

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**

Salah satu tonggak berdirinya *Islamic Development Bank*(IDB) tahun 1974 oleh organisasi konferensi Islam (OKI). Beberapa LKS berdiri di Timur Tengah, Filipina (1975) dan Malaysia (1963). Di Indonesia sampai tahun 2000, tercatat 5 bank syariah dan 77 BPRS bebas bunga, salah satunya adalah UUS PT BRI (Persero).

Dengan berlandaskan UU tersebut, maka PT BRI (Persero) mendirikan UUS dalam bentuk surat keputusan direksi BRI No kep: S.74-DIR/PPP/12/2001 tanggal 7 Desember 2001 tentang struktur organisasi UUS PT BRI (Persero). Unit usaha- BRI beralamat di Jalan Sudirman Kav.44-46 (gedung BRI:I Lt5) Jakarta, telepon (021) 5709060 ext 2513-2518, Fax (021) 5713117. Hal tersebut diperkuat dengan hasil RUPS luar biasa pada tanggal 21 Juni 2001 yang memberikan persetujuan kepada direksi PT BRI (Persero) untuk melakukan perubahan anggaran dasar BRI dengan penambahan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Berawal dari akuisisi bank jasa arta oleh bank rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian di ikuti dengan perolehan izin dari bank indonesia untuk mengubah kegiatan usaha bank jasa Arta dari bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah bank umu syariah yang di beri nama PT. Bank BRI yang kemudian di beri nama PT. Bank BRI Syariah. Pada tanggal 17 November 2008, melalui proses yang panjang, BRI Syariah hadir ditengah masyarakat indonesia, menawarkan konsep perbankan ritel modern yang mengusung layanan prima, teknologi handal dan produk inovatif bernafaskan syariah.

Untuk mendukung upaya pencapaian pengembangan usaha syariah tersebut diperlukan adanya unit kerja operasional yang berfungsi melaksanakan kebijakan usaha syariah di wilayah kerja melalui pemberian pelayanan perbankan syariah kepada nasabah maupun calon nasabah, maka didirikanlah kantor cabang BRI dengan sistem syariah, salah satunya adalah kantor BRI Cabang Syariah Banjarmasin yang beralamatkan di Jl.A.Yani Km.3.5 Banjarmasin.

## **2. Visi, Misi Dan Motto BRI Cabang Syariah Banjarmasin**

### **a. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **b. Misi**

- a) memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b) menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- c) menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun, dimana pun.
- d) memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

### **c. Motto**

BRI syariah bersama wujudkan harapan bersama.

## **3. Job Discription Karyawan**

### **a. Pimpinan Cabang**

#### **Tugas dan tanggung jawab**

1. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi RKA dalam rangka mencapai target usaha syariah yang telah ditetapkan.

2. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
3. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.
4. Melakukan kegiatan pemasaran dana, jasa dan pembiayaan dalam rangka memperluas pangsa pasar usaha syariah.
5. Mengembangkan bisnis pembiayaan, meminimumkan resiko kerugian, serta memantau portofolio untuk mencapai tingkat portofolio yang sehat.
6. Melaksanakan koordinasi dengan pihak/ instansi terkait atas pelaksanaan usaha kerja syariah dan unit kerja dibawahnya untuk menjamin pelayanan perbankan yang tepat sasaran sesuai dengan prinsip yang berlaku.
7. Membentuk tim penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dan bertindak sebagai ketua tim dan kantor cabang syariah, dengan tugas-tugas sebagai berikut:
  - a) Mengadakan identifikasi masalah dan membuat usul penyelesaian atas pembiayaan bermasalah kantor cabang syariah.
  - b) Memberikan masukan/merekomendasi kepada pejabat yang berwenang tentang rencana-rencana penyehatan dan atau pembiayaan bermasalah di kantor cabang syariah.
  - c) Mengawasi ketertiban administrasi dan kelengkapan berkas dokumen atas seluruh pembiayaan bermasalah di kantor cabang syariah.

- d) Membuat usulan untuk penyelesaian bermasalah termasuk penyelesaian melalui pihak ketiga.
8. Memastikan kegiatan operasional kantor cabang syariah dan unit kerja dibawahnya telah sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan guna memberikan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
  9. Menjamin seluruh transaksi yang disetujui/disahkan setelah sesuai dengan kewenangan dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah.
  10. Memastikan pengelolaan kas dan surat berharga serta nota antar unit kerja setelah dilaksanakan sesuai ketentuan untuk menjamin dan kepastian secara optimal.
  11. Melakukan pembinaan secara aktif meliputi peningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku pekerja dibawahnya.
  12. Melaksanakan fungsi SDM sesuai kewenangan dalam rangka menyediakan SDM yang berkualitas.
  13. Menjamin daftar user sesuai dengan struktur organisasi serta terlaksananya pelayan administrasi guna mendukung kelancaran operasional.
  14. Memeriksa kelengkapan surat pernyataan merahasiakan password untuk semua user komputer guna menghindari penyalahgunaan wewenang.
  15. Melaksanakan waskat terhadap seluruh kegiatan di kantor cabang syariah dalam rangka menjamin keabsahannya dan memastikan waskat pada unit-unit di kerja bawahnya berjalan sesuai ketentuan.

16. Melayani seluruh kebutuhan kantor cabang syariah dan unit-unit kerja dibawahnya serta unit lain sebagai internal customer sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka memperlancar kegiatan bank (misalnya dalam hal tambahan setoran kas, penurunan rata-rata transfer dan sebagainya)
17. Menjamin ketepatan dan kebenaran pembukuan dan laporan, serta data yang akurat sebagai bahan pengambilan keputusan manajemen.
18. Menindaklanjuti temuan audit internal maupun eksternal BRI untuk memperbaiki kesalahan /kekeliruan sehingga terwujud bank yang aman tidak termasuk daftar hitam bank indonesia.
19. Memastikan calon nasabah tidak masuk daftar hitam bank indonesia.
20. Memastikan media back-up data harian dan penyimpanan sesuai ketentuan.
21. Memeriksa hasil laporan-laporan yang wajib di cetak dan menyimpannya.
22. Mengawasi dan mengelola kebutuhan logistik agar dicapai tingkat efisiensi yang optimal
23. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku dalam mendukung bisnis kantor cabang syariah.

#### **b. Asisten manager operasional**

##### **Tugas dan tanggung jawab**

1. Memastikan tidak terjadi transaksi (kecuali ATM) dalam kurun waktu setelah close system pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerja berikutnya guna menjalin tidak terjadi transaksi yang ilegal.

2. Melaksanakan flag operasional (mengaktifkan dan menonaktifkan user) bagi pekerja yang akan menjalankan operasi melalui sistem pada hari tersebut guna memastikan bahwa pemegang user siap melaksanakan tugas masing-masing dan tidak disalahgunakan oleh orang lain.
3. Memelihara, mengerjakan register kas kantor cabang BRI Syariah dalam rangka pengelolaan ka kantor cabang termasuk melaksanakan pergeseran kas antar unit kerja agar pelayanan kepada nasabah baik intern maupun eksterm berjalan dengan baik dan terjamin keamanannya.
4. Melaksanakan tambahan kas awal hari, selama jam kerja minimal setoran kas dari teller pada akhir hari.
5. Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi tunai,kliring dan pemindahan bukuan sesuai wewenang.
6. Memelihara dan mengerjakan register surat berharga, register kas serta kuitansi payment point untuk memastikan keamanannya.
7. Mengaktifkan rekening pembiayaan dan simpanan.
8. Melakukan pengesahan transfer keluar sesuai kewenangan.
9. Memastikan kebenaran pembuatan/penerimaan dokumen/nota yang berkaitan dengan pelayanan dan jasa (termasuk devisa dan surat pembiayaan berjalan dalam negeri/ SPBDN) untuk menjamin keabsahan dan keamanan transaksi.
10. Mengelola Giro Kantor cabang BRI Syariah di kantor cabang BRI Konvensional.
11. Menindaklanjuti temuan audit sesuai kewenangan.

12. Membina dan menilai kinerja pekerja yang berada dibawahnya dalam rangkan menyediakan SDM yang profesional.
13. Menindaklanjuti keluhan-keluhan laporan dari nasabah
14. Melayani seluruh kebutuhan unit kerja dibawah kantor cabang syariah yang bersangkutan sebagai internal Costumer sesuai ketentuan untuk mendukung kelancaran operasional.
15. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasannya.

**c. Account Officer**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Membuat rencana pemasaran tahunan (RPT) pembiayaan dan simpanan guna mencapai sasaran yang ditetapkan, termasuk penyusunan rencana kerja tiga bulanan yang digunakan sebagai bahan evaluasi hasil penjualan yang dicapai setiap bulan, triwulan dan tahunan.
2. Mempersiapkan dan mengelola pelaksanaan atas rencana account guna mencapai portofolio yang berkembang, sehat dan menguntungkan.
3. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul kepada atasannya dalam pelayanan debitur dan kreditur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.
4. Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan terhadap pembiayaan sejak realisasi sampai dengan saat dilunasi untuk meningkatkan pendapatan bank.



5. Melaksanakan fungsi penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah untuk meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan berkaitan dengan hal-hal:

- a) Bertindak sebagai pemprakarsa sekaligus rekomendasi dalam restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penghapusan buku pembiayaan putusan kantor cabang syariah.
- b) Restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penghapusan buku pembiayaan diluar putusan kantor cabang syariah, bertindak sebagai pemprakarsa bersama manajer pemasaran/ AO lain dan pimpinan cabang syariah.
- c) Melakukan penagihan, pembinaan dan kunjungan langsung ke debitur serta memonitor pelaksanaan dan perkembangan restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- d) Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai kewenangan dalam menganalisa dan mengevaluasi sehubungan dengan prakarsa maupun rekomendasi restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- e) Mengusulkan agar kantor cabang syariah BRI dan PPP Syariah BRI maupun ketentuan-ketentuan lain yang diterapkan secara benar dan konsisten untuk mencapai keuntungan yang maksimal dengan risiko sekecil-kecilnya.

- f) Menindaklanjuti rekomendasi auditor tentang restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah tanggapan positif atas temuan-temuan audit.
  - g) Menyusun, mengusulkan serta mengevaluasi dan mengusulkan solusi kepada pimpinan cabang atas program restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah dan pemasukan pembiayaan dihapus bukukan.
  - h) Mengadakan koordinasi dengan pihak ketiga bank, instansi maupun perorangan yang berkaitan dengan restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah.
  - i) Mengelola memelihara kerjaan berkas-berkas pembiayaan yang menjadai account binaannya.
6. Secara proaktif memberikan informasi kepada atasan mengenai produk bank pesaing untuk dijadikan dasar dalam menetapkan strategi pemasaran.
  7. Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan sebelum permohonan pembiayaan diproses dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
  8. Melengkapi dokumen-dokumen dalam rangka menertibkan dokumentasi pembiayaan.
  9. Membuat laporan kerja nasabah (LKN) atas pelaksanaan kunjungan kepada nasabah baik dalam rangka proses pembiayaan maupun dalam rangka penagihan dan pembinaan pembiayaan.
  10. Melaporkan kepada atasan atas hasil-hasil yang dicapai dalam pemasaran.

11. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**d. Administrasi pembiayaan**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Menerima permohonan pembiayaan, memeriksa kelengkapannya dan meneruskan kepada npetugas berikutnya untuk diproses lebih lanjut.
2. Mengadministrasikan PS, KRD, KND, Rencana Pemasaran Tahunan (RRT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka memberikan informasi kepada pejabat pembiayaan.
3. Memelihara register-register serta dokumen asuransi pembiayaan, asuransi kerugian dan asuransi jiwa yang berkaitan dengan pembiayaan.
4. Menyiapkan dokumen pembiayaan yang telah jatuh tempo untuk segera diperbaharui/diperpanjang dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
5. Mengidentifikasi dokumen pembiayaan yang harus segera diperbaharui oleh nasabah atas putusan penundaan Dokumen (PPND) guna mengamankan kepentingan bank.
6. Menyiapkan perjanjian dibawah tangan guna mengamankan kepentingan bank.
7. Menyiapkan instruksi pencairan pembiayaan (IPP) untuk melaksanakan putusan pembiayaan dalam rangka meningkatkan kelayakan kepada nasabah.

8. Memeriksa kelengkapan berkas/dokumen dan menjelaskan kepada nasabah tentang biaya-biaya yang dibebankan sebelum pencairan pembiayaan.
9. Menindaklanjuti temuan-temuan audit sesuai dengan bidang tugasnya.
10. Memelihara kerjakan dokumen pembiayaan yang telah direalisasi.
11. Menyiapkan laporan –laporan pembiayan termasuk menata kerjakan kolektibilitas pembiayaan.
12. Menginformasikan kepada pejabat yang berkepentingan tentang ketertiban angsuran yang dilakukan nasabah pembiayaan.
13. Menyajikan informasi pembiayaan yang diperlukan oleh pejabat lain.
14. Menanggapi dan menindaklanjuti hal-hal yang berkaitan dengan nasabah yang disampaikan oleh nasabah
15. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**e. Teller**

Tugas dan tanggung jawab

1. Melakukan tambahna dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.
2. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
3. Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.

4. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
5. Mengelola dan menyetorkan kas fisik kepada supervisor/AMO, baik selama jam pelayanan maupun akhir hari kerja agar keamanan kas terjaga.
6. Melakukan pergeseran kas antar *teller* yang memerlukan untuk menjaga kelancaran pelayanan.
7. Membayar biaya-biaya, piutang, realisasi, pembiayaan dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna menjaga kelancaran operasional kantor cabang syariah.
8. Melayani transaksi jual beli *bank note* agar pelayan kepada nasabah berjalan dengan baik.
9. Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
10. Menindaklanjuti semua audit sesuai dengan kewenangan.
11. Menyusun uang sesuai dengan *coupons*nya untuk menjaga keamanan dan menghindari ketekoran kas.
12. Melaksanakan fungsi *checker* atas transaksi di atas batas wewenangnya.
13. Menatakerjakan KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan)
14. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**f. Unit pelayanan masyarakat (UPN)**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Memberikan informasi yang diperlukan calon nasabah dan nasabah kantor cabang syariah menyangkut rekening koran, saldo, simpanan, deposito, giro, transfer, maupun pembiayaan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
2. Menerima dan menginventarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.
3. Melayani aplikasi pembukaan rekening simpanan (tabungan) mudharabah, giro, deposito, menyimpan cek, bilyet giro, dan meminta pengesahann dari pejabat yang berwenang untuk kemudian ditatakerjakan dengan baik.
4. Menyiapkan permohonan pertanggungan asuransi nasabah simpanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna menjamin keamanan rekening nasabah.
5. Menjamin kelancaran pelaksanaan pengiriman uang dengan *overbooking* sesuai dengan kewenangannya.
6. Membukukan semua transaksi pemindahbukuan ke sistem komputer, setelah dicocokkan terlebih dahulu bukti pembukuan dengan dokumen sumbernya.
7. Membukukan semua transaksi pemindahbukuan ke sistem komputer, setelah dicocokkan terlebih dahulu bukti pembukuan dengan dokumen sumbernya.
8. Mencetak daftar mutasi harian sesuai *user* yang menjadi tanggung jawabnya.
9. Menindaklanjuti semua temuan audit sesuai dengan kewenangannya.

10. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**g. Kliring**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Membukukan serta memvalidasi tanda setoran yang diterima dari nasabah sesuai dengan jumlah warkat *kliring*.
2. Melaksanakan *encode* dengan mesin *encode*.
3. Menjumlahkan seluruh warkat yang telah di *encode* dengan menggunakan hitung yang dilengkapi tellstruck dan harus cocok antara pembukuan *teller kliring*, *encode*, dan jumlah yang tertera dimesin hitung.
4. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**h. Pelayanan internal.**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Mengagenda, mendistribusikan dan menata kerjakan surat keluar dan masuk dalam rangka meningkatkan pelayanan pada nasabah *internal costumer*.
2. Mengatur lalu lintas komunikasi dalam rangka menjaga efektivitas komunikasi.
3. Membuat SPJ, slip gaji, dan persiapan pembayaran-pembayaran fasilitas kesejahteraan karyawan.
4. Menyiapkan konsep dan mengetik surat keluar untuk dikirim kepada pihak-pihak yang ingi di tuju.

5. Melayani tamu-tamu yang akan bertemu dengan pimpinan cabang syariah.
6. Memelihara file pekerja secara tertib, termasuk mengawasi ketertiban absensi pekerja, sehingga terdapat disiplin kerja.
7. Mengkoordinasikan pembagian kerja sopir, satpam, dan pramubakti secara efektif dan efisien untuk memperlancar kegiatan operasional.
8. Mengadministrasikan semua aktiva tetap dengan tertib dan benar, termasuk mengelola penyusutan dan laporannya untuk mengamankan asset bank.
9. Menindaklanjuti semua temuan audit *intern* dan *ekstern* berkaitan dengan bidangnya.
10. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**i. Akuntansi laporan**

**Tugas dan tanggung jawab**

1. Memastikan bahwa proses pembukuan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyimpan bukti kas, dan *back-up* data dari sistem komputer.
2. Memastikan bahwa kegiatan rekonsiliasi, pembukuan telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Menyiapkan dan menyajikan laporan yang diperlukan setelah disusun dengan benar dan akurat, serta menyampaikan laporan-laporan tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan tepat pada waktunya.
4. Menindaklanjuti nota selisih rekening antar kantor dengan benar dan mencocokkannya dengan saldo buku besar pada neraca.



5. Melaporkan setiap kejadian yang tidak sesuai dengan prosedur pembukuan kepada atasan.
6. Menindaklanjuti semua temuan audit sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

**j. Operator**

**Tugas dan tanggung jawab**

- a. Melakukan *open* sistem pada awal kerja dan menutup sistem pada akhir kerja.
- b. Menyajikan/mencetak informasi-informasi pembukuan yang diperlukan dan ditandatangani sesuai dengan wewenang.
- c. Menangani dan meng*install* perubahan aplikasi *software* kantor cabang syariah oleh kantor pusat.
- d. Menjaga kebersihan dan suhu ruangan komputer serta keamanannya.
- e. Melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.
- f. Personalia

Guna menunjang kelancaran seluruh kegiatan operasional Bank BRI kantor cabang syariah banjarmasin menggunakan tenaga kerja sebanyak 18 (delapan belas) orang terdiri dari :

1. Pimpinan cabang
2. Assisten manajer operasional (AMO)
3. Account officer (AO)
4. Petugas pelayanan intern

5. Petugas asuransi dan laporan
6. Operator olsip
7. Petugas kliring
8. Administrasi pembiayaan (ADB)
9. Customer service
10. Teller
11. Satuan pengamanan
12. Sopir
13. Pramubakti

### **3.Strategi Pelayanan Pada Bank BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**

menurut mba ridha salah satu karyawan di bank BRI Syariah sebenarnya tidak ada strategi khusus untuk pelayanan di bank BRI namun kami mempunyai salah satu pelayanan yang membedakan dengan bank-bank lain di Banjarmasin, yaitu “melayani nasabah dengan setulus hati” yang artinya melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman, karena jika nasabah itu nyaman dengan pelayanan yang di berikan maka dengan otomatis nasabah tersebut akan loyal pada bank tersebut. Lain jika pelayanan untuk nasabah yang komplain, menurut Mba Ridha, jika ada nasabah yang komplain dan suara atau tutur katanya mengganggu nasabah lain maka nasabah tersebut sebaiknya dibawa ke tempat lain dan ditenangkan, bahkan jika nasabah tersebut masih menjawab dengan tutur kata

yang kurang enak didengar sebagai seorang karyawan tetaplah bertutur kata yang lemah lembut untuk menjawab pertanyaan dari nasabah tersebut.<sup>1</sup>

## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden

Data yang diambil atau dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini Nasabah bank BRI kantor cabang syariah Banjarmasin. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu

#### 1) Jenis kelamin responden

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	21	42%
2	Perempuan	29	58 %
	Total	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data Diolah)

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah

---

<sup>1</sup> Wawancara langsung dengan karyawan bank BRI Syariah kantor cabang Banjarmasin  
Mba Ridha , 19 Mei 2015

perempuan sebanyak 29 orang (58%). Sedangkan laki-laki yaitu sebanyak 21 orang (42%) dari total responden.

## 2) Jenis umur responden

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-30 tahun	37	74%
2	31-40 tahun	13	36%
	Total	50	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (Data Diolah)

Dari data diatas berdasarkan umur diperoleh umur dari 20-30 tahun sebanyak 37 orang (74%) sebagai proporsi terbesar dari angket yang dibagikan kepada responden. Sedangkan dari umur 30-40 tahun sebanyak 13 orang (36%) dari total responden

## C. Analisa Deskripsi Variabel

Pada hasil pengumpulan jawaban dari angket yang dibagikan kepada responden, maka gambaran mengenai, Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin diuraikan sebagai berikut:

### 1. Penjelasan responden terhadap variabel Fasilitas ( $X_1$ )

#### Tabel 4.3

**Jawaban responden terhadap ada nya koran yang disediakan dari bank BRI Kantor Cabang Syariah tidak membuat bosan saat menunggu antrian**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	2	4%
2	Setuju	39	78%
3	Netral	8	16%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan dengan ada nya koran yang disediakan dari bank BRI Kantor Cabang Syariah tidak membuat bosan saat menunggu antrian menunjukkan 39 (78%) responden menyatakan setuju, kemudian disusul dengan 8 (16%) responden yang menyatakan netral, 2 (4%) responden yang menyatakan sangat setuju, 1 (2%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden memang tidak merasa bosan dengan disediakan nya koran dari bank BRI Kantor Cabang Syariah saat menunggu antrian.

**Tabel 4.4**

**Jawaban responden terhadap pernyataan dengan adanya no. Antrian membuat nasabah tidak berdesakan saat transaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	10%
2	Setuju	36	72%
3	Netral	8	16%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan dengan adanya no. Antrian membuat nasabah tidak berdesakan saat bertransaksi menunjukkan 36 (72%) responden setuju, kemudian disusul kembali 8 (16%) responden yang menyatakan netral, 5 (10%) responden menyatakan sangat setuju, 1 (2%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa responden memang setuju dengan adanya no antrian karena membuat nasabah tidak berdesakan saat transaksi.

**Tabel 4.5**

**Jawaban Responden Pada Pernyataan Tentang  
Penataan Ruang Jasa Di Bank BRI Kantor Cabang  
Syariah Sangat Menarik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	3	6%
2	Setuju	38	76%
3	Netral	8	16%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas bahwa pernyataan tentang penataan ruang jasa di bank BRI Kantor Cabang Syariah sangat menarik menunjukkan 38 (76%) responden setuju, 8 (16%) responden yang menyatakan netral, serta disusul dengan 3 (6%) responden yang menyatakan sangat setuju, 1 (2%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tentang penataan ruang jasa di bank BRI Kantor Cabang Syariah sangat menarik.

**Tabel 4.6**

**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dengan  
Adanya ATM Bank BRI Yang Mudah Di Jangkau,  
Sehingga Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	4	8%
2	Setuju	42	84%
3	Netral	3	6%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai adanya ATM Bank BRI yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi menunjukkan 42 (84%) responden menyatakan setuju, 4 (8%) responden menyatakan sangat setuju, 3 (6%) responden menyatakan netral, 1 (2%) responden menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) responden menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa dengan ada nya ATM bank BRI yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

**Tabel 4.7**



**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dengan Adanya Tempat Parkir Yang Disediakan Bank BRI Sangat Nyaman Sehingga Nasabah Tidak Merasa Khawatir Saat Bertransaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	1	2%
2	Setuju	30	60%
3	Netral	17	34%
4	Tidak Setuju	2	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan dengan adanya tempat parkir yang disediakan bank BRI sangat nyaman sehingga nasabah tidak merasa khawatir saat bertransaksi, menunjukan 30 (60%) responden menyatakan setuju, 17 (34%) responden menyatakan netral, 2 (4%) responden menyatakan tidak setuju, 1 (2%) responden menyatakan sangat setuju, dan 0 (0%) responden menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkann bahwa dari 50 responden sekitar 30 orang mengatakan bahwa mereka merasa tempat parkir yang disediakan bank BRI sangat nyaman sehingga nasabah tidak merasa khawatir saat bertransaksi.

**Tabel 4.8**

**Jumlahdan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel**

**Fasilitas ((X<sub>1</sub>))**

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Dengan adanya koran yang disediakan dari bank BRI Kantor cabang Syariah membuat saya tidak bosan saat menunggu antrian	2	4	39	78	8	16	1	2	0	0	50	100
2	Dengan adanya no. Antrian membuat nasabah tidak berdesakan saat transaksi	5	10	36	72	8	16	1	2	0	0	50	100
3	Penataan ruang jasa di bank BRI Kantor Cabang Syariah sangat menarik	3	6	38	76	8	16	1	2	0	0	50	100
4	Dengan adanya ATM bank BRI yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi	4	8	42	84	3	6	1	2	0	0	50	100

5	Tempat parkir yang disediakan bank BRI sangat nyaman, sehingga nasabah tidak merasa khawatir saat bertransaksi	1	2	30	60	17	34	2	4	0	0	50	100
---	--	---	---	----	----	----	----	---	---	---	---	----	-----

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

## 2. Penjelasan Responden Terhadap Variabel tempat ( $X_2$ )

**Tabel 4.17**

### **Jawaban Responden Terhadap bank BRI Kantor Cabang**

### **Syariah mudah dijangkau dengan angkutan umum**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	3	6%
2	Setuju	32	64%
3	Netral	12	24%
4	Tidak Setuju	3	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan bank BRI Kantor Cabang Syariah mudah dijangkau dengan angkutan umum, menunjukkan 32(64%) responden setuju, kemudian 12 (24%)

responden yang menyatakan Netral, 3 (6%) responden yang menyatakan sangat setuju, 3 (6%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa bank BRI Kantor Cabang Syariah mudah dijangkau dengan angkutan umum.

**Tabel 4.18**

**Jawaban Responden Terhadap suasana di bank BRI Kantor Cabang Syariah nyaman dan tenang**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	3	6%
2	Setuju	38	76%
3	Netral	8	16%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan suasana di bank BRI Kantor Cabang Syariah nyaman dan tenang, menunjukkan 38(76%) responden setuju, kemudian 8 (16%) responden yang menyatakan Netral, 3 (6%) responden yang menyatakan sangat setuju, 1 (2%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal

ini menunjukkan bahwa suasana di bank BRI Kantor Cabang Syariah nyaman dan tenang,

**Tabel 4.19**

**Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Tempat ((X<sub>2</sub>))**

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Bank BRI Kantor Cabang Syariah mudah dijangkau dengan angkutan umum	3	6	32	64	12	24	3	6	0	0	50	100
2	Suasana di bank BRI Kantor Cabang Syariah nyaman dan tenang	3	6	38	76	8	16	1	2	0	0	50	100

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

### 3. Penjelasan Responden Terhadap Variabel layanan (Y)

**Tabel 4.9**

**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Mengenai  
Salam Saat Awal Masuk Pintu Dari Karyawan Bank BRI  
Memberikan Kesan Yang Bagus Kepada Nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	4	8%
2	Setuju	40	80%
3	Netral	6	12%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pernyataan Salam Saat Awal Masuk Pintu Dari Karyawan Bank BRI Memberikan Kesan Yang Bagus Kepada Nasabah menunjukkan 40 (80%) responden menyatakan setuju, 6 (12%) responden menyatakan netral, 4 (8%) responden menyatakan bahwa sangat setuju, 0 (0%) responden menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) responden menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa responden setuju atas pernyataan mengenai salam saat awal masuk pintu dari karyawan bank bri memberikan kesan yang bagus kepada nasabah .

**Tabel 4.10**

**Jawaban Responden Terhadap Sikap Karyawan Yang  
Ramah Membuat Nasabah Tertarik Bertransaksi Di  
Bank BRI Kantor Cabang Syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	12%
2	Setuju	40	80%
3	Netral	4	8%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan sikap karyawan yang ramah membuat nasabah tertarik bertransaksi di bank BRI kantor cabang syariah, menunjukkan 40 (80%) responden setuju, kemudian di susul dengan 6 (12%) responden yang menyatakan sangat setuju, 4 (8%) responden yang menyatakan netral, 0 (0%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa pernyataan sikap karyawan yang ramah membuat nasabah tertarik bertransaksi di bank BRI kantor cabang syariah.

**tabel 4.11**

**Jawaban responden terhadap karyawan dibank BRI  
Kantor Cabang Syariah cepat dalam melayani nasabah  
melakukan transaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	0	0 %
2	Setuju	40	80%
3	Netral	10	20%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan karyawan dibank BRI kantor cabang syariah cepat dalam melayani nasabah melakukan transaksi, menunjukan 40 (80%) responden setuju, kemudian di susul dengan 10 (20%) responden yang menyatakan Netral, 0 (0%) responden yang menyatakan sangat setuju, 0 (0%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukan bahwa pernyataan karyawan dibank BRI kantor cabang syariah cepat dalam melayani nasabah melakukan transaksi.

**Tabel 4.12**



**Jawaban responden terhadap kecakapan karyawan dalam memberi informasi sangat membantu saat bertransaksi di bank BRI Kantor Cabang Syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	3	6%
2	Setuju	44	88%
3	Netral	3	6%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataankecakapan karyawan dalam memberi informasi sangat membantu saat bertransaksi di bank BRI kantor cabang syariah , menunjukkan 44 (88%) responden setuju, kemudian 3 (6%) responden yang menyatakan Netral, 3 (6%) responden yang menyatakan sangat setuju, 0 (0%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa pernyataan. kecakapan karyawan dalam memberi informasi sangat membantu saat bertransaksi di bank BRI kantor cabang syariah.

**Tabel 4.13**

**Jawaban Responden Terhadap Kenyamanan Nasabah  
Sangat Diutamakan Oleh Bank BRI Kantor Cabang  
Syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	4	8%
2	Setuju	41	82%
3	Netral	5	10%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataankenyamanan nasabah sangat diutamakan oleh bank BRI kantor cabang syariah, menunjukan 41 (82%) responden setuju, kemudian 5 (10%) responden yang menyatakan Netral, 4 (8%) responden yang menyatakan sangat setuju, 0 (0%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukan bahwa pernyataan kenyamanan nasabah sangat diutamakan oleh bank BRI kantor cabang syariah.

**Tabel 4.14**

**Jawaban Responden Terhadap penampilan  
karyawan bank BRI Kantor Cabang Syariah Rapi,  
Menarik, Sopan, Dan Ramah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	16%
2	Setuju	41	82%
3	Netral	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan penampilan karyawan bank BRI Kantor Cabang Syariah Rapi, Menarik, Sopan, Dan Ramah, menunjukkan 41 (82%) responden setuju, kemudian 1 (2%) responden yang menyatakan Netral, 8 (16%) responden yang menyatakan sangat setuju, 0 (0%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa penampilan karyawan bank BRI Kantor Cabang Syariah Rapi, Menarik, Sopan, Dan Ramah.

**Tabel 4.15**

**Jawaban Responden Terhadap karyawan saat menjelaskan mengenai berbagai macam produk BRI Kantor Cabang Syariah kepada nasabah sangat jelas**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	1	2%
2	Setuju	42	84%
3	Netral	5	10%
4	Tidak Setuju	2	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pernyataan karyawan saat menjelaskan mengenai berbagai macam produk BRI Kantor Cabang Syariah kepada nasabah sangat jelas, menunjukkan 42 (84%) responden setuju, kemudian 5 (10%) responden yang menyatakan Netral, 1 (2%) responden yang menyatakan sangat setuju, 2 (2%) responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0 (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa karyawan saat menjelaskan mengenai berbagai macam produk BRI Kantor Cabang Syariah kepada nasabah sangat jelas

**Tabel 4.16**

**Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap  
Variabel Layanan (Y)**

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Salam saat awal masuk pintu dari karyawan bank BRI memberikan kesan yang bagus kepada nasabah	4	8	40	80	6	12	0	0	0	0	50	100
2	Sikap karyawan yang ramah membuat saya tertarik bertransaksi di bank BRI Kantor Cabang Syariah	6	12	40	80	4	8	0	0	0	0	50	100
3	Karyawanan di	0	0	40	80	10	20	0	0	0	0	50	100

	bank BRI Kantor Cabang Syariah cepat dalam melayani nasabah melakukan transaksi												
4	Kecakapan karyawan dalam memberi informasi sangat membantu saya bertransaksi di bank BRI Kantor Cabang Syariah	3	6	44	88	3	6	0	0	0	0	50	100
5	Kenyamanan nasabah sangat diutamakan oleh bank BRI Kantor Cabang Syariah	4	8	41	82	5	10	0	0	0	0	50	100
6	Penampilan karyawan bank BRI Kantor Cabang Syariah	8	16	41	82	1	2	0	0	0	0	50	100

	rapi, menarik, sopan, dan ramah												
7	Karyawan saat menjelaskan mengenai berbagai macam produk BRI Kantor Cabang Syariah kepada nasabah sangat jelas	1	2	42	84	5	10	2	4	0	0	50	100

### C. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Di dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan yang sangat penting, hal ini di karenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya suatu data, sangat menentukan bermutu atau tidaknya data tersebut. Hal ini tergantung pada baik buruknya pengumpul data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabilitas.

Valid tidaknya butir-butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dari tabel  $r$  untuk  $df = n - 2$ , atau dalam penelitian ini  $df = 50 - 2 = 48$  dengan nilai signifikanya sebesar 5 % di

peroleh angka 0,279 Apabila r hitung bernilai positif, serta r hitung bernilai  $> r$  tabel, maka item tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung bernilai  $< r$  tabel, maka butir item tersebut tidak valid. Pengujian terhadap validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 13*. Rekapitulasi hasil uji validitas ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X <sub>1</sub>	X <sub>1.1</sub>	0,450	0,279	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,740	0,279	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,777	0,279	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,676	0,279	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,599	0,279	Valid
X <sub>2</sub>	X <sub>3.1</sub>	0,886	0,279	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,809	0,279	Valid
Y	X <sub>2.1</sub>	0,401	0,279	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,541	0,279	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,591	0,279	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,584	0,279	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,631	0,279	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,739	0,279	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,359	0,279	Valid



Sumber: Hasil uji SPSS 13for windows

Catatan :

Suatu instrumen dikatakan valid jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$

atau suatu instrumen dikatakan valid jika nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih dari 0,279

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah suatu skala merupakan indikator dari variabel atau *constuct*.<sup>2</sup>

Uji reliabilitas umumnya menggunakan koefisien alfa. Koefisien alfa biasa diukur dengan menggunakan statistik *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan:

- Nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif
- Nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6.

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian dengan SPSS 13 pada tabel berikut:

---

<sup>2</sup>Tony Wijaya, *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olah & interpretasi data penelitian skripsi*, Yogyakarta: Cahaya Atma, 2011), hal. 112.

**Tabel 4.27****Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Item To Total Correlation	Alpha Cronbach	Keterangan
X <sub>1</sub>	X1.1	0,173	0,663	Reliabel
	X1.2	0,528		
	X1.3	0,597		
	X1.4	0,480		
	X1.5	0,304		
X <sub>2</sub>	X3.1	0,444	0,603	Reliabel
	X3.2	0,444		
Y	Y.1	0,271	0,716	Reliabel
	Y.2	0,433		
	Y.3	0,502		
	Y.4	0,500		
	Y.5	0,542		
	Y.6	0,674		
	Y.7	0,214		

Sumber: Hasil SPSS 13 *for windows*

Catatan :

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,6.

Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka *r alpha cronbach* berada di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasanya (*ordinary least square /OLS*) merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*best linier unbiased estimator/ BLUE*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik sebagai berikut:

##### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berarti terjadi korelasi yang kuat (hampir sempurna) antar variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan *variance inflation factor (VIF)*. Apabila nilai toleransi *value* lebih tinggi dari pada 0,10 atau VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.<sup>3</sup>

Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS 13 pada tabel berikut:

---

<sup>3</sup>[Http// Jurnal Manajemen/Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda/Minggu, 27 April 2009](http://jurnal.manajemen.uji.ac.id/index.php/Manajemen), (Diakses Pada Tanggal 10 Mei 2012 Pukul 21:42 PM)

**TABEL 4.28****HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,027	2,833		,716	,478					
X1	-,020	,077	-,030	-,265	,792	,271	-,039	-,027	,829	1,207
X2	,436	,095	,491	4,608	,000	,486	,562	,473	,928	1,077
X3	,755	,154	,537	4,919	,000	,529	,587	,505	,886	1,129

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil SPSS 13 *for windows*

Dari uji multikolinieritas di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF budaya, sosial, pribadi dan psikologi yaitu masing-masing sebesar 1,207, 1,077, dan 1,129 yang berarti nilainya lebih  $< 10$  atau lebih  $> 0$ . Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

**TABEL 4.29****Hasil Uji Autokorelasi****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,717 <sup>a</sup>	,514	,483	1,04530	2,538

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil SPSS 13 *for windows*

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Tidak ada autokorelasi

Ha : ada autorelasi

b. Menentukan nilai du dan 4-du dengan nilai d tabel

$d_l (n=50, k=3) = 1,4206$   $d_u (n=50, k=3) = 1,6739$  (lihat pada lampiran)

$3-du = 3 - 1,6739 = 1,3261$

c. Hasil

Nilai 3-du (1,3261) > D-W (1,3178) > du (1,6739)

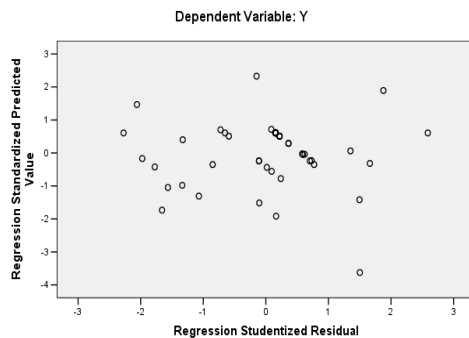
Karena nilai d/D-W terletak antara du dan (4-du), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 13:

**Gambar 4.30**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil SPSS 13 *for windows*

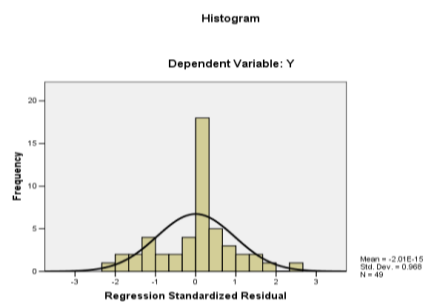
Dari gambar 4.31 di atas dapat diketahui bahwa pada model ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas .

### 3. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P Plot regression standardized* dengan bantuan spss 13*for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

#### Gambar 4.31

#### Hasil Uji Normalitas



Analisis:

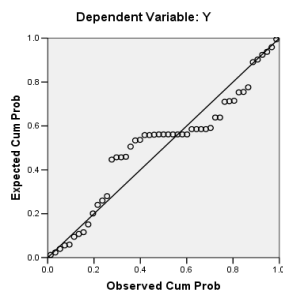
Output histogram menunjukkan pola distribusi mendekati normalitas

Sumber: Hasil SPSS 13for windows

### Gambar 4.32

#### Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tampilan grafik *Normal Probability Plot* pada gambar 4.32 di atas menunjukkan bahwa titik-titik (yang menggambarkan data sesungguhnya) terlihat menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### E. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu *independentvariabel* (variabel bebas) terhadap *dependent variabel* (variabel terikat). Untuk mengetahui pengaruh variabel *Fasilitas* ( $X_1$ ), *pelayanan* ( $X_2$ ), *tempat* ( $X_3$ ) dan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah ( $Y$ ) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y : Layanan

X<sub>1</sub> : Fasilitas

X<sub>3</sub> : tempat

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi.

e : Multiple regression (*error term*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 13 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel berikut ini:

**TABEL 4.34**

### Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,546 <sup>a</sup>	,298	,251	1,254

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil SPSS 13 *for windows*



Dari tabel di atas dapat dilihat nilai R sebesar 0,546 menunjukkan korelasi ganda (fasilitas ,pelayanan dan tempat) dengan keputusan kepuasan nasabah. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,298 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel tempat, danfasilitasmampu menjelaskan variabel pelayanan sebesar 55 %. Sementara sebesar 45 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang dilakukan.

**TABEL 4.35**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,054	3	10,018	6,374	,001 <sup>a</sup>
	Residual	70,721	45	1,572		
	Total	100,776	48			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil SPSS 13for windows

H<sub>a</sub>: Fasilitas,Dan Tempat secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan.

Nilai probabilitas F (F-hitung) dalam regresi linier berganda sebesar  $0,001 < 0,05$  menjelaskan bahwa hipotesis (H<sub>a</sub>) yang diajukan diterima.

Ini berarti bahwa variabel Fasilitas,Dan tempatsecara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan

Berdasarkan tabel pada 4.30 dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) dengan memasukkan koefisien regresi linear berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.027 + 0,020 X_1 + 0,755 X_2 + e$$

### 1. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 2.027 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel fasilitas ( $X_1$ ), dan tempat ( $X_2$ ), maka nilai pelayanan(Y) adalah 2.027

### 2. Fasilitas $X_1$

Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,020 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,020 menunjukkan apabila variabel fasilitas 20% maka pelayanan akan naik 20% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berkorelasi positif dengan keputusan layanan.

### 3. Tempat $X_2$

Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,755 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,755 menunjukkan apabila variabel tempat 75,5% maka pelayanan akan naik 75,5% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pribadi berkorelasi positif dengan keputusan Layanan

## F. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung tidaknya dengan hipotesis yang telah diujikan. Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan ada dua dan di uji menggunakan regresi linier berganda dan berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis yang dilakukan:

### 1. Pengujian regresi secara simultan ( Uji F )

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) atas fasilitas, dan tempat, terhadap variabel terikat (Y) (layanan) secara bersama-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 % atau dengan *level of significany* ( $\alpha$ ) sebesar 5 % dengan *Degree of freedom* (df) = (K-1) (n-k)

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh faktor fasilitas, dan tempat secara simultan pelayanan terhadap nasabah

Ha: Terdapat pengaruh faktor fasilitas, dan tempat secara simultan pelayanan terhadap nasabah

**Kriteria pengujian:**

Dengan *Level of significany* ( $\alpha$ ) = 0,05

*Degree of fredom* (df) = (k-1) (n-k )

Ho diterima dan Ha ditolak, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha$

Ha diterima dan Ho ditolak, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. \leq \alpha$

Dari hasil uji F dengan SPSS 13 dapat dilihat pada tabel ANOVA Ho ditolak jika  $F_{hitung}$  melebihi atau lebih besar dari pada  $F_{tabel}$ . Dengan mengarah pada, di mana df :

$$df 1 = k$$

$$df 2 = n-k-1$$

$$\alpha = 5 \%$$

- n = jumlah total sampel  
 k = jumlah semua variabel

Berdasarkan hal tersebut maka akan di dapat bahwa  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 46$   
 Dengan demikian  $F_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebesar 2,807. Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang ditentukan adalah 5 % atau 0,05.

Berikut hasil pengujian regresi secara simultan (uji f) pada:

Dari tabel 4. dapat dilihat bahwa hasil dari nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 6,374 sementara  $F_{tabel}$  sebesar 2,807. Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,01 dan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $F_{tabel}$ , sebaliknya nilai sig yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai  $\alpha$  yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti terdapat pengaruh faktor fasilitas dan tempat secara simultan terhadap pelayanan kepada nasabah

#### 1. Pengujian regresi secara parsial (Uji t)

Pengujian t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas (X) faktor fasilitas, dan tempat secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) (pelayanan). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan *Level of significany* ( $\alpha$ ) sebesar 5 % dengan *Degree of freedom* ( $df$ ) = (K,1) (n-k). Pengujian hipotesis ini mengatakan bahwasanya:

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang berarti antara faktor fasilitas, pelayanan, dan tempat terhadap keputusan kepuasan nasabah

Ha : Terdapat pengaruh yang berarti antara faktor fasilitas, pelayanan, dan tempat terhadap keputusan kepuasan nasabah.

Hasil uji parsial (uji t) dengan menggunakan SPSS 13for windows pada tabel 4.28 dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial. Berikut penjelasan masing-masing variabel yang dilakukan secara parsial.

a. Pengujian Hipotesis Variabel fasilitas ( $X_1$ )

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,255 sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1.678, sig sebesar 0,792 dan tingkat alpha sebesar 5 % atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih kecil nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai sig lebih besar nilainya dibandingkan nilai  $\alpha$ . Dengan demikian hipotesis Ho diterima dan Ha ditolak dan berarti variabel fasilitas( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel keputusan kepuasan nasabah

b. Pengujian Hipotesis Variabel tempat ( $X_2$ )

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel tempat( $X_2$ ) sebesar 4,919 sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1,678, sig sebesar 0,000 dan tingkat alpha sebesar 5 % atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai sig lebih kecil nilainya dibandingkan nilai  $\alpha$ . Dengan demikian, hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti variabel tempat ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel keputusan kepuasan nasabah.

c. Pengujian Hipotesis Variabel pelayanan (Y)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 4,608 sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1,678, sig sebesar 0.000 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan sig lebih kecil nilainya dari tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan berarti variabel pelayanan (Y) mempunyai pengaruh yang berartiterhadap.

**G. Pelayanan Karyawan BRI Kantor Cabang Syariah Dilihat Dari Perspektif Syariah**

Menurut Bp.Rahmatullah salah satu karyawan di bank BRI Kantor Cabang Syariah mengatakan bahwa di bank tersebut memang memakai prinsip berdasarkan syariah, bisa dilihat dari cara mereka ketika menyambut nasabah menggunakan kata salam yang halus kemudian dari segi pelayanannya sendiri, ketika nasabah bertransaksi dengan teller atau karyawan lain yang berhadapan langsung dengan nasabah, kata yang mereka ucapkan pertama kali adalah salam jika ditinjau dari segi akad yang digunakan, bank BRI Kantor Cabang Syariah memang memakai akad berdasarkan prinsip syariah yaitu akad Tijjari berdasarkan prinsip syariah namun masih bisa menguntungkan bagi pihak bank sendiri dan nasabah. Akad tijjari meliputi: akad murabahah, mudharabah, dsb. Bank BRI Kantor Cabang Syariah tidak membeda-bedakan agama dalam melayani nasabah, mereka tetap

memberikan akad yang berprinsip syariah walaupun nasabah tersebut berbeda agama.<sup>4</sup>

Akad yang digunakan oleh produk BRI Syariah bermacam –macam , dari produk jasa menggunakan akad sebagai berikut :

1. wakalah yang berarti ( penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat) pelimpahan kekuasaan atau wewenang kepada yang lain dalam hal-hal yang dapat diwakilkan, seperti halnya (Q.S Yusuf :55)<sup>5</sup>:

عَلَيْمٌ حَفِيظٌ إِنِّي الْأَرْضِ خَزَائِنِ عَلَىٰ أَجْعَلَنِي

Artinya : “jadikanlah aku bendaharawan negara (mesir). Sesungguhnya aku ialah orang yang pandai menjaga lagi berpengetahuan.”(Q.S. Yusuf :55)

2. kafalah yaitu, mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin. Al-Kafalah disyariatkan berdasarkan firman Allah dalam <sup>6</sup>:

زَعِيمٌ بِهِ ۖ وَأَنَا بَعِيرٌ حَمَلُ بِهِ ۖ جَاءَ وَلَمَّا الْمَلِكِ صُوعًا نَفَقَدُوا قَالُوا

---

<sup>4</sup>Wawancara langsung dengan karyawan bank BRI Kantor Cabang Syariah bp. Rahmatullah, 19 Mei 2015

<sup>5</sup>Drs. H. Syukri Iska, M. Ag. Ph. D. *Sistem perbankan syariah di Indonesia dalam perspektif fikih ekonomi* (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012) h.194

<sup>6</sup>*Ibid* h.194

Artinya : “ penyeru itu berkata ; kami kehilangan piala raja , barangsiapa yang dapat mengembalikannya, akan memperoleh makanan (seberat) beban unta dan aku menjaminnya.” (Q.S Yusuf :72)

3. *Rahn*, yaitu menjadikan barang yang mempunyai nilai menurut pandangan syara sebagai jaminan agar pemilik barang bisa berutang atau mengambil sebagian manfaat dari barang t

4. ersebut, berdasarkan dalil (Q.S Al-Baqarah)<sup>7</sup>: 283) yaitu :

...مَقْبُوضَةٌ فَرِهْنٌ كَاتِبَاتٍ جِدُّوْا وَلَمْ سَفَرِ عَلَيَّ كُنْتُمْ وَإِنْ ﴿٢٨٣﴾

Artinya : “jika kamu dalam perjalanan (bermuamalahlah tidak secara tunai), sedangkan kamu tidak menemukan seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang akan dipegang (oleh orang yang berpiutang)...” (Q.S. Al-Baqarah :283).

Berdasarkan ayat diatas dapat dipahami bahwa pegadaian atau memberikan barang jaminan dalam islam hanya terdapat pada transaksi uatang-piutang atau jual beli yang tidak tunai.

5. *Hawalah* yaitu, memindahkan hutang dari penghutang (*muhil*) kepada orang (*muhal alaih*) untuk dibayarkan kepada pemberi hutang (*muhal*), seperti halnya dalil sabdac rasulullah saw sebagaimana diriwayatkan oleh al-bukhari dan muslim (*muttafaq' alaih*), dari abi hurairah :

---

<sup>7</sup>Ibid h.180-181



*Artinya : “menunda pembayaran bagi yang mampu ialah kezaliman dan jika salah seorang kamu diikutkan (dihiwalahkan) kepada orang kaya yang mampu, maka turutlah.”*

kemudian untuk produk *Funding* BRI Syariah seperti ; Tabungan Faedah, TabunganKu , Tabungan Haji, Tabungan Impian, Giro personal, Giro *Corporate*, deposito BRI Syariah menggunakan akad sebagai berikut :

1. *wadiah* yaitu: sebagai amanat orang yang ditipkan dan ia berkewajiban mengembalikannya ketika pemiliknya meminta kembali. Sebagai firman Allah dalam (Q.S Al-Baqarah :283) :

رَبِّهِ وَاللَّهِ وَلِيَّتِقْ أَمْنَتَهُ أَوْ تَمِنَ الَّذِي فَلْيُؤَدِّ بِعَضَا بَعْضِكُمْ أَمِّنَ فَإِنَّ

*Artinya : “jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah tuhan nya.”* (Q.S Al-Baqarah :283)

Dalam ketentuan lain, yang menerima titipan tidak berkewajiban untuk menjamin agar tidak terjadi apa –apa terhadap barang.<sup>8</sup>

2. *Mudharabah* , adalah suatu akad antara dua belah pihak atau lebih, yang satu pihak menyediakan uang atau barangnya untuk diperdagangkan oleh pihak lain

---

<sup>8</sup>*Ibid* h.192

sedangkan keuntungannya yang diperoleh dari usah tersebut dibagi sesuai dengan kesepakatan<sup>9</sup>.

adapun akad yang sering di gunakan dari produk pembiayaan di BRI Syariah seperti jual beli (murabahah) dan pada produk bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*)ialah ;

1. *Murabahah*, yaitu: suatu penjualan barang seharga barang tersebut ditambah dengan keuntungan yang disepakati. <sup>10</sup>
2. *mudharabah* , adalah suatu akad antara dua belah pihak atau lebih, yang satu pihak menyediakan uang atau barangnya untuk diperdagangkan oleh pihak lain sedangkan keuntungannya yang diperoleh dari usah tersebut dibagi sesuai dengan kesepakatan<sup>11</sup>.
3. *Musyarakah*, adalah kemitraan dalam kongsi suatu bisnis, suatu kontrak yang lazimnya diikuti oleh para mitra yang setara.

Dari sekian banyak nya produk yang digunakan oleh bank BRI Syariah memang semua nya menggunakan akad yang berdasarkan prinsip syariah, seperti hal nya dalam pelayanan bahwa karyawan di bank BRI Syariah tidak melihat latar belakang nasabah berdasarkan agama, karena walaupun bank itu dengan latar belakang syariah namun tidak menghalangi nasabah non muslim untuk bertransaksi dibank tersebut.

---

<sup>9</sup>*Ibid* h.184

<sup>10</sup>*Ibid* h.200

<sup>11</sup>*Ibid* h.184