BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Profil PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin

1. Gambaran Umum dan Sejarah Berdirinya PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Pertumbuhan kinerja Bank Syariah di Indonesia beberapa tahun terakhir cukup signifikan, baik dilihat dari perkembangan jumlah bank, jumlah kantor maupun *performance* keungan Perbankan Syariah yang menunjukkan peningkatan. Data menunjukkan bahwa porsi Perbankan Syariah terhadap Perbankan Konvensional pada tahun 2006 sudah menembus angka 1,00 persen. Bank Indonesia juga sangat mendorong supaya asset Perbankan Syariah sebesar 5,00 persen seperti yang diharapkan pada tahun 2011 nanti dapat segera terealisasi lebih cepat.[1]

Pertumbuhan pendanaan dan pembiayaan Bank Syariah yang sangat pesat ini merupakan wujud dukungan terhadap pemberdayaan usaha sektor riil yang sangat nyata, terutama sektor Usaha Menengah, Kecil dan Mikro (UMKM). Untuk mengantisifasi perkembangan bisnis Perbankan Syariah serta perubahan preferensi masyarakat khususnya terhadap Perbankan Syariah serta peningkatan pelayanan dengan *dual banking system* dan menambah pilihan produk investasi bagi masyarakat, Bank BTN merencanakan untuk menambah beberapa outlet yang salah satunya *Kantor Cabang Syariah Banjarmasin* sesuai keputusan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tanggal 11 Januari 2007.[2]

---

[1] Dokumen PT. BTN Syariah, *Studi Kelayakan Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*, Jakarta, 2007. h. 1.

[2] *Ibid,. h.* 1.

PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin adalah salah satu lembaga perbankan yang penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai Bank Milik Negara ditetapkan dengan UU NO. 20 Th. 1968. tgl. 19 Des 1968 yang sebelumnya (sejak 1964) Bank Tabungan menjadi BNI Unit V. Jika tugas utama saat pendirian sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Des 1976.

PT. BTN Syariah di Indonesia didirikan pada tahun 2004 dan diseluruh Indonesia sudah terdapat 16 unit, termasuk 4 cabang lain yang akan dibuka. PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 14 Mei 2008 dan ini merupakan Cabang Syariah ke 15 dan yang pertama untuk wilayah Banjarmasin. Pembukaan Unit Usaha Syariah diwilayah Banjarmasin ini dilakukan dengan pertimbangan yang sangat strategis setelah melihat besarnya minat masyarakat untuk memanfaatkan Perbankan Syariah, ini merupakan langkah BTN untuk memenuhi penyediaan alternatif layanan perbankan secara *dual banking system.* Kantor atau tempat pelayanan PT. BTN Syariah Cabang Banjamasin ini beralamat di Jl. A. Yani KM. 5 Komplek Kencana NO. 1 Banjarmasin, lokasi ini merupakan wilayah perdagangan dan industri yang telah berkembang, berada di pusat kota dan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Walaupun kantor atau tempat pelayanan BTN Syariah tidak menyatu dengan BTN (persero) Konvensional, namun masih satu atap, di mana BTN (persero) konvensional membuka *Syariah Windows* yaitu PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, tetapi untuk manajemen dan operasionalnya berbeda.[3]

[3] Arsip PT. BTN Syariah. *Profil PT. BTN Syariah*. H. 6.

2. Produk-produk yang dimiliki PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Berdasarkan kegiatan operasionalnya, usaha yang dikembangkan PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin adalah berupa kegiatan *Funding* atau penghimpunan dana dan *Financing* atau penyaluran dana melalui kegiatan pembiayaan serta pelayanan jasa perbankan berdasarkan Prinsip Syariah. Adapun produk-produk yang dimiliki PT. BTN Syariah berdasarkan kegiatan operasionalnya adalah sebaga berikut:[4]

1) Produk Pendanaan (*Funding*)
    a. Giro Batara Wadiah
    b. Tabungan Batara Wadiah
    c. Tabunga Batara Mudharabah yang terdiri dari: Tabungan Batara Mudharabah, Tabungan Pendidikan Batara Wadiah dan Tabungan Haji Baitullah
    d. Deposito Batara Mudharabah
    e. Investasi Mudharabah Muqayyadah.

2) Produk Penyaluran Dana(*Financing*)
    a. Murabahah terdiri dari KPR BTN Syariah dan Multiguna BTN Syariah (untuk Kepemilikan Kendaraan Bernotor dan barang lainnya)
    b. Pembiayaan Mudharabah Modal Kerja BTN Syariah
    c. Pembiayaan Musyarakah Konstruksi BTN Syariah
    d. Pembiayaan Mudharabah Muqayyadah
    e. KPR BTN Indensya (Istishna)
    f. Pembiayaan Renovasi/Membangun Rumah (Murabahah Lainnya).

[4] Dokumen, Brosur PT. BTN Syariah.

3) Jasa/Layanan Perbankan

a. Transfer/kiriman uang (Sistem Kliring Nasional dan Sistem RTGS)

b. Inkaso

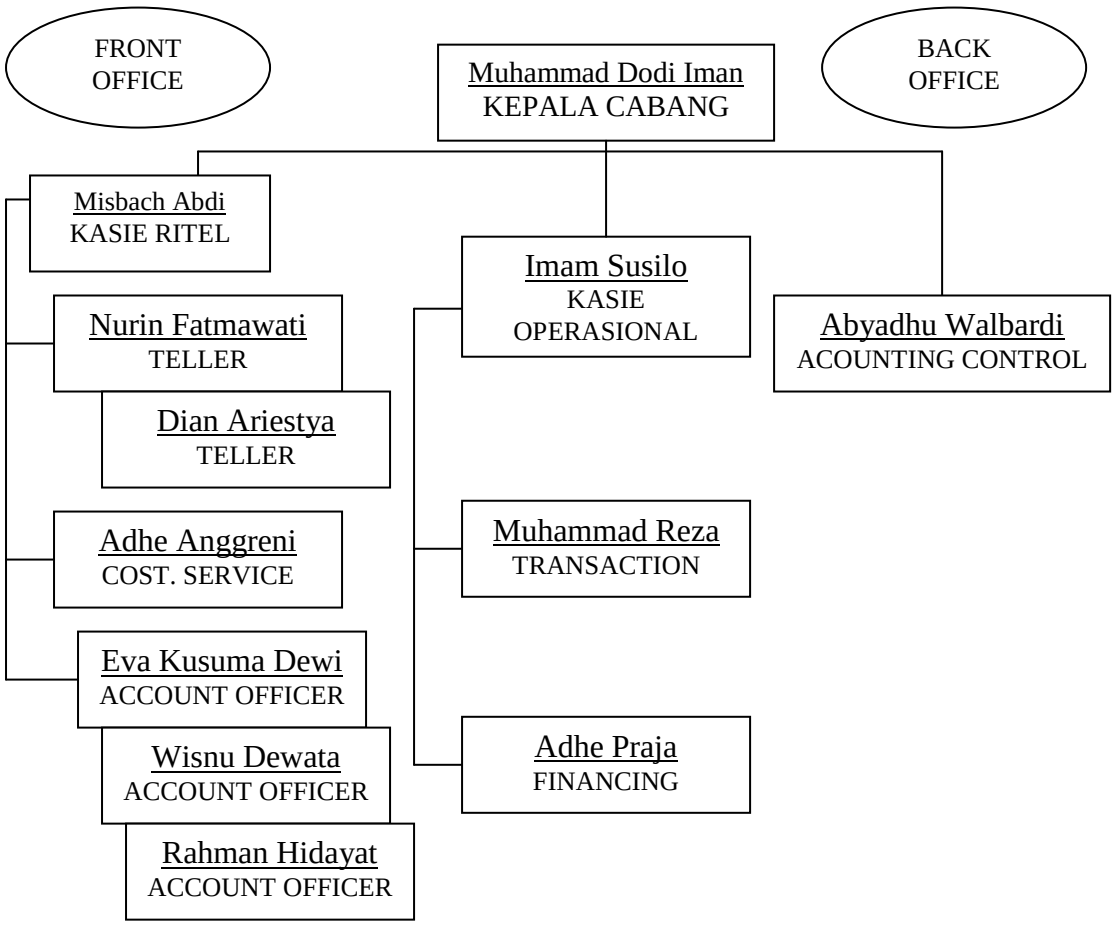
c. ATM

d. Bill Payment (Telkom, Telkomsel dan PLN).

3. Struktur Organisasi

Susunan atau struktur Organisasi PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:[5]

Struktur Organisasi Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
KD NO. 15/DIR/DSYA/2004
Per Mei 2010



[5] Arsip PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin.

4. Visi dan Misi PT. BTN Syariah

Dalam kegiatan operasionalnya Bank BTN Syariah mempunyai Visi yaitu "Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan rumah dan mengutamakan kepuasan Nasabah".

Sedangkan Misi Bank BTN Syariah, Yaitu:[6]

- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini
- Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan Shareholder Value
- Memperdulikan kepentingan masyarakat lingkungannya.

B. Penyajian Data

1. Identitas Responden

Responden dalam penlitian ini merupakan sample yang diambil dari nasabah PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin yang berjumlah 80 orang dengan menggunakan *Purposive Sampel* atau sample bertujuan.

Identitas responden tersebut dibedakan berdasarkan karakteristik:

- Jenis Kelamin
- Umur
- Pendidikan; dan
- Pekerjaan

[6] *Ibid.,*

Berikut dapat diuraikan satu persatu mengenai variable-variabel identitas responden dan dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	43	54%
2	Perempuan	37	46%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 43 orang atau 54% dari keseluruhan responden. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 37 orang atau sebesar 46%. Hal ini menyatakan bahwa responden yang keseluruhan berjumlah 80 orang lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Responden	Persentase
1	10-20	18	22%
2	21-40	52	66%
3	41- >50	10	12%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan umur yaitu responden yang berusia antara 21 s/d 40 tahun merupakan responden yang dominan yaitu sebanyak 52 orang atau 66% dari keseluruhan responden. Atau dapat dikatakan persentasenya banyak. Sedangkan usia antara 10 s/d 20 sebanyak 18 orang atau 22%

dan dapat dikatakan persentasenya sedikit. Kemudian usia antara 41 s/d 50 ke atas sebanyak 10 orang atau12% dan dikatakan presentasenya sangat sedikit.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Responden	Persentase
1	S2	10	12%
2	S1	22	28%
3	D3	10	12%
4	D2	10	12%
5	SLTA/Sederajat	26	33%
6	SLTP/Sederajat	2	3%
7	SD/ Sederajat	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu 26 orang atau interpretasinya 33% berpendidikan SLTA/Sederajat, dan dapat dikatakan persentasenya sedang. Kemudian responden dengan lulusan S1 berjumlah 22 orang atau interpretasinya 28%, dan dapat dikatakan persentasenya juga sedang. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan S2, D3 dan D2 masing-masing sebanyak 10 orang atau interpretasinya 12%, dan dapat dikatakan persentasenya sedikit. Adapun responden yang berasal dari lulusan SLTP/Sederajat jumlahnya paling sedikit yaitu dengan persentase 3% dari keseluruhan responden.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Pegawai Negeri	27	34%
2	Karyawan Swasta	11	14%

3	Wiraswasta	14	17%
4	Honorer	19	24%
5	Pelajar/Mahasiswa	9	11%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 27 responden atau 34% dari keseluruhan responden mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri, dan dapat dikatakan persentasenya banyak. Sedangkan jenis pekerjaan sebagai Honorer sebanyak 19 orang atau 24% dan dapat dikatakan persentasenya sedang. Untuk jenis pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah 14 orang atau interpretasinya 17%, juga dapat dikatakan persentasenya sedikit. Kemudian jenis pekerjaan Karyawan Swasta dan Pelajar/Mahasiswa masing-masing sebanyak 11 orang dan 9 orang atau interpretasinya adalah 14% dan 11%. Keduanya dapat dikatakan persentasenya sedikit.

2. Karakteristik Responden

Jumlah nasabah PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin per bulan Desember 2009 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jumlah Nasabah Per Des 2009

No	Keterangan	Jumlah
1	Nasabah Tabungan	1448
2	Nasabah Pembiayaan	249
Jumlah		1.697 Orang

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah nasabah PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin Per Bulan Des 2009 adalah 1.697 orang nasabah yaitu yang terdiri dari

1.448 nasabah tabungan dan 249 orang nasabah pembiayaan, menurut pengakuan karyawan PT. BTN Syariah, produk tabungan memang lebih unggul dibandingkan produk pembiayaan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikategoriakan berdasarkan:

- Status Nasabah
- Produk yang Dipilih

Gambaran karakteristik responden berdasarkan Status Nasabah terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Nasabah

NO	Status Nasabah	Responden	Persentase
1	Tabungan	55	69%
2	Pembiayaan	25	31%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden yang berdasarkan Status Nasabah terlihat 55 responden berstatus Nasabah Tabungan atau interpretasinya 69% dari jumlah responden, dan dapat dikatakan persentasenya sangat banyak. Sedangkan nasabah yang berstatus Nasabah Pembiayaan jumlahnya 25 orang atau 31% dan dapat dikatakan persentasenya sedikit. Hal ini berarti responden Nasabah Tabungan lebih dominan jumlahnya dibandingkan nasabah pembiayaan.

Gambaran karakteristik responden berdasarkan Produk yang Dipilih nasabah terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Dipilih

NO	Produk	Responden	Persentase
1	Tab. Wadiah	35	44%
2	TabunganKu	10	12%
3	Tab. Mudharabah	5	6%
4	Deposito Mudharabah	5	6%
5	KPR BTN iB	15	20%
6	Modal Kerja BTN iB	5	6%
7	Pembiayaan Investasi BTN iB	5	6%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan sekitar 35 responden atau interpretasinya 44% menyatakan memilih produk Tab. Wadiah, hal ini dapat dikatakan bahwa persentasinya dikategorikan banyak. Sedangkan responden yang memilih produk KPR BTN iB sebanyak 15 orang atau 20%, dan dapat dikatakan persentasenya sedang. Sehingga dapat dikatakan responden yang dominan banyak berasal dari nasabah Tabungan, khususnya Tab. Wadiah.

3. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Data tentang Persepsi Nasabah Terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin mempunyai tiga poin yaitu Persepsi Nasabah Terhadap Kegiatan Operasional dan Produk-produk, Sebagai Penggerak dan Pendorong Motivasi Ekonomi Masyarakat, dan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa. Variabel tersebut dapat diuraikan berikut ini:

a) Persepsi nasabah terhadap Kegiatan Operasional dan Produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Gambaran tentang persepsi nasabah terhadap Kegiatan Operasional dan Produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin terbagi beberapa variabel, yaitu persepsi nasabah terhadap kesesuaian kegiatan operasional dan produk berdasarkan Prinsip Syariah, alasan memilih produk serta alasan nasabah memilih PT. BTN Syariah sebagai lembaga untuk bertransaksi dalam perekonomian. Uraian mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.8 Persepsi Nasabah Terhadap Kesesuaian Kegiatan Operasional dan produk Berdasarkan Prinsip Syariah

NO	Produk	Responden	Persentase
1	Sangat Sesuai	13	16%
2	Cukup Sesuai	30	38%
3	Kurang Sesuai	26	32%
4	Tidak Sesuai	11	14%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan 30 responden atau interpretasinya 38% menyatakan kegiatan operasional dan Produk PT.BTN Syariah selama ini Cukup Sesuai dengan Prinsip Syariah. Hal ini dapat dikatakan bahwa persentasenya adalah sedang. Kemudian 26 responden atau 32% menyatakan kurang sesuai, dan dapat dikatakan persentasenya juga sedang. Sehingga dapat disimpulkan yang berpersepsi sudah sesuai dan kurang sesuai mempunyai tingkat persentase yang sama yaitu sedang. Kemudian yang berpendapat sangat sesuai sebanyak 13 responden atau 16%, dan ini dapat dikatakan persentasenya sedikit. Sedangkan yang berpendapat tidak

sesuai ada 11orang atau 14% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya sangat sedikit.

Tabel 4.9 Persepsi Responden Berdasarkan Alasan Memilih Produk

NO	Produk	Tanggapan				Res-ponden	Per-sentase
		Preses Mudah dan Mengun-tungkan	Sesuai kebutu-han	Tidak Mengura-ngi Saldo Pokok	Bagi Hasil Mengun-tungkan		
1	Tab. Wadiah	13	20	2	0	35	44%
2	TabunganKu	3	7	-	-	10	12%
3	Tab.Mudha-rabah	0	2	-	3	5	6%
4	Deposito-Mudharabah	-	-	-	5	5	6%
5	KPR BTN iB	12	3	-	-	15	20%
6	Modal Kerja iB	5	-	-	-	5	6%
7	Pembiayaan Investasi BTN iB	5	-	-	-	5	6%
Jumlah		38	32	2	8	80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat ada beberapa alasan responden dalam memilih produk yang di pilih. Untuk yang menyatakan proses mudah dan menguntungkan sebanyak 38 orang, yaitu terdiri dari 13 orang dari Produk Tab. Wadiah, 3 orang dari Produk TabunganKu, 12 orang dari Produk KPR BTN iB, 5 orang dari Produk Modal Kerja serta 5 orang dari Produk Pembiayaan Investasi BTN

iB. Dapat dilihat bahwa alasan yang paling banyak adalah menjawab karena proses mudah dan menguntungkan.

Sedangkan untuk yang menyatakan sesuai kebutuhan terlihat sebanyak 32 orang, yaitu terdiri dari 20 orang dari Produk Tab. Wadiah, 7 orang dari Produk TabunganKu, 2 orang dari Produk Tab. Mudharabah serta 3 orang dari Produk KPR BTN iB.

Kemudian responden yang menyatakan tidak mengurangi saldo pokok terlihat cuma 2 orang saja yaitu nasabah dari Produk Tab. Wadiah. Sedangkan untuk yang menyatakan Bagi Hasil Menguntungkan terlihat sebanyak 8 orang responden dari nasabah Produk Tab. Mudharabah 3 orang dan 5 orang dari Produk Deposito Mudharabah.

Dapat disimpulkan bahwa alasan nasabah memilih Produk Tab. Wadiah adalah karena proses mudah dan menguntungkan yaitu sebanyak 13 orang dari jumlah nasabah Produk Tab. Wadiah yang jumlahnya 35 orang atau 44% dari keseluruhan responden. sedangkan untuk Produk TabunganKu mereka yang memilih karena sesuai kebutuhan yaitu sebanyak 7 orang dari jumlah nasabah Produk TabunganKu yang jumlahnya 10 orang atau 12%. Untuk mereka yang memilih Produk Tab. Mudharabah karena alasan bagi hasil yang menguntungkan yaitu sebanyak 3 orang dari jumlah nasabah Produk Tab. Mudharabah yang jumlahnya 5 orang atau 6% dari keseluruhan responden. kemudian untuk yang memilih Produk Dep. Mudharabah karena alasan bagi hasil yang Menguntungkan yaitu sebanyak 5 orang dari jumlah nasabah Produk Dep. Mudharabah yang jumlahnya 5 orang atau 6% dari keseluruhan responden.

Kemudian dapat pula disimpulkan nasabah yang menyatakan memilih Produk KPR BTN iB adalah karena proses mudah dan menguntungkan, yaitu sebanyak 12

orang dari jumlah nasabah Produk KPR BTN iB sebanyak 15 oarang atau 20% dari jumlah responden. Sedangkan mereka yang menyatakan memlih Produk Modal Kerja BTN iB dan Pembiayaan Investasi BTN iB adalah karena proses mudah dan menguntungkan yang masing-masing sebanyak 5 orang atau 6% dari keseluruhan responden.

Hal ini dapat ditarik simpulan bahwa persepsi nasabah berdasarkan alasan memilih produk yang dipilih dapat dikategorikan Cukup Baik. Karena nasabah dominan memyatakan memilih produk karena Proses Mudah dan menguntungkan serta sesuai kebutuhan.

Tabel 4.10 Alasan Nasabah Memilih PT. BTN Syariah Sebagai Lembaga Transaksi Dalam Perekonomian

NO	Produk	Responden	Persentase
1	Bank yang Berprinsip Syariah	20	25%
2	Proses Transaksi yang Mudah dan Cepat	2	3%
3	Lokasi yang strategis dan Lingkungan yang Nyaman	5	6%
4	Pelayanan Karyawan yang Ramah dan baik	8	10%
5	Jawaban yang memilih no.1 s/d 4	45	56%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan bahwa 45 responden atau interpretasinya 25% menyatakan memilih sebagai lembaga transaksi dalam perekonomian karena alasan Bank yang Berprisip Syariah, proses transaksi yang mudah dan cepat, lokasi yang strategis dan lingkungan yang nyaman serta karena pelayanan karyawan yang ramah dan baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendapat demikian dapat dikategorikan banyak.

b) Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Sebagai Penggerak dan Pendorong Motivasi Ekonomi Masyarakat

Gambaran tentang persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat terbagi beberapa variabel, yaitu persepsi nasabah terhadap produk yang dijalani apakah membantu dalam perekonomian, persepsi terhadap PT. BTN Syariah dalam mendorong dan memotivasi untuk giat menabung, persepsi terhadap penghimpunan dan penyaluran dana ZIS, serta persepsi tentang pemahaman karyawan dalam memamahi kebutuhan nasabah. Uraian mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.11 Persepsi Nasabah Terhadap Produk yang Dijalani Apakah Membantu Dalam Hal Perekonomian Dan Usaha

NO	Produk	Responden	Persentase
1	Sangat Membantu	14	18%
2	Cukup Membantu	61	76%
3	Kurang Membantu	-	-
4	Tidak Membantu	5	6%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan bahwa 61 responden atau interpretasinya 76% menyatakan produk yang dijalani cukup membantu dalam hal ekonomian dan usaha nasabah selama ini. Hal ini dapat dikatakan persentasenya banyak. Sedangkan yang berpendapat sangat membantu sebanyak 14 orang atau 18% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya sedikit. Adapun yang berpendapat tidak membantu jumlahnya 5 orang atau 6% dan dapat dikatakan persentasenya adalah sangat sedikit. Dalam hal ini dapat disimpulkan Persepsi

Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari segi alasan nasabah memilih produk dapat dikategorikan Baik.

Tabel 4.12 Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah dalam Mendorong dan Memotivasi untuk Giat Menabung

NO	Produk	Responden	Persentase
1	Sangat Mendorong dan Memotivasi	21	26%
2	Cukup Mendorong dan Memotivasi	54	68%
3	Kurang Mendorong dan Memotivasi	3	4%
4	Tidak Mendorong dan Memotivasi	2	2%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan responden yang berpendapat cukup mendorong dan memotivasi untuk giat menabung sebanyak 54 orang atau interpretasinya 68% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya banyak. sedangkan yang berpendapat sangat mendorong dan memotivasi jumlahnya 21 0rang atau 26% dari keseluruhan responden, dan dikatakan persentasenya sedang. untuk yang berpendapat kurang dan tidak mendorong serta memotivasi jumlahnya masing-masing 3 orang dan 2 orang atau 4% dan 2% dari keseluruhan responden, dan dikatakan persentasenya sama-sama sangat sedikit. maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah dalam mendorong dan memotivasi untuk giat menabung di kategorikan Baik.

Tabel 4.13 Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Apakah Menghimpun dan Menyalurkan Dana Zakat, Infak, dan Sadaqoh

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Ya	62	77%
2	Tidak	18	23%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan bahwa 62 responden atau interpretasinya 77% menyatakan bahwa PT. BTN Syariah menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sadaqoh. Hal ini dapat dikatakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang berpendapat tidak menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sadaqoh sebanyak 18 orang atau 23% dan dikatakan persentasenya Sedikit. Dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah dari segi menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sadaqoh dapat dikategorikan Baik.

Tabel 4.14 Persepsi Nasabah Terhadap Pemanfaatan Dana ZIS

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Untuk Usaha Produktif	19	24%
2	Untuk Keprluan Konsumtif	9	11%
3	Tidak ada Dana ZIS	-	-
4	Tidak mengetahui	52	65%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel daiatas menggambarkan bahwa 19 responden atau 24% atau dapat dikatakan persentasenya Sedang menyatakan bahwa pemanfaatan dana ZIS untuk usaha produktif. Sedangkan yang menyatakan untuk keperluan konsumtif sebanyak 9 orang atau 11% dari keseluruhan responden dan dapat dikatakan persentasenya Sedikit. Kemudian yang menyatakan tidak mengetahui sebanyak 52 orang atau interpretasinya 65% dan dikatakan persentasenya Banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah dari segi penghimpunan dan penyaluran dana ZIS dikategorikan Kurang Baik.

Tabel 4.15 Persepsi Nasabah Terhadap Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan Nasabah

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Memahami	18	23%
2	Cukup Memahami	46	57%
3	Kurang Memahami	12	15%
4	Tidak Memahami	4	5%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan 46 orang atau 57% dari keseluruhan responden menyatakan karyawan PT. BTN Syariah cukup memahami terhadap kebutuhan nasabah, hal ini dapat di katakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang menyatakan sangat memahami sebanyak 18 orang atau 23% dan dapat dikatakan persentasenya Sedang. Kemudian untuk yang menyatakan kurang memahami dan tidak memahani masing-masing sebanyak 12 orang atau 15% dan 4 orang atau 5% dari keseluruhan responden, dan keduanya dapat dikatakan persentasenya Sedikit. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah dari segi karyawan memahami kebutuhan nasabah dikategorikan Baik.

c) Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa Pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Gambaran tentang Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin terbagi beberapa variabel, yaitu kesesuaian dengan aktivitas nasabah, penampilan dan sikap karyawan, kemampuan karyawan memberi informasi, proses transaksi, penataan ruangan, serta terhadap peralatan operasional. Uraian mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.16 Persepsi Nasabah Terhadap Kesesuaian Pelayanan Jasa Dengan Aktivitas Nasabah (Tetap Melayani Pada Waktu Jam Istirahat)

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Sesuai dan Tetap Melayani	63	79%
2	Tidak Sesuai dan Tidak Melayani	17	21%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 63 atau 79% dari keseluruhan responden menyatakan pelayanan jasa pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin sangat sesuai dengan aktivitas nasabah dan tetap melayani pada jam istirahat, hal ini dapat dikatakan dapat dikatakan persentasenya banyak. Sedangkan yang berpendapat tidak sesuai dan tidak melayani sebanyak 17 orang atau 21% dari keseluruhan responden, dikatakan persentasenya sedikit. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari segi pelayanan jasa yang sesuai dengan aktivitas nasabah dikategorikan Baik.

Tabel 4.17 Persepsi Nasabah Terhadap Penampilan dan Sikap Karyawan PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Memberikan Pelayanan Jasa

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Rapi, Menarik, Sopan, dan Ramah	57	71%
2	Cukup Rapi, Menarik, Sopan, dan Ramah	23	29%
3	Kurang Rapi, Menarik, Sopan, dan Ramah	-	-
4	Tidak Rapi, Menarik, Sopan, dan Ramah	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan yang berpendapat penampilan dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan jasa cukup rapi, menarik, sopan dan ramah

sebanyak 57 orang atau interpretasinya 71% atau dapat dikatakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang menyatakan cukup rapi, menarik, sopan dan ramah sebanyak 23 orang atau 29% dari jumlah responden, dan dapat dikatakan persentasenya Sedang. Sehingga dapat disimpulkan Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari segi penampilan dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan jasa dikategorikan Baik.

Tabel 4.18 Persepsi Nasabah Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Informasi

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Jelas	36	45%
2	Cukup Jelas	44	55%
3	Kurang Jelas	-	-
4	Tidak Jelas	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan 44 orang atau 55% berpendapat bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan informasi cukup jelas, hal ini dapat dikatakan bahwa persentasenya adalah Banyak. Sedangkan yang berpendapat sangat jelas sebanyak 36 orang atau 45% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya Sedang. Maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmsin dari segi kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dikategorikan Baik.

Tabel 4.19 Persepsi Nasabah Terhadap Proses Transaksi (Pencairan/Penarikan Dana, Penabungan, dan Transfer)

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Cepat (10-20 Menit)	43	54%

2	Cukup Cepat (20-30 Menit)	31	39%
3	Kurang Cepat (30-1 Jam)	5	6%
4	Tidak Cepat (> 1 Jam)	1	1%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan bahwa 43 orang atau 54% dari jumlah responden menyatakan proses transaksi cepat (10-20 menit), dan dapat di katakan persentasenya Sedang. Sedangkan yang menyatakan cukup cepat (20-30 menit) sebanyak 31 orang atau 39% dari keseluruhan responden dan dikatakan persentasenya Sedikit. Kemudian untuk yang menyatakan kurang cepat (30 menit-1 jam) dan Tidak Cepat > 1 jam sebanyak 5 orang atau 6% dan 1 orang atau 1% dari keseluruhan responden, hal ini dapat dikatakan persentasenya Sangat Sedikit. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang banjarmasin dari segi proses transaksi dikategorikan Baik.

Tabel 4.20 Persepsi Nasabah Terhadap Penataan Ruangan (Kantor Pelayanan) PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Menarik	29	36%
2	Cukup Menarik	51	64%
3	Kurang Menarik	-	-
4	Tidak Menarik	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan yang menyatakan penataan ruang (kantor pelayanan) PT. BTN Syariah cukup menarik sebanyak 51 orang atau 64% dan dapat dikatakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang berpendapat sangat menarik

sebanyak 29 orang atau 36% dari keseluruhan responden dan dapat dikatakan persentasenya Sedang. Sehingga dapat disimpulkan persepsi nasabah dari segi penataan ruang pelayanan dikategorikan Baik.

Tabel 4.21 Persepsi Nasabah Terhadap Peralatan Operasional yang Dimiliki (Kantor Pelayanan) PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Memadai	24	30%
2	Cukup Memadai	56	70%
3	Kurang Memadai	-	-
4	Tidak Memadai	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan yang berpendapat peralatan operasional yang dimiliki cukup memadai sebanyak 56 orang atau 70% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang berpendapat sangat memadai sebanyak 24 orang atau 30% dari keseluruhan responden dan dapat dikatakan persentasenya Sedang. Maka dapat disimpulkan persepsi nasabah dari segi kepemilikan peralatan operasional dikategorikan Baik.

4. Data tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dapat dipengaruhi beberapa faktor, seperti faktor pengetahuan, pengalaman, dan lingkungan sosial. Faktor-faktor tersebut lebih jelas di uraikan dalam variabel-variabel di bawah ini:

a) Faktor Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi seseorang dalam berpersepsi. Varibel yang termasuk dalam faktor pengetahuan ini seperti pengetahuan nasabah terhadap produk, pengetahuan terhadap perhitungan pembiayaan KPR BTN Syariah, terhadap perhitungan Bagi Hasil (non Bunga), serta pengetahuan nasabah tentang Islam mengatur permasalahan ekonomi.

Gambaran mengenai variabel-variabel tersebut lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.22 Pengetahuan Terhadap Produk

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Mengetahui dan Mengenal	10	12%
2	Cukup Mengetahui dan Mengenal	55	69%
3	Kurang Mengetahui dan Mengenal	15	19%
4	Tidak Mengetahui dan Mengenal	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan sebanyak 55 orang atau 69% dari keseluruhan responden menyatakan Cukup Mengetahui dan Menganal terhadap produk-produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin. Sehingga dapat dikatakan persentasenya Banyak dan dikategorikan Baik.

Tabel 4.23 Pengetahuan Nasabah Terhadap Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang Menggunakan Perhitungan Syariah

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Mengetahui	10	12%
2	Cukup Mengetahui	42	53%
3	Kurang Mengetahui	17	21%
4	Tidak Mengetahui	11	14%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan bahwa responden yang menyatakan Cukup Mengetahui sebanyak 42 orang atau 53% dari keseluruhan responden. Hal ini dapat dikatakan persentasenya Sedang. Sedangkan yang berpendapat kurang mengetahui sebanyak 17 orang atau 21% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya adalah Sedikit. Kemudian yang berpendapat sangat mengetahui dan kurang mengetahui jumlahnya masing-masing adalah 10 orang dan 11 orang responden atau interpretasinya 12% dan 14%, ini dapat dikatakan kedua pendapat tersebut persentasenya sangat sedikit. hal ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan responden terhadap PT. BTN Syariah dari segi pembiayaan KPR yang menggunakan Perhitungan Syariah Pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dikategorikan Baik.

Tabel 4.24 Pengetahuan Nasabah Terhadap Perhitungan Bagi Hasil (Non Bunga)

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Sangat Mengetahui	-	-
2	Cukup Mengetahui	41	51%
3	Kurang Mengetahui	27	34%
4	Tidak Mengetahui	12	15%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan responden yang menyatakan cukup mengetahui terhadap perhitungan bagi hasil (non bunga) sebanyak 41 orang atau interpretasinya 51% dari jumlah responden, dan dapat dikatakan persentasenya banyak. Sedangkan untuk yang berpendapat kurang mengetahui sebanyak 27 orang atau 34% dari jumlah responden dan dapat dikatakan persentasenya sedang. kemudian yang berpendapat tidak mengetahui sebanyak 12 orang atau 15% dan dikatakan persentasenya Sangat Sedikit. Hal ini dapat disimpulkan bahwa untuk pengetahuan responden terhadap PT. BTN Syariah dari segi perhitungan bagi hasil atau sistem non bunga pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dikategorikan Baik.

b) Faktor Pengalaman

Pengalaman juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam berpersepsi. Varibel yang termasuk dalam faktor pengalaman ini yaitu seperti lamanya responden menjadi nasabah, pernah tidaknya menjadi nasabah di lembaga lain, serta pengalaman responden terhadap pernah tidaknya menerima penjelasan/sosialisasi dan promosi, dan aksi solidaritas.

Gambaran mengenai variabel-variabel tersebut lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.25 Lamanya Responden Menjadi Nasabah

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Lama (diatas satu-dua tahun)	45	56%
2	Sedang (kurang dari satu tahun)	20	25%
3	Baru (kurang dari enam bulan)	15	19%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan bahwa responden yang mengaku Lama (diatas satu s/d dua tahun) sebanyak 45 orang atau 56% dikatakan persentasenya Sedang. Kemudian yang mengaku Sedang (kurang dari satu tahun) sebanyak 20 orang atau 25% dan dikatakan persentasenya sedikit, sedangkan yang mengaku Baru (kurang dari enam bulan) sebanyak 15 orang atau 19% dari keseluruhan responden dan dikatakan persentasenya Sangat Sedikit. Hal ini dapat disimpulkan bahwa lamanya ikatan nasabah dengan PT. BTN Syariah dapat dikategorikan Baik.

Tabel 4.26 Pernah Tidaknya Responden Menjadi Nasabah Di Tempat Lembaga Lain

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Pernah	60	75%
2	Tidak Pernah	20	25%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan responden yang mengaku pernah menjadi nasabah ditempat lembaga lain sebanyak 60 orang atau 75% dan dikatakan persentasenya Banyak, sedangkan yang mengaku tidak pernah sebanyak 20 atau 25% dari keseluruhan responden dapat dikatakan persentasenya Sedikit.

Tabel 4.27 Pengalaman Responden Terhadap Pernah Tidaknya dalam Menerima Penjelasan/Sosialisasi dan Promosi

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Pernah	61	76%
2	Tidak Pernah	19	24%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan sebanyak 61 orang atau 76% responden menyatakan pernah dan dapat dikatakan persentasenya Banyak. Sedangkan yang menyatakan tidak pernah sebanyak 19 orang atau 24% dari keseluruhan responden, dan dapat dikatakan persentasenya Sedikit. Hal ini dapat disimpulkan pendapat responden terhadap pernah tidaknya PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dalam memberikan penjelasan/sosialisasi dan promosi dapat dikategorikan Baik.

Tabel 4.28 Pengalaman Responden Terhadap Aksi Solidaritas

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Selalu	19	24%
2	Kadang-kadang	43	54%
3	Tidak Pernah/Tidak Tahu	18	22%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan yang menyatakan selalu, sebanyak 19 orang atau 24% dan dapat dikatakan persentasenya Sedikit, sedangkan yang menyatakan kadang-kadang sebanyak 43 orang atau 54% dari keseluruhan responden dan dapat dikatakan persentasenya Banyak. Yang menyatakan tidak pernah/tidak tahu sebanyak 18 orang atau 22% dan dikatakan persentasenya Sedikit. Hal ini dapat disimpulkan persepsi responden tentang kegiatan saling membantu jika ada nasabah yang mendapat musibah dikategorikan Cukup Baik.

c) Faktor Lingkungan Sosial

Selain pengetahuan dan pengalaman, faktor lingkungan sosial merupakan salah satu faktor yang juga bisa mempengaruhi atau mendasari persepsi seseorang dalam berpersepsi terhadap sesuatu. Pengaruh nilai dan tanggapan dari lingkungan sekitar bisa terjadi dimana saja, seperti lingkungan keluarga, teman, tetangga, dan

lingkungan pekerjaan seseorang. Penjelasan variabel ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.29 Tanggapan Lingkungan Sekitar

NO	Tanggapan	Responden	Persentase
1	Semuanya Mengenal dan Mengetahui	10	12%
2	Sebagian Besar Mengenal dan Mengetahui	15	20%
3	Sebagian Kecil Mengenal dan Mengetahui	45	56%
4	Tidak ada yang Mengenal dan Mengetahui	10	12%
Jumlah		80	100

Sumber: data diolah

Tabel diatas menggambarkan 45 orang atau 56% dari keseluruhan responden menyatakan bahwa keluarga, teman, dan tetangga dekat mereka sebagian kecil mengenal dan mengetahui. Hal ini dapat disimpulkan pengetahuan lingkungan sosial terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dikategorikan kurang baik.

C. Analisis Data

1. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Analisis Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin terbagi dalam beberapa persepsi yaitu::

a. Persepsi Nasabah Terhadap Kegiatan Operasional dan Produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin
b. Persepsi Nasabah Terhadap Penggerak dan Pendorong Motivasi Ekonomi Masyarakat; dan
c. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa Pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Ketiga variabel analisis persepsi tersebut diatas dapat penulis uraikan sebagai berikut:

a) Persepsi Nasabah Terhadap Kegiatan Operasional dan Produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Analisis persepsi nasabah terhadap kegiatan operasional dan produk PT. BTN Syariah mempunyai beberapa antribut yaitu mengenai kesesuaian kegiatan operasional dan produk dengan Prinsip Syariah, alasan nasabah memilih PT. BTN Syariah sebagai lembaga dalam bertransaksi, dan alasan nasabah dalam memilih produk.

Berdasarkan hasil jawaban dan pada penyajian data, dari 80 responden diketahui yang berpersepsi bahwa kegiatan operasional dan produk-produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin sangat sesuai Prinsip Syariah sebanyak 13 orang atau persentasenya 16%, yang berpersepsi cukup sesuai sebanyak 30 orang atau persentasenya 38%, yang berpersepsi kurang sesuai sebanyak 26 orang atau persentasenya 32%. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 38% responden dari 80 orang nasabah menyatakan cukup sesuai, sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional dan produk PT. BTN Syariah sesuai dengan prinsip syariah, hal ini sesuai dengan konsep operasi Bank syariah yaitu :

> "Mekanisme kerja bank syariah adalah Bank syariah melakukan kegiatan pengumpulan dana dari nasabah melalui deposito/investasi maupun titipan giro dan tabungan. Dana yang terkumpul kemudian diinvestasikan kepada dunia usaha melalui investasi sendiri (nonbagi hasil/*trade financing*) dan investasi dengan pihak lain (bagi hasil/*investment financing*). Ketika ada hasil (keuntungan), maka bagian keuntungan untuk bank dibagi kembali antara bank dan nasabah pendanaan. Di samping itu, bank syariah dapat memberikan berbagai jasa perbankan kepada nasabahnya."[7]

[7]Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada,2008), h. 30.

Kegiatan operasional yang dijalankan serta produk yang ditawarkan oleh PT. BTN Syariah sudah dapat dikatakan terealisasi dengan baik seperti memenuhi konsep operasi bank syariah seperti yang disebut diatas, dengan salah satu contoh terealisasinya produk tabungan dan pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah, seperti tabungan batara wadi'ah, giro wadi'ah, deposito batara mudharabah, pembiayaan mudharabah modal kerja dan lain sebagainya.

Kemudian persepsi nasabah berdasarkan alasan nasabah memilih Produk dapat dikategorikan Cukup Baik yaitu sekitar 47% nasabah memilih karena proses mudah dan menguntungkan serta sesuai kebutuhan. Sehingga dapat dikatakan produk-produk yang dikeluarkan oleh pihak PT. BTN Syariah sudah cukup digemari.

Melihat dari hasil jawaban para responden mulai dari persepsi terhadap kegiatan operasional dan produk serta alasan memilih produk dapat dikatakan bahwa persepsi nasabah terhadap kegiatan operasional dan produk PT. BTN syariah cukup baik atau interpretasinya 46% dari keseluruhan responden.

b) Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah sebagai Penggerak dan Pendorong Motivasi Ekonomi Masyarakat

Analisis terhadap persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat dapat terinci dalam beberapa variabel yang berdasarkan pertanyaan angket, seperti membantu tidaknya dalam ekonomi dan usaha nasabah selama manjalani produk; apakah PT. BTN Syariah mendorong dan memotivasi untuk giat menabung; apakah menghimpun dan menyalurkan dana ZIS (Zakat, Infak dan Sadaqah) serta pemahaman mengenai kebutuhan nasabahnya.

Berdasarkan data yang nampak pada penyajian data dari 80 responden, yang berpersepsi produk yang dijalani pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin cukup membantu dalam hal perekonomian dan usaha nasabah selama ini sebanyak 61 orang atau persentasenya 76% dikategorikan Baik, yang berpersepsi cukup mendorong dalam memberikan motivasi dan dorongan untuk giat menabung sebanyak 54 orang atau persentasenya 68% dan dikategorikan terlaksana dengan Baik. Sedangkan untuk yang berpersepsi mengenai penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak dan sadaqah (ZIS) 62 orang atau persentasenya 77% menyatakan mengetahui bahwa PT. BTN Syariah Menghimpun dana ZIS, tetapi 52 orang atau persentasenya 65% menyatakan tidak mengetahui dalam Pemanfaatan dana ZIS. Kemudian yang berpersepsi cukup memahami kebutuhan nasabah yaitu sebanyak 46 atau persentasenya 57% dan dikategorikan Baik.

Hal ini dapat disimpulkan Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat sudah terealisasi dengan Baik, yaitu sudah dapat cukup membantu dalam ekonomi dan usaha nasabahnya, mendorong dan memotivasi dengan baik untuk nasabahnya giat menabung, cukup dapat memahami dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, serta telah melaksanakan penghimpunan dana ZIS baik pemanfaatannya untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif.

Dalam hal penghimpunan dan pemanfaatan dana ZIS sangat berpengaruh terhadap kegiatan pendorong dan motivasi ekonomi masyarakat, karena dapat dipergunakan untuk keperluan produktif maupun konsumtif. Dalam agama Islam di anjurkan untuk menafkahkan sebagian harta dari hasil usaha

untuk kebaikan, seperti contonya Zakat, Infak dan sadaqah. Firman Allah dalam Surah Al- Baqarah ayat 267:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ .

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."[8]

Hasil usaha yang didapat bukan hanyak untuk ditabung, tetapi juga di nafkahkan untuk jalan kebaikan salah satunya dengan membayar zakat, memberikan dana infak dan sadaqah, seperti melalui lembaga seperti bank juga dapat memenuhi penyaluran dan pemanfaatan dana ZIS tersebut dengan system pengelolaan yang terorganisisr tersendiri maupun menyerahkannya kepada Badan Amil Zakat. Hal ini sesuai dengan Asas, tujuan dan Fungsi bank syariah yang terdapat pada Undang-undang Republik Indonesia No.21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah pada pasal 4 ayat 2, yaitu:

> "Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat."[9]

[8] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah,* (Jakarta:CV.NALADANA,2004), h. 56.

[9]Departemen Agama Negeri RI, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,* (Jakarta:-------,2008),, h. 7.

Dalam realisasinya pihak PT. BTN Syariah sudah mengupayakan dengan diterbitkannya Buletin Amanah (Media komunikasi BAZIS Bank BTN), tetapi kekurangan dari relisasi ini adalah sebanyak 52 responden atau persentasenya 65% menyatakan tidak mengetahui tentang pemanfaatan dana ZIS oleh pihak BTN Syariah tersebut, ini disebabkan karena kurangnya koordinasi antara nasabah dengan pihak BTN Syariah dan ketidaktahuan akan adanya Buletin Amanah tersebut. Akan tetapi dilihat secara keseluruhan dapat di katakana bahwa persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah sebagai penggerak dan pendororng motivasi ekonomi masyarakat dapat terlaksana dengan baik atau interpretasinya 69%.

c) Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Analisis Persepsi nasabah terhadap Pelayanan Jasa pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin mempunyai atribut seperti kesesuaian dengan aktivitas nasabah, terhadap sikap dan penampilan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, kecepatan transaksi, penataan ruangan, serta terhadap peralatan yang dimiliki PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan data yang nampak pada penyajian data, dari 80 orang responden yang berpersepsi Pelayanan Jasa pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari segi sesuai dan tidaknya terhadap aktivitas responden adalah sebanyak 63 orang atau persentasenya 79% menyatakan sangat sesuai (Melayani saat jam Istirahat), yang berpersepsi penampilan dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan jasa rapi, menarik, sopan dan ramah sebanyak 57 orang atau persentasenya 71%, yang berpersepsi kemampuan karyawan dalam

memberikan informasi cukup jelas yaitu sebanyak 44 orang atau persentasenya 55%, kemudian yang berpersepsi proses transaksi Cepat (10-20 menit) adalah sebanyak 43 orang atau persentasenya 54%, dan untuk yang berpersepsi penataan ruangan yang cukup menarik yaitu sebanyak 51 orang atau persentasenya 64%, serta yang berpersepsi peralatan operasional yang dimiliki cukup memadai yaitu sebanyak 56 orang atau persentasenya 70%.

Hal ini dapat disimpulkan Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa Pada PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dapat dikategorikan Sangat Baik, karena dapat memahami sesuai aktivitas nasabah yaitu tetap melayani pada jam istirahat dan dalam bertransaksi ada kesesuaian dengan waktu yang nasabah inginkan, kemudian dalam melayani nasabahnya sikap dan penampilan karyawan rapi, menarik, sopan dan ramah serta dalam pemberian informasi yang cukup jelas dan proses transaksi (penyetoran,penabungan, dan transfer,dll) yang Cepat (10-20 menit) dan sekaligus memiliki peralatan operasional yang cukup memadai.

Pelayanan jasa PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin yang terlaksana dengan sangat baik, sesuai dengan teori kepuasan nasabah yaitu:

> "Kepuasan nasabah adalah *A highty Personal Concept"*[10] (Suatu konsep perseorangan yang sangat tinggi). Dalam "*Kamus Istilah Ekonomi"* di sebutkan, bahwa yang dimaksud kepuasan nasabah adalah; perasaaan puas para nasabah setelah menggunakan barang/jasa yang dibelinya.[11]

Mengutamakan kepuasan nasabah juga merupakan Visi dari PT. BTN Syariah, salah satu aplikasinya adalah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT. BTN Syariah yaitu tetap melayani pada jam istirahat, ini berarti pihak PT. BTN Syariah memahami akan kebutuhan dan keperluan serta kehematan waktu

[10] William D Perreault, Jr. Ejerome, MC Carthy. "*Basic Marketing A Global Managerial Approach,* (Ney York:mc.Grow-Hill Cmpanies.Inc.2002), h. 639.

[11] Wien's Anorga, *Kamus Istilah Ekonomi,* (Bandung:Penerbit M2S.2004), h. 348.

nasabahnya serta penataan ruang yang cukup menarik sehingga nasabah merasa nyaman dan menciptakan sebuah penilaian yang positif pula. Dari segi pemuasan akan pelayanan jasa kepada para nasabah akan meciptakan persepsi dan nilai yang positif dan berkualitas, dan dapat dikategorikan sangat baik atau interpretasinya 99%.

2. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin

Sebagaimana landasan teori pada bab dua, dapat dikatakan bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan, pengalaman, dan lingkungan sosial. Faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai Berikut:

a. Faktor Pengetahuan

Faktor pengetahuan nasabah dapat dikategorikan cukup baik, hal ini dipengaruhi oleh Tingkat pendidikan nasabah yang dominan dari lulusan SLTA/Sederajat, pengetahuan nasabah yang baik terhadap kegiatan operasional serta pengetahuan dan pengenalan produk-produk bank (seperti perhitungan pembiayaan KPR BTN Syariah, dan terhadap perhitungan Bagi Hasil atau non Bunga).

Persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan nasabah yang sedang yaitu kebanyakan yang berasal dari lulusan SLTA/Sederajat. Pendapat nasabah bahwa cukup membantu dalam ekonomi dan usaha nasabah, dan pengetahuan tentang adanya penghimpunan dan penyaluran dana ZIS. Berdasarkan data yang ada nampaknya Persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah sebagai penggerak

dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat dapat dikatakan cukup sukses mendorong dan memotivasi atau tanggapannya Cukup Baik.

Persepsi nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. BTN Syariah selama ini sangat dipengaruhi oleh faktor pengetahuan nasabah dari tingkat pengetahuan yang dikategorikan sedang, dan hal ini juga dipengaruhi oleh pengetahuan terhadap penampilan dan sikap karyawan yang cukup rapi, menarik, sopan dan ramah; kemampuan karyawan yang cukup jelas dalam penyampain informasi; proses transaksi yang cepat; penataan ruang yang cukup menarik serta kepemilikan peralatan operasional yang cukup memadai.

Persepsi nasabah yang dipengaruhi oleh factor pengetahuan ini sangat berpengaruh terhadap tanggapan atau respon yang diberikan, karena persepsi dapat diartikan: "Suatu peoses psikologis yang memproduksi bayangan sehingga dapat mengenal obyek melalui berpikir asosiatif dengan cara inderawi sehingga kehadiran bayangan itu dapat disadari. Disebut juga wawasan."[12]

Persepsi nasabah terhadap kegiatan operasional dan produk; sebagai penggerak dan pendorong ekonomi masyarakat; serta pelayanan jasa yang dipengaruhi factor pengetahuan dapat dikatakan bahwa factor pengetahuan bisa dikategorikan cukup baik atau interpretasinya 55%.

b. Faktor Pengalaman

Faktor pengalaman juga mempengaruhi persepsi seseorang. Nasabah yang menyatakan bahwa kegiatan operasional dan produk-produk PT. BTN Syariah sudah sesuai dengan Prinsip Syariah dapat dipengaruhi oleh faktor pengalaman nasabah seperti lama ikatan menjadi nasabah pada PT. BTN Syariah, sebagian besar nasabah pernah menjadi nasabah ditempat lembaga lain, serta

[12] Prof.Komaruddin, Dra. Yooke Tjuparmah S, *Kamus istilah karya ilmiah*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2002), h. 191.

pengalaman nasabah pernah dalam mengikuti sosialisasi dan promosi. Sehingga persepsi nasabah terhadap kegiatan operasional dan produk PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin berdasarkan faktor pengalaman sebagian besar tanggapannya cukup baik.

Kemudian faktor pengalaman juga mempengaruhi nasabah dalam memberikan persepsinya mengenai PT. BTN Syariah sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat, yaitu 76% responden menyatakan PT. BTN Syariah cukup membantu dalam ekonomi dan usaha nasabah. Hal ini dipengaruhi oleh lamanya ikatan menjadi nasabah, dan pengalaman pernah menjalani hubungan dengan lembaga lain serta pengalaman PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dalam memprakasai aksi solidaritas dan saling membantu jika ada nasabah yang mendapat musibah.

Persepsi nasabah yang dipengaruhi factor pengalaman ini sesuai dengan pengertian persepsi sebagai "Kesadaran intuitif (berdasarkan firasat) terhadap kebenaran atau kepercayaan langsung terhadap sesuatu."[13]

Pada penyajian data yang ada nampaknya faktor yang mempengaruhi persepsi naabah terhadap pelayanan jasa pada PT. BTN Syarah Cabang Banjarmasin dari segi faktor pengalaman seperti lama ikatan menjadi nasabah, pernah berhubungan dengan lembaga lain, serta penilaian terhadap sikap karyawan yang ramah dan sopan, penampilan yang menarik serta kemempuan karyawan dalam memberikan penjelasan dan informasi, sehingga berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh nasabah secara langsung tersebut dapat menimbulkan berbagai macam persepsi, dan dapat dikategorikan factor pengalaman nasabah adalah Cukup Baik atau interpretasinya 46%.

[13] *Ibid.,* h. 191.

c. Faktor Lingkungan Sosial

Persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah dari segi kegiatan operasional dan produk, penggerak dan pendorong motivas ekonomi masyarakat serta pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, seperti pendapat orang-orang disekitar nasabah ataupun lingkungan pekerjaan dan melalui media.

Hal ini berpengaruh terhadap nasabah dalam persepsinya karena lingkungan sosial seperti keluarga, teman, dan tetangga serta lingkungan pekerjaan juga akan memberikan penilaian, baik yang positif maupun negatif. Untuk persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari faktor lingkungan sosial nampaknya kurang baik, yakni hanya sebagian kecil lingkungan sekitar yang mengetahui tentang PT. BTN Syariah tersebut yaitu 56% menyatakan hanya sebagian kecil yang menetahui dan mengenal.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang dalam berpersepsi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu selain faktor internal seperti pengetahuan dan pengalaman, persepsi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu lingkungan sosial sekitar seperti keluarga, teman, dan tetanga dekat, serta lingkungan pekerjaan. Faktor Pengetahuan dan pengalaman lebih baik dari pada faktor Lingkungan sosial. Oleh sebab itu faktor pengetahuan dan pengalaman yang baik akan menciptakan sebuah persepsi yang baik pula, seperti persepsi nasabah serta lingkungan yang baik akan menciptakan sebuah persepsi yang baik pula, seperti persepsi nasabah terhadap PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin dan ke eksistensiannya dalam dunia Perbankan.