines	Amanah Islamic Investment Bank, Manilla	1990
Qatar	Al-Jazeera Investment Company, Doha	1989
	Qatar Islamic Bank (SAQ)	1983
	Qatar International Islamic Bank (1990)	1990
Russia	Badr Bank, Moscow	1998
Saudi Arabia	Al-baraka Investment and Development Company, Jeddah	1982
	Islamic Development Bank, Jeddah	1975
	Al Rajhi Banking and Investment Corporation	1988
Senegal	Banque Islamique du Senegal	1983
South Africa	Albaraka Bank, Durban	1989
Switzerland	Dar al mal al Islami Trust, Geneva	1984
	Faisal Finance (Switzerland) SA	1990
	Islamic Investment Fund	1985
Thailand	Arabia Thai Investment Company Ltd, Bangkok	-
	Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (30 Islamic Brances)	1999
Tunisia	Bank at Tanwil al Saudi al Tunisia	1983

Tahun	Institusi Keuangan	Tahun
Turkey	Al baraka Turkish Finance House, Istanbul	1985
	Faysal finance Institution , Istanbul	1985
	Turkish-kuwait Finance House, Istambul	1989
	Andalu Finance Kuruma As, Ankara	
UAE	Dubai Islamic Bank, Dubai	1975
	Islamic Investment Comapany of the gulf, sharjah	1977
	Abu Dhabi Islamic Bank	1977
UK	Al barka Investment Co, London	1983
	Al Rajhi Company For Islamic Investment Ltd, London	
	ANZ Global Islamic Finance	1998
	Dallah Al Baraka Europa, London	1993
	Islamic Investment Company, London	1982
	The International Investor Advisory Group	1992
United State	Albaraka Bancorp (Cjicago) Inc.	1989
	Albaraka Bancorp (California)	1987
	Albaraka Bancorp (Texas) Inc	1987
	Al Manzil Islamic Finanacial Services, New York	1998
	Amana Income Fund	1994
Virgin Island	Ibn Koldoun International Equity Fund	1996

Tahun	Institusi Keuangan	Tahun
Yemen	Saba Islamic Bank	1997
	Tadhamaon Islamic Bank	1996
	Yemen Islamic Bank for Finanace and Investmet	1996

Catatan:

1. Seluruh Bank Islam termasuk perusahaan investasi, tetapi tidak termasuk Asuransi Islam
2. Seluruh Bank Iran, Pakistan, dan Sudan berdasarkan prinsip syariah. Di Iran terdapat 10 bank, pakistan 45 bank, dan Sudan terdapat 26 bank.
3. Bank syariah yang akan berdiri di Indonesia; Bank Syariah Indonesia, Bank Niaga, Bank DKI, Bank Riau, BCA, Bank Sumut Syariah, dan Bank Tabungan Negara.

Sumber:

Directory of Islamic Banks and Financial Institution, 1997; Encyclopedia of Islamic Banking and Insurance, 1995; Consice Directory of Islamic Financial Institutions, 1997; New Horison (berbagai edisi), Bank Indonesia, 2003.

Lampiran 3

Uji Validitasi (*independent*) Nasabah BNIS (Variabel X)

		Correlations				
		Realibility	responsiveness	Assurance	empaty	tangible
Realibility	Pearson Correlation	1	,751**	,605**	,589**	,642**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
responsiveness	Pearson Correlation	,751**	1	,580**	,468**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,605**	,580**	1	,707**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Empaty	Pearson Correlation	,589**	,468**	,707**	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,642**	,686**	,714**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Validitasi (*dependent*) Nasabah BNIS (Variabel Y)

		Correlations							Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	
y1	Pearson Correlation	1	,461**	,538**	,719**	,301**	,380**	,411**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,461**	1	,483**	,540**	,387**	,456**	,441**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,538**	,483**	1	,591**	,437**	,560**	,575**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,719**	,540**	,591**	1	,479**	,570**	,557**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	,301**	,387**	,437**	,479**	1	,778**	,660**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	,380**	,456**	,560**	,570**	,778**	1	,770**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	,411**	,441**	,575**	,557**	,660**	,770**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah	Pearson Correlation	,691**	,680**	,760**	,822**	,762**	,852**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Reabilitas Variabel (X) Pada Nasabah BNIS

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	5

	Mean	Std. Deviation	N
realibility	4,3600	,92682	100
responsiveness	4,2200	,95959	100
assurance	9,3300	,97499	100
empaty	4,7000	,64354	100
tangible	8,5400	1,35154	100

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
realibility	26,7900	11,319	,760	,849
responsiveness	26,9300	11,217	,743	,852
assurance	21,8200	11,018	,764	,847
empaty	26,4500	13,341	,673	,878
tangible	22,6100	8,826	,780	,858

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,1500	16,917	4,11299	5

		Sum of Squares	df	Mean Square	Cochran's Q	Sig
Between People		334,950	99	3,383		
Within People	Between Items	2482,400	4	620,600	376,178	,000
	Residual	157,200	396	,397		
	Total	2639,600	400	6,599		
Total		2974,550	499	5,961		
Grand Mean = 6,2300						

Reabilitas Variabel (Y) Pada Nasabah BNIS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4,3300	,68246	100
Y2	4,4000	,63564	100
Y3	4,2500	,62563	100
Y4	4,4700	,77140	100
Y5	4,0000	,73855	100
Y6	4,0700	,84393	100
Y7	4,2900	,80773	100
Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah	29,8100	3,96626	100

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	55,2900	55,905	,642	,769
Y2	55,2200	56,476	,633	,772
Y3	55,3700	55,771	,724	,767
Y4	55,1500	53,462	,786	,754
Y5	55,6200	54,541	,719	,761
Y6	55,5500	52,230	,818	,747
Y7	55,3300	52,930	,795	,751
Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah	29,8100	15,731	1,000	,887

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
59,6200	62,925	7,93252	8

ANOVA with Cochran's Test						
		Sum of Squares	df	Mean Square	Cochran's Q	Sig.
Between People		778,695	99	7,866		
Within People	Between Items	57143,935	7	8163,419	686,172	,000
	Residual	1151,565	693	1,662		
	Total	58295,500	700	83,279		
Total		59074,195	799	73,935		
Grand Mean = 7,4525						

Regresi Linear Berganda Nasabah BNIS

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,882 ^a	,778	,766	1,91865
a. Predictors: (Constant), tangible, empaty, responsiveness, realibility, assurance				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1211,354	5	242,271	65,813	,000 ^b
	Residual	346,036	94	3,681		
	Total	1557,390	99			
a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah						
b. Predictors: (Constant), tangible, empaty, responsiveness, realibility, assurance						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,876	1,892		,992	,324
	realibility	,881	,348	,206	2,531	,013
	responsiveness	1,305	,335	,316	3,895	,000
	assurance	2,039	,334	,501	6,102	,000
	empaty	-,048	,446	-,008	-,108	,915
	tangible	-,024	,234	-,008	-,103	,918

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah

Deskriptif Frekuensi Nasabah BNI Syariah

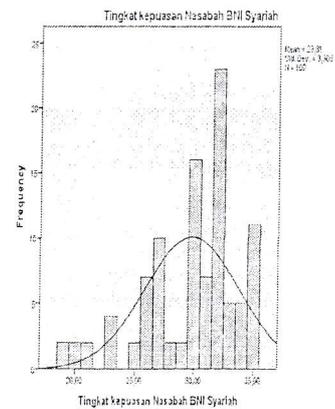
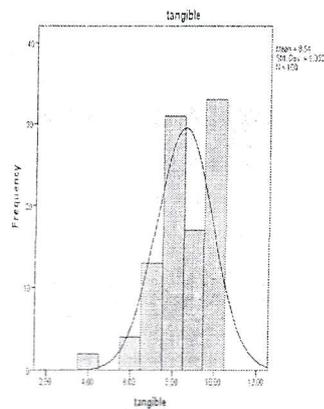
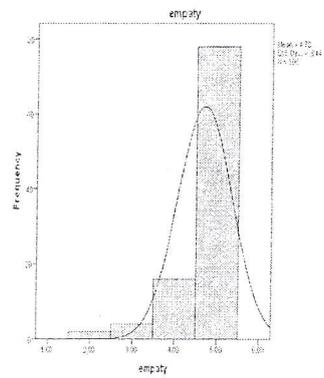
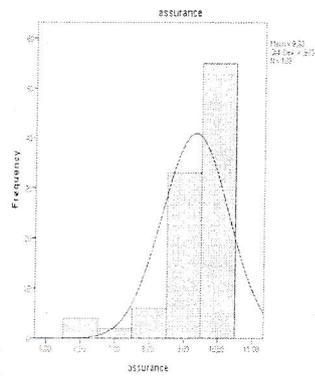
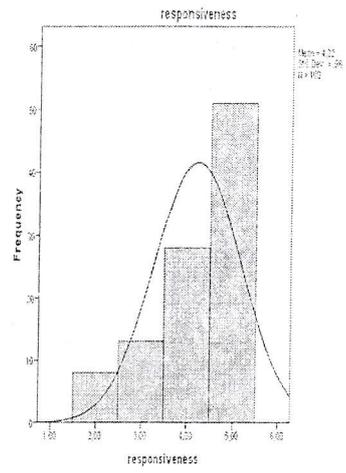
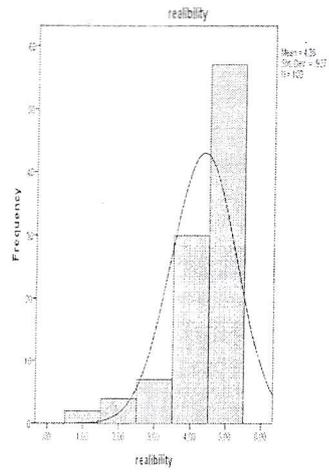
Statistics							
		realibility	responsiveness	assurance	empaty	Tangible	Tingkat kepuasan Nasabah BNI Syariah
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,3600	4,2200	9,3300	4,7000	8,5400	29,8100
Median		5,0000	5,0000	10,0000	5,0000	8,5000	31,0000
Mode		5,00	5,00	10,00	5,00	10,00	32,00
Std. Deviation		,92682	,95959	,97499	,64354	1,35154	3,96626
Minimum		1,00	2,00	6,00	2,00	4,00	19,00
Maximum		5,00	5,00	10,00	5,00	10,00	35,00
Sum		436,00	422,00	933,00	470,00	854,00	2981,00

realibility					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	4	4,0	4,0	6,0
	3,00	7	7,0	7,0	13,0
	4,00	30	30,0	30,0	43,0
	5,00	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	8,0	8,0	8,0
	3,00	13	13,0	13,0	21,0
	4,00	28	28,0	28,0	49,0
	5,00	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6,00	4	4,0	4,0	4,0
	7,00	2	2,0	2,0	6,0
	8,00	6	6,0	6,0	12,0
	9,00	33	33,0	33,0	45,0
	10,00	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

empaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,00	4	4,0	4,0	6,0
	4,00	16	16,0	16,0	22,0
	5,00	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BNI SYARIAH

Petunjuk :

Berikan tanda (x) pada kolom yang telah disediakan.

I. Data Pribadi

- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Umur : 10-29 Th 30-49 Th
 50-69 Th 70 Th ke-atas
- Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wiraswasta Ibu Rumah Tangga
 Lainnya (Pensiunan, dll...)

Penghasilan Total Rata-rata Sebulan:

1. Rp 1 – Rp 2.000.000
2. Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000
3. Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000
4. Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000
5. Lebih dari Rp 6.500.001

II. Variabel Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	<p><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p> <p>a. Menurut anda apakah BNIS selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, yaitu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah</p>					
2.	<p><i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)</p> <p>a. Nasabah BNIS tidak pernah menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank</p>					
3.	<p><i>Assurance</i> (Keyakinan)</p> <p>a. Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih</p> <p>b. Nasabah selalu merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah sesuai dengan syariah</p>					
4.	<p><i>Empaty</i> (Kepedulian)</p> <p>a. Nasabah merasa karyawan telah memberikan perhatian yang tulus dan mengerti akan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah?</p>					
5.	<p><i>Tangible</i> (Berwujud)</p> <p>a. Jumlah <i>Counter</i> pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> cukup memadai</p> <p>b. Apakah anda merasa nyaman terhadap kondisi kantor (peralatan <i>banking hall</i>, Kenyamanan Ruang, toilet, ATM, Mushalla)</p>					

III. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	<i>Profit Sharing</i> (bagi hasil) yang ditentukan BNIS lebih menguntungkan daripada bunga					
2.	BNIS sudah memiliki predikat pelayanan yang baik					
3.	BNIS memiliki citra bank yang terpercaya dan aman					
4.	Apakah anda bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BNIS?					
5.	Pegawai bekerja secara cekatan dan profesional					
6.	Pegawai bagian pelayanan selalu siap membantu jika dibutuhkan					
7.	Pegawai tidak pernah sibuk untuk memenuhi permintaan nasabah					

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-ragu

SS : Sangat Setuju

Lampiran 4

Validitas Variabel (X) Nasabah BSM

		Correlations				
		Reability	responsiveness	assurance	emphaty	Tangible
Reability	Pearson Correlation	1	,672**	,669**	,665**	,665**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,672**	1	,522**	,375**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,669**	,522**	1	,703**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	,665**	,375**	,703**	1	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,665**	,765**	,752**	,580**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Validitas Variabel (Y) Nasabah BSM

		Correlations							
		y1	y2	y3	y4	y6	y7	y8	Tingkat kepuasan nasabah BSM
y1	Pearson Correlation	1	,579**	,653**	,502**	,529**	,498**	,683**	,826**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,579**	1	,496**	,575**	,276**	,543**	,714**	,743**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,653**	,496**	1	,403**	,521**	,534**	,574**	,775**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,502**	,575**	,403**	1	,461**	,538**	,719**	,766**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	,529**	,276**	,521**	,461**	1	,483**	,540**	,704**
	Sig. (2- tailed)	,000	,005	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	,498**	,543**	,534**	,538**	,483**	1	,591**	,757**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	,683**	,714**	,574**	,719**	,540**	,591**	1	,885**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Tingkat kepuasan nasabah BSM	Pearson Correlation	,826**	,743**	,775**	,766**	,704**	,757**	,885**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Reabilitas Variabel (X) Nasabah BSM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
reability	4,3800	.80126	100
responsiveness	4,4200	.63850	100
assurance	8,3400	1,41578	100
emphaty	4,2200	.95959	100
tangible	9,3300	.97499	100

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reability	26,3100	11,711	.778	.846
responsiveness	26,2700	13,169	.657	.876
assurance	22,3500	8,169	.797	.857
emphaty	26,4700	11,221	.697	.857
tangible	21,3600	10,516	.815	.829

Reabilitas Variabel (Y) Nasabah BSM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	57,0700	45,056	,787	,751
Y2	56,5800	48,973	,713	,776
Y3	57,0000	46,061	,730	,759
Y4	56,9500	46,573	,724	,762
Y5	56,8800	47,622	,656	,769
Y6	57,0300	47,221	,717	,765
Y7	56,8100	44,357	,859	,745
Tingkat kepuasan nasabah BSM	30,6400	13,445	1,000	,890

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30,6900	16,620	4,07678	5

ANOVA with Cochran's Test						
		Sum of Squares	df	Mean Square	Cochran's Q	Sig
	Between People	329,078	99	3,324		
Within People	Between Items	2475,848	4	618,962	375,926	,000
	Residual	158,552	396	,400		
	Total	2634,400	400	6,586		
	Total	2963,478	499	5,939		
Grand Mean = 6,1380						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,681	1,406		1,196	,235
	reability	-,011	,307	-,002	-,037	,970
	responsiveness	,924	,396	,161	2,332	,022
	assurance	,411	,180	,159	2,286	,025
	emphaty	,969	,233	,254	4,167	,000
	tangible	1,866	,299	,496	6,237	,000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM

Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tangible, emphaty, reability, responsiveness, assurance ^b		Enter

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM
b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926 ^a	,858	,851	1,41605

a. Predictors: (Constant), tangible, emphaty, reability, responsiveness, assurance

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1142,550	5	228,510	113,958	,000 ^b
	Residual	188,490	94	2,005		
	Total	1331,040	99			

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM
b. Predictors: (Constant), tangible, emphaty, reability, responsiveness, assurance

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,681	1,406		1,196	,235
	reability	-,011	,307	-,002	-,037	,970
	responsiveness	,924	,396	,161	2,332	,022
	assurance	,411	,180	,159	2,286	,025
	emphaty	,969	,233	,254	4,167	,000
	tangible	1,866	,299	,496	6,237	,000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah BSM

Deskriptif Frekuensi Nasabah BSM

Statistics							
		reability	responsiveness	assurance	emphaty	tangible	Tingkat kepuasan nasabah BSM
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,3800	4,4200	8,3400	4,2200	9,3300	30,6400
Median		5,0000	4,5000	9,0000	5,0000	10,0000	32,0000
Mode		5,00	5,00	9,00	5,00	10,00	33,00
Std. Deviation		,80126	,63850	1,41578	,95959	,97499	3,66672
Minimum		2,00	3,00	4,00	2,00	6,00	20,00
Maximum		5,00	5,00	10,00	5,00	10,00	35,00
Sum		438,00	442,00	834,00	422,00	933,00	3064,00

reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,00	14	14,0	14,0	16,0
	4,00	28	28,0	28,0	44,0
	5,00	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

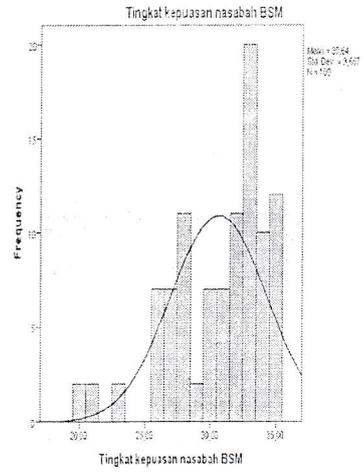
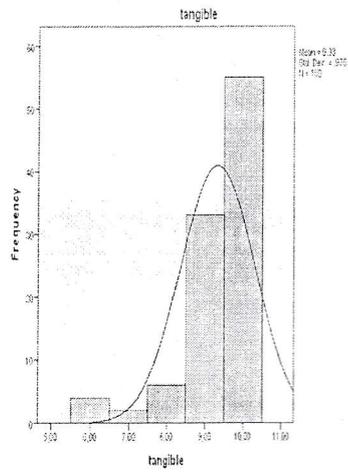
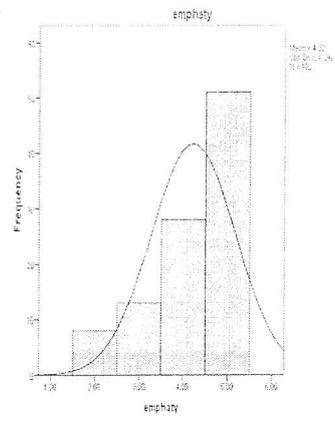
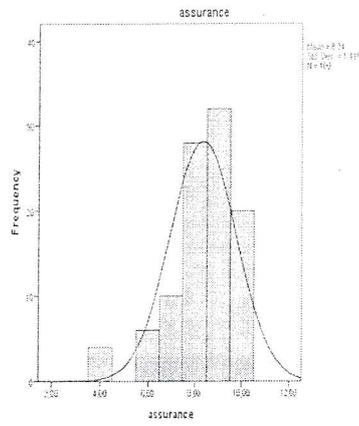
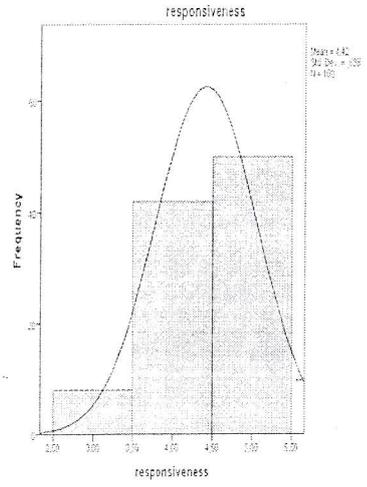
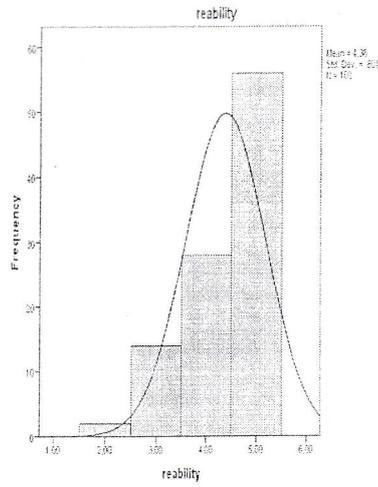
responsiveness					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	8,0	8,0	8,0
	4,00	42	42,0	42,0	50,0
	5,00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assurance					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	4	4,0	4,0	4,0
	6,00	6	6,0	6,0	10,0
	7,00	10	10,0	10,0	20,0
	8,00	28	28,0	28,0	48,0
	9,00	32	32,0	32,0	80,0
	10,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

empaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	8,0	8,0	8,0
	3,00	13	13,0	13,0	21,0
	4,00	28	28,0	28,0	49,0
	5,00	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6,00	4	4,0	4,0	4,0
	7,00	2	2,0	2,0	6,0
	8,00	6	6,0	6,0	12,0
	9,00	33	33,0	33,0	45,0
	10,00	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat kepuasan nasabah BSM					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20,00	2	2,0	2,0	2,0
	21,00	2	2,0	2,0	4,0
	23,00	2	2,0	2,0	6,0
	26,00	7	7,0	7,0	13,0
	27,00	7	7,0	7,0	20,0
	28,00	11	11,0	11,0	31,0
	29,00	2	2,0	2,0	33,0
	30,00	7	7,0	7,0	40,0
	31,00	7	7,0	7,0	47,0
	32,00	11	11,0	11,0	58,0
	33,00	20	20,0	20,0	78,0
	34,00	10	10,0	10,0	88,0
	35,00	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)

Petunjuk :

Berikan tanda (x) pada kolom yang telah disediakan.

I. Data Pribadi

- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Umur : 10-29 Th 30-49 Th
 50-69 Th 70 Th ke-atas
- Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wiraswasta Ibu Rumah Tangga
 Lainnya (Pensiunan, dll...)

Penghasilan Total Rata-rata Sebulan:

6. Rp 1 – Rp 2.000.000
7. Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000
8. Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000
9. Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000
10. Lebih dari Rp 6.500.001

II. Variabel Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
6.	<i>Reliability</i> (Kehandalan) b. Menurut anda apakah BSM selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan, yaitu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
7.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) b. Nasabah BSM tidak pernah menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank					
8.	<i>Assurance</i> (Keyakinan) c. Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih d. Nasabah selalu merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah sesuai dengan syariah					
9.	<i>Empaty</i> (Kepedulian) b. Nasabah merasa karyawan telah memberikan perhatian yang tulus dan mengerti akan permasalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah?					
10.	<i>Tangible</i> (Berwujud) c. Jumlah <i>Counter</i> pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> cukup memadai d. Apakah anda merasa nyaman terhadap kondisi kantor (peralatan <i>banking hall</i> , Kenyamanan Ruang, toilet, ATM, Mushalla)					

III. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
8.	<i>Profit Sharing</i> (bagi hasil) yang ditentukan BSM lebih menguntungkan daripada bunga					
9.	BSM sudah memiliki predikat pelayanan yang baik					
10.	BSM memiliki citra bank yang terpercaya dan aman					
11.	Apakah anda bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BSM?					
12.	Pegawai bekerja secara cekatan dan profesional					
13.	Pegawai bagian pelayanan selalu siap membantu jika dibutuhkan					
14.	Pegawai tidak pernah sibuk untuk memenuhi permintaan nasabah					

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-ragu

SS : Sangat Setuju



Tunas Usaha IB Hasanah

Facilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha yang **feasible** namun belum **bankable** guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

Keunggulan

- Proses cepat dan mudah.
- Uang muka ringan, minimal 10%.
- Minimal pembiayaan Rp.20 Juta s/d Rp.500 Juta.
- Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimal s/d 3 tahun dan pembiayaan investasi maksimal 5 tahun.

Persyaratan

- Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).
- NPWP (perorangan/perusahaan).
- Legalitas usaha apabila ada (SIUP, TDP, dan SITU).
- Surat keterangan perusahaan dari Kelurahan / Kecamatan untuk pembiayaan s/d Rp.150 Juta.
- Bukti kepemilikan agunan.
- Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- Tidak sedang menikmati Pembiayaan Produktif.



Solusi Kemudahan dan Kecepatan Pengembangan Usaha

Wirasusaha IB Hasanah

Facilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang **feasible** guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

Keunggulan

- Proses cepat dan mudah.
- Uang muka ringan, minimal 10%.
- Minimal pembiayaan Rp.50 Juta s/d Rp.1 Miliar.
- Biaya Administrasi 1% dari plafond pembiayaan.
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.

Persyaratan

- Pengalaman di bidang usaha minimal 1 (satu) tahun.
- Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).
- NPWP (perorangan/perusahaan).
- Legalitas usaha (SIUP, TDP, dan SITU).
- Legaltas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain : pertambangan, konstruksi, kehutanan dan lain-lain).
- Bukti kepemilikan agunan.
- Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- Laporan Keuangan 1 (satu) tahun terakhir.
- Copy rekening bank 6 (enam) bulan terakhir (apabila ada).
- Surat keterangan usaha dari kelurahan atau kecamatan untuk pembiayaan s/d Rp.150 Juta.



Usaha Kecil IB Hasanah

Facilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang **feasible** guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi usaha.

Keunggulan

- Proses cepat dan mudah.
- Uang muka ringan, minimal 20%.
- Minimal pembiayaan Rp.1 Milyar s/d Rp.15 Milyar.
- Biaya Administrasi 1% dari plafond pembiayaan.
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun.

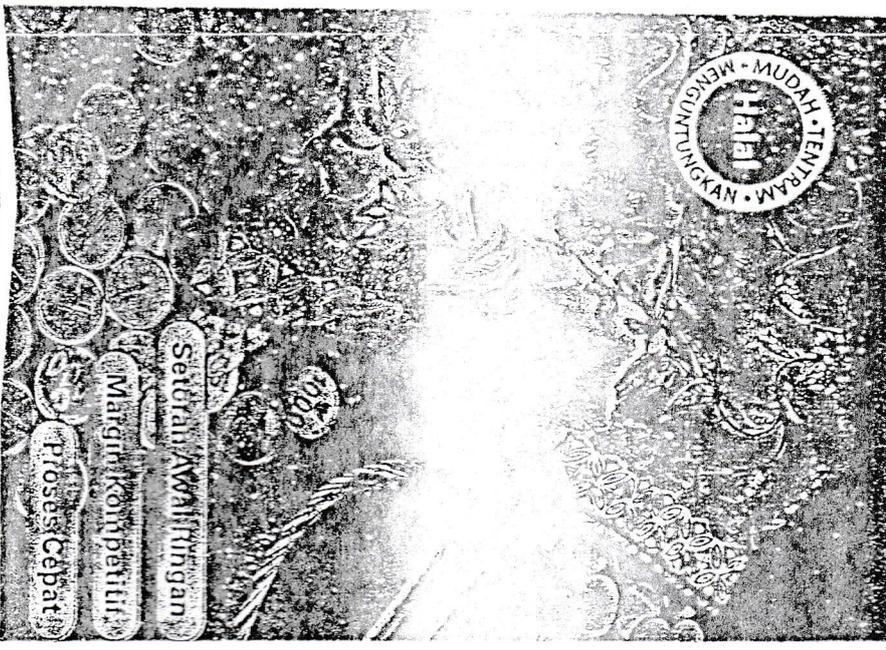
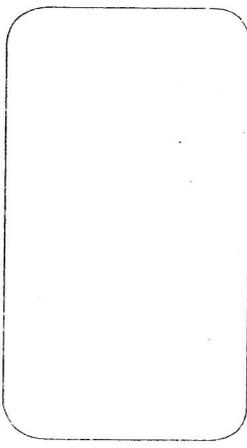
Persyaratan

- Pengalaman di bidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).
- NPWP (perorangan/perusahaan).
- Legaltas usaha (SIUP, TDP, dan SITU).
- Legaltas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain : pertambangan, konstruksi, kehutanan dan lain-lain).
- Bukti kepemilikan agunan.
- Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- Laporan keuangan 2 (dua) tahun terakhir.
- Copy rekening bank 6 (enam) bulan terakhir (apabila ada).



Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

Informasi lebih lanjut silahkan hubungi



Solusi Kemudahan dan Kecepatan Pengembangan Usaha

produk pembiayaan produktif

Kemudahan transaksi di 239 Outlet reguler BNI Syariah, lebih dari 1.500 Kantor BNI dengan layanan Syariah, lebih dari 60.000 ATM BNI, lebih dari 49.000 ATM Bersama, dan lebih dari 58.000 ATM Prima.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau www.bnisyariah.co.id

FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN PRODUKTIF

PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Jenis Pembiayaan : Tunas Usaha Wirusaha Usaha Kecil
 Jenis Pembiayaan : Modal Kerja Investasi
 Lama Waktu : Bulan
 Nilai Pembiayaan : Rp
 Jumlah Muka : Rp
 Pembiayaan Bank : Rp

INFORMASI UMUM

Status Pemohonan : Perorangan Perusahaan
 Bidang Usaha :
 Tanggal Mulai Usaha :

INFORMASI PEMOHON PERORANGAN

Nama Lengkap :
 Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
 Tempat / Tanggal Lahir :
 Status : Belum Menikah Menikah Janda/Duda
 Pendidikan : S3/S2 S1/D3 SMA/SMP Lainnya
 Nama Gadis Ibu Kandung :
 Nomor KTP / Paspor :
 NPWP :
 Alamat KTP : Kode Pos
 Alamat Domisili : Kode Pos
 Alamat Usaha : Kode Pos
 Nomor Telepon Rumah :
 Nomor Handphone :
 Nomor Telepon Kantor :
 Status Tempat Tinggal : Pribadi Keluarga Sewa Dinas
 Nama Istri / Suami :
 Jumlah Tanggungan : Orang
 Email :

INFORMASI PEMOHON PERUSAHAAN

Nama Perusahaan :
 Alamat Perusahaan :
 Jenis Person Perusahaan : Kode Pos
 Alamat :
 Telepon Kantor :
 Email :
 NPWP :

INFORMASI PEMBIAYAAN / PINJAMAN LAIN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Atas Nama	Nomor Rekening

INFORMASI REKENING SIMPANAN

Nama Bank	Jenis Simpanan	Atas Nama	Nomor Rekening
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		

INFORMASI DATA AGUNAN

Data Agunan 1

Jenis Agunan : OT / KSB OTB Mobil Motor Lainnya
 Lokasi Agunan :
 Luas T / KSB / TB : Tanah M² Bangunan M²
 Merek Kendaraan : Tahun
 Jenis Dokumen : Nomor
 Kepemilikan : a/n
 Harga Nilai Agunan : Rp

Data Agunan 2

Jenis Agunan : OT / KSB OTB Mobil Motor Lainnya
 Lokasi Agunan :
 Luas T / KSB / TB : Tanah M² Bangunan M²
 Merek Kendaraan : Tahun
 Jenis Dokumen : Nomor
 Kepemilikan : a/n
 Harga Nilai Agunan : Rp

Data Agunan 3

Jenis Agunan : OT / KSB OTB Mobil Motor Lainnya
 Lokasi Agunan :
 Luas T / KSB / TB : Tanah M² Bangunan M²
 Merek Kendaraan : Tahun
 Jenis Dokumen : Nomor
 Kepemilikan : a/n
 Harga Nilai Agunan : Rp

Data Agunan 4

Jenis Agunan : OT / KSB OTB Mobil Motor Lainnya
 Lokasi Agunan :
 Luas T / KSB / TB : Tanah M² Bangunan M²
 Merek Kendaraan : Tahun
 Jenis Dokumen : Nomor
 Kepemilikan : a/n
 Harga Nilai Agunan : Rp

PERSYARATAN DOKUMEN

Syarat Dokumen	Perorangan	Perusahaan
01. Fotocopy KTP / Paspor Pemohon dan Suami / Istri	✓	
02. Fotocopy Surat Nikah / Cerai / Pisah Harta	✓	
03. Pasfoto 4x6 cm Pemohon dan Suami / Istri	✓	
04. Fotocopy Kartu Keluarga	✓	
05. Fotocopy NPWP Pemohon Perorangan	✓	
06. Fotocopy KTP seluruh Pengurus Perusahaan		✓
07. Fotocopy NPWP seluruh Pengurus Perusahaan		✓
08. Akte Pendirian / Perubahan (apabila ada)		✓
09. Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)	✓	
10. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	✓	✓
11. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	✓	✓
12. Fotocopy Surat Ijin Praktek Profesi	✓	✓
13. Neraca dan Rugi Laba 2 tahun terakhir	✓	✓
14. Laporan Aktifitas Usaha 6 bulan terakhir	✓	✓
15. Perincian Rencana Anggaran Biaya Modal Kerja / Investasi	✓	✓
16. Fotocopy dokumen agunan :		
BPKB	✓	✓
Sertifikat Tanah, IMB dan PBB terakhir		
Lainya		

* persyaratan disesuaikan untuk pembiayaan Tunas Usaha, Wirusaha atau Usaha Kecil

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar. Informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini Saya mengizinkan BNI Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh Informasi yang diperlukan. Bersama ini Saya memberi kuasa kepada Bank untuk memotong dari rekening Giro / Tabungan / Deposito Saya di BNI / BNI Syariah guna melunasi angsuran pembiayaan dan atau kewajiban lainnya kepada Bank jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini pula Saya menyatakan bersedia dan akan patuh pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan Bank dan Saya mengetahui bahwa Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

.....
Pemohon

.....
Istri / Suami Pemohon

Saldo rekening

Saldo rekening (dengan jumlah setoran) dengan perhitungan asuransi.

Saldo rekening	Tahun ke-1 dan ke-2	Tahun ke-3 dan ke-4
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000

Saldo rekening	Tahun ke-1 dan ke-2	Tahun ke-3 dan ke-4
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000

Saldo rekening	Tahun ke-1 dan ke-2	Tahun ke-3 dan ke-4
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000
Saldo rekening	Saldo rekening minimal Rp1.000.000	Saldo rekening minimal Rp1.000.000

Saldo rekening (dengan jumlah setoran) dengan perhitungan asuransi.



BSM tabungan perencanaan

Tabungan berjangka yang memberikan hadiah bagi hasil berjangka serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

- Manfaat Tabungan:
 - Bagi hasil yang kompetitif.
 - Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
 - Penclindungan asuransi secara gratis & otomatis, tanpa pemeliharaan kesehatan.
 - Jaminan pencapaian target dana.

Manfaat Asuransi:

- Santunan tunai berfungsi untuk memenuhi kebutuhan target dana, sehingga manfaat asuransi dihangatkan dengan cara **target dana Saldo saat klaim**.

- Persyaratan:
 - Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
 - Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal (source account).
- Karakteristik:
 - Berdasarkan prinsip syariah *muadhabah muthlaqah*.
 - Berdasar tabungan 1 s.d. 10 tahun.
 - Usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.
 - Setoran bulanan minimal Rp 100 ribu.
 - Target dana minimal Rp 200.000 dan maksimal Rp 200 juta.
 - Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
 - Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
 - Saldo tabungan tidak bisa ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya administrasi.



BSM tabungan simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang perhitungannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang ditetapkan.

- Manfaat:
 - Aman dan terjangkau.
 - *Online* di seluruh *outlet* BSM.
 - Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
 - Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
 - Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
 - Penyelamatan zakat, infaq dan sedekah.
- Persyaratan:
 - Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- Karakteristik:
 - Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah*.
 - Setoran awal minimal Rp 20.000 (tanpa ATM) & Rp 30.000 (dengan ATM).
 - Setoran berikutnya minimal Rp 10.000.
 - Saldo minimal Rp 20.000.
 - Biaya tutup rekening Rp 10.000.
 - Biaya administrasi Rp 2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).



BSM tabungan haji

Tabungan khusus untuk persiapan biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang memberikan secara bertahap dan berkala di Indonesia serta bentuk-bentuk ibadah haji dan umrah.

- Manfaat:
 - Aman dan terjangkau dengan biaya selanjutnya.
 - Bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank.
- Fasilitas:
 - Fasilitas Kartu Tabungan Haji sebagai kartu ATM & debit.
 - Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
 - Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- Persyaratan:
 - Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- Karakteristik:
 - Berdasar prinsip syariah dengan akad *Wadiah dan Diman'at*.
 - Besar biaya administrasi rekening.
 - Biaya penellanaan Kartu Tabungan Haji Rp 2.000. (jika ada).
 - Setoran awal minimum Rp 20.000, dan setoran selanjutnya minimum Rp 10.000.
 - Saldo minimum rekening (setelah penellanaan) Rp 20.000.
 - Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000.
 - Jumlah minimum rekening di *governor* Rp 100.000 kecuali saat tutup rekening.
 - Rekening dorman (tidak ada transaksi) selama 6 bulan berturut-turut.
 - Biaya penalti Rp 2.000 per bulan.
 - Apabila saldo rekening mencapai < Rp 20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisi saldo.



BSM tabung haji

Investasi berjangka waktu tertentu dalam masa yang rupaiah yang dikelola berdasarkan prinsip *muadhabah muthlaqah*.

- Manfaat:
 - Dana aman dan terjangkau dan dikelola secara syariah.
 - Bagi hasil yang kompetitif dan dapat diprediksi jaminan pembayaran.
 - Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).
- Persyaratan:
 - Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
 - Perusahaan: KTP Pengurus Ake-Perfiraan SIPU & NPWP.
- Karakteristik:
 - Jangka waktu yang fleksibel, 1, 2, 3, 6 dan 12 bulan.
 - Dicaliskan pada saat jatuh tempo.
 - Setoran awal minimum Rp 2.000.000.
 - Biaya Materai Rp 6.000.

Contoh Perhitungan Bagi Hasil:
 Deposito tabung haji Rp 10 juta berjangka waktu 1 bulan perzaman dengan bank dan nasabah adalah 48% & 52% (total saldo semua depositan 1 bulan) adalah Rp 200 milyar dan bagi hasil yang dibagikan adalah Rp 1 miliar. Bagi hasil yang didapat itu, Fild adalah:
 Rp 10.000.000 x Rp 3.400.000.000 & 52% = Rp 78.000, sebelum dipotong pajak Rp 200.000.000.000

