

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum BNI Syariah Cabang Banjarmasin**

###### **a. Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI), merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 15 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjuk *De Javashe Bank* yang merupakan warisan dari pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai Bank Sirkulasi atau Bank Sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai Bank Pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai Bank Devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan luas bagi sektor usaha nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46”. Kemudian karena ingin menggunakan nama panggilan yang lebih mudah diingat maka dirubah menjadi “Bank BNI” bersama dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996 dan PT Bank Negara Indonesia (Persero), kini berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia, Tbk. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan “Bank BNI” dipersingkat menjadi “BNI”, sedangkan tahun pendirian yaitu “46” digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejahteranya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa spek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surar Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan-pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. September 2013 jumlah cabang BNI Syariah

mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 4,5 Nomor 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar yang terdiri dari ruangan consume sales, ruangan prima nasabah, mushola dan toilet. Lantai dua yang terdiri dari ruang branch manager, ruangan SME financing, operasional manager, ruangan costumers service dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan operasional, ruang general affair, ruangan consumer processing, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.

#### **b. Visi dan Misi BNI Syariah**

##### **1) Visi**

Visi BNI Syariah adalah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah”.

Mewujudkan suatu visi, maka harus didukung dengan suatu misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi, yang memaparkan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan sesuai visinya

Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian *training* dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

## 2) Misi

Misi dari Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

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

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/*mudārib* mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/*mudārib*.

### c. Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*value*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama

terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta menunjang visi organisasi.

Budaya kerja dapat terlihat dalam berbagai aspek seperti suasana kerja; sistem dan prosedur: peraturan dan kebijakan; perilaku karyawan sehari-hari; perilaku pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Nilai-nilai budaya kerja adalah pondasi organisasi untuk kesamaan komitmen, berfikir dan bertindak, menjalankan misi dan mencapai visi organisasi tersebut. Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1) Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, profesional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

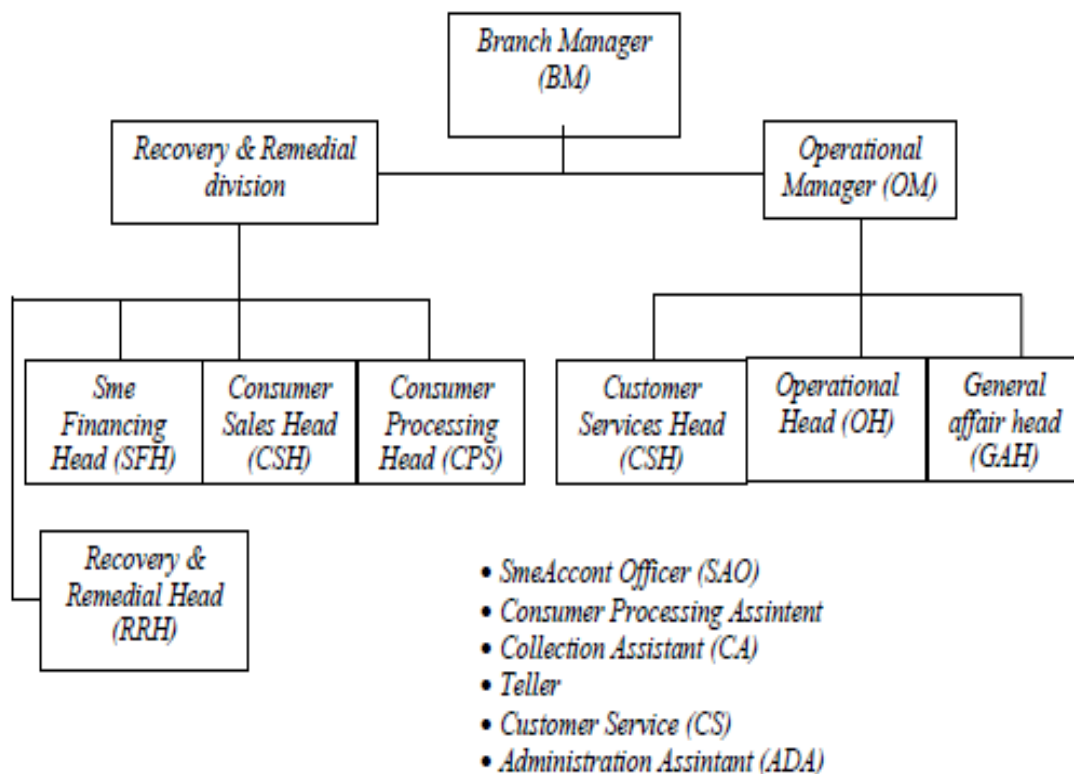
2) Jama'ah

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dengan dalam kepemimpinan yang efektif.

**d. Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Banjarmasin



Sumber: BNI Syariah Cabang Banjarmasin, tahun 2018.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:

a. *Branch Manajer* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.

- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
  - 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
  - 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.
  - 5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau *know your customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- b. *Operational manager* (OM)
- 1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
  - 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/



penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.

- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer services (CS)*

- 1) Pemberian informasi mengenai produk BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- 2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
- 5) Pembuatan laporan ke BI tentang giro *wadī'ah*, tabungan mudarabah, dan deposito berjangka.

d. *Operasional head (OH)*

- 1) Mengelola Administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 3) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP).

- 4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
  - 5) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang.
- e. *General affair head (GFH)*
- 1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor pelayanan.
  - 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
  - 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
  - 4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
  - 5) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
  - 6) Membantu penyelesaian temuan SPI maupun BQA.
  - 7) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pimpinan cabang dan layanan.
  - 8) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
  - 9) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
  - 10) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.
- f. *SME financing head (SFH)*

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan dan pembiayaan konsumtif (kecuali *Rahn*).
  - 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.
  - 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI syariah lainnya.
  - 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.
- g. *Consumer sales head* (CSH)
- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
  - 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
  - 3) Melakukan analisa pembiayaan (*BFM/Analyxi Scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.
- h. *Consumer processing head* (CPH)
- 1) Menyusun rencana kerja anggaran kegiatan pemasaran dan sesuai dengan pedoman berlaku.
  - 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
  - 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
  - 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.

i. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring, dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- 3) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Usaha dan layanan.
- 4) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

j. *Administrasi assistant (ADA)*

- 1) Mengelola sistem otomasi di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu.
- 4) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

k. *Recovery & Remedial divisional (RRM)*

- 1) Pemantau proses penagihan dan memantau proses kewajiban pembiayaan.

- 2) Periksa laporan kunjungan setempat/call memo hasil penagihan pembayaran.
  - 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI syariah.
1. *Recovery remedial head (RRH)*
    - 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).
    - 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI syariah.

#### **e. Produk-Produk BNI Syariah Cabang Banjarmasin**

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

##### **1) Produk Penghimpun Dana**

###### **a) Tabungan BNI iB Hasanah**

Definisi dari Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah: “Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syara tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.”

Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah muṭlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadī'ah*.

b) Tabungan BNI iB Prima Hasanah

Definisi dari Tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “Simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah,” yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudārabah muṭlaqah*.

c) Tabungan BNI iB Bisnis Hasanah

Definisi dari Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah: “Simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan.”

d) Tabungan BNI iB Tapenas Hasanah

Definisi dari Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah: “Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.”

e) Tabungan BNI iB THI Hasanah

Definisi untuk menjelaskan jenis Tabungan iB THI Hasanah adalah: “Tabungan yang digunakan sebagai penghimpun dana dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).”

f) Tabunganku iB

Tabungan iB adalah “Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.”

g) Tabungan BNI iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah “simpanan transaksional untuk Anda para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada

buku tabungan. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah muṭlaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelola berdasarkan pada prinsip syariah.

#### h) Tabungan BNI iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas hasanah adalah “adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadī’ah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.”

#### i) Giro iB Hasanah

Definisi Giro iB Hasanah adalah: “Simpanan transaksional dalam mata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG)”.

#### j) Deposito iB Hasanah

Definisi Deposito iB Hasanah adalah: “Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah (IDR) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.”

## 2) **Produk Penyaluran Dana**

Produk penyaluran dana pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

#### a) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan “fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad mudarabah (jual beli)”.

b) Griya iB Hasanah

Definisi dari Griya iB Hasanah adalah: “Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.”

c) Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah (Ijarah Multijasa) adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.”

d) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.”



e) *Flexi iB Hasanah*

*Flexi iB Hasanah* adalah “pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan oleh Syariah Islam.”

f) *Talangan Haji iB Hasanah*

*Talangan Haji iB Hasanah* adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diajukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad ijarah.”

g) *iB Hasanah Card*

*iB Hasanah Card* adalah “salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. *iB Hasanah Card* merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.”

h) *Oto iB Hasanah*

*Oto iB Hasanah* adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan

pembiayaan ini.” Akad yang digunakan pada produk Oto iB Hasanah adalah murabahah.

i) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah adalah “pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.”

j) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.” Akad yang digunakan yaitu *murābahah*, *musyarakah* dan *mudarabah*.

k) Usaha Kecil iB Hasanah

Usaha Kecil iB Hasanah adalah “pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.” Jenis pembiayaan produktif ini menggunakan akad murabahah, musyarakah atau mudarabah yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

l) Gadai Emas iB Hasanah

Gadai Emas iB Hasanah atau juga disebut pembiayaan *rahn* adalah “penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

m) CCF iB Hasanah

*Cash collateral financing* iB Hasanah (CCF iB Hasanah) adalah “pembiayaan yang dijamin dengan *cash*, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.” Akad yang digunakan adalah murabahah.

### 3) **Produk Jasa Dan Layanan**

1) *Payroll* gaji

Layanan Auto Pembiayaan Gaji Pegawai ialah “layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/instansi pembayar gaji, untuk mendebet rekeningnya dan memberikan pembiayaan ke rekening karyawannya.”

Manfaat dari produk ini bagi perusahaan adalah :

- a) Memberikan kemudahan bagi bendahara pembayaran gaji
- b) Menghemat waktu
- c) Memberikan keamanan dan kepastian pembayaran

Manfaat bagi pegawai

- a) Gaji diterima tepat waktu
- b) Kepastian penerimaan dan keamanan

- c) Semua fasilitas tabungan iB Hasanah (ATM, BNI *Card* dan *Phoneplus*)

Adapun persyaratan untuk dapat menggunakan produk ini, adalah sebagai berikut:

- a) Instansi/perusahaan pembayar gaji harus membuka rekening giro
- b) Penerima gaji harus membuka/memiliki rekening Tabungan iB Hasanah (*Wadī'ah* atau mudarabah ) untuk menampung pembayaran gaji
- c) Cabang membuka rekening Giro Internal sebagai rekening perantara yang akan menampung dana yang diperuntukan oleh perusahaan sebagai dana (*cover*)
- d) Apabila saldo rekening Giro Internal pembayaran gaji tidak mencukupi, maka pendebitan tidak dapat dilaksanakan dan dapat menyebabkan pembayaran gaji secara auto pembiayaan tidak dapat dilakukan (gagal) untuk beberapa rekening penerima gaji, hal ini menjadi tanggung jawab instansi/perusahaan pembayar gaji yang bersangkutan.

Perusahaan akan dikenakan biaya administrasi *payroll* minimal sebesar Rp250.000 atau Rp 1.000/karyawan.

- 2) BNI Syariah *corporate i-banking*

BNI Syariah *corporate i-banking* adalah “fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah koperasi BNI Syariah untuk transaksi perbankan melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunaannya dari cek saldo, mutasi rekening hingga pemindahbukuan dan pembayaran tagihan.”

Struktur dari produk/layanan yang ditawarkan dalam *corporate internet banking* yang saat ini tersedia adalah sebagai berikut:

- a) *Account Service*: menyediakan fasilitas pemantauan rekening seperti informasi saldo terkini, incian mutasi hari ini dan mutasi hingga tiga bulan terakhir beserta pencetakan daftar transaksi tersebut dalam bentuk *pdf* atau *txt*.
- b) *Fund Transfer*: fasilitas pemindah bukuan antar rekening perusahaan (*affiliate transfer*) dan dengan pihak ketiga yang merupakan rekening BNI Syariah (*open transfer*)

User dalam *corporate i-banking* terbagi menjadi empat tipe yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yaitu:

- a) *User admin*: user ini berfungsi sebagai administrator user-user yang lain dimana ia dapat melakukan penambahan/penghapusan user pengubahan *password*, pengaktifan kembali user atas rekening-rekening, pendaftaran lawan transaksi (*open transfer*), dan penentuan tata urutan dan level otorisasi transaksi.

- b) *User inquiry*: Tipe user ini memiliki fungsi murni untuk pemantauan rekening (tidak dapat melakukan transaksi *financial*) seperti pengecekan saldo, mutasi dan pencetakan daftar mutasi rekening.
- c) *User data entry*: Tipe user ini memiliki fungsi untuk memasukan data/ intruksi untuk transaksi namun tidak dapat mengotorisasi transaksi. Tipe user ini juga dapat melakukan pemantauan rekening dan pencetakan.
- d) *User approval*: User ini berwenang untuk mengotorisasi transaksi dan memegang BNI *e-secure* sebagai alat otorisasi namun tidak dapat memberikan intruksi/perintah transaksi tanpa User Data *entry*.

### 3) *Virtual account*

BNI Syariah *virtual account* adalah nomor identifikasi pelanggan perusahaan yang dibuka oleh Bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai No. Rekening Tujuan penerimaan (*collection*). Dimana setiap setoran atas keuntungan *virtual account*, sisitem secara otomatis membuku ke rekening utama dengan mencantumkan nomor dan nama rekening *virtual*, *virtual account* tidak memiliki jumlah tagihan yang pasti (*open payment*).”

Manfaat yang menyertai produk ini adalah:

- a) Bagi Perusahaan/Lembaga/*Biller* diberi pilihan untuk dapat menggunakan akses melalui berbagai *channel* BNI Syariah
- b) Bagi *end user*/mitra usaha/pelanggan diberi kemudahan untuk membayar melalui berbagai *channel* BNI Syariah
- c) Waktu Implementasi yang singkat
- d) Perusahaan/Lembaga/*Biller* dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat
- e) Mempercepat *collection* tagihan kepada *end user*/mitra usaha
- f) Hasil transaksi dapat dilihat secara online melalui BNI Syariah *corporate i-banking*.
- g) Mitra perusahaan tidak diharuskan memiliki rekening BNI Syariah
- h) Memastikan kebenaran informasi (identitas pembayar) yang masuk ke rekening perusahaan
- i) Nomor *virtual* bisa menjadi nomor identitas bagi mitra perusahaan

Fasilitas yang diberikan adalah:

- a) *Transaction* mitra *biller* diberikan pilihan fasilitas untuk melakukan pembayaran yaitu dengan cara pembayaran melalui cabang dan pembayaran melalui Bank lain (kliring, RTGS)

b) *Instruments* Tunai, Cek dan Bilyet Giro *IB* Hasanah, maupun bank lain dan transfer masuk dari Bank lain.

## 2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 99 orang nasabah Bank BNI Syariah khususnya nasabah produk tabungan mudarabah Berdasarkan hasil pembagian kuesioner maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

### a. Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, komposisi usia responden yang merupakan nasabah tabungan mudarabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	21 – 25	12	12,12
2.	26 – 30	20	20,20
3.	31 – 35	40	40,40
4.	36 – 40	8	8,08
5.	41 – 45	10	10,10
6.	46 – 50	4	4,04
7.	51 – 56	5	5,05
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 31 - 35 tahun (40,40%). Hal ini berarti bahwa nasabah yang memilih tabungan mudarabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin merupakan nasabah yang berada pada usia produktif.



## 2) Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	59	59,60
2.	Laki-laki	40	40,40
Jumlah		99	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perempuan (59,60%). Hal dikarenakan perempuan cenderung lebih dan lebih selektif dalam memilih produk tabungan, termasuk produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

## 3) Pekerjaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden yang dikategorikan ke dalam 6 (enam) kategori yaitu:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	39	39,39
2.	Karyawan Swasta	14	14,14
3.	Karyawan BUMN/BUMD	15	15,15
4.	TNI / Polri	10	10,10
5.	Mahasiswa / Pelajar	5	5,05
6.	Lain-Lain	16	16,16

Jumlah	99	100
--------	----	-----

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai PNS yaitu 39,39%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki penghasilan tetap.

#### 4) Pendidikan Terakhir

Berikut ini pendidikan terakhir nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	5	5,05
2.	SMP	9	9,09
3.	SMA	15	15,15
4.	Diploma	16	16,16
5.	S1	45	45,45
6.	S2	9	9,09
7.	S3	-	-
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan pada tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu 45,45%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai sarjana S1 dari berbagai bidang keahlian.

## B. Analisis Data

### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* yang operasinya menggunakan bantuan aplikasi SPSS for windows versi 22. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel. Adapun  $r$  tabel yang ditentukan dalam uji validitas penelitian ini adalah sebesar 0,361 karena sampel yang digunakan untuk uji instrumen adalah sebanyak 30 orang. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1.	Promosi (X1)	x1.1	0,740	0,361	Valid
2.		x1.2	0,749	0,361	Valid
3.		x1.3	0,701	0,361	Valid
4.		x1.4	0,628	0,361	Valid
5.		x1.5	0,719	0,361	Valid
6.		x1.6	0,506	0,361	Valid
7.		x1.7	0,701	0,361	Valid
8.		x1.8	0,683	0,361	Valid
9.	Kualitas Pelayanan (X2)	x2.1	0,813	0,361	Valid
10.		x2.2	0,891	0,361	Valid
11.		x2.3	0,707	0,361	Valid
12.		x2.4	0,472	0,361	Valid
13.		x2.5	0,505	0,361	Valid
14.		x2.6	0,412	0,361	Valid
15.		x2.7	0,199	0,361	Tidak Valid
16.		x2.8	-0,398	0,361	Tidak Valid
17.		x2.9	0,733	0,361	Valid
18.		x2.10	0,870	0,361	Valid
19.		x2.11	0,672	0,361	Valid
20.		x2.12	0,440	0,361	Valid
21.		x2.13	0,891	0,361	Valid
22.	Bagi Hasil	x3.1	0,682	0,361	Valid

23.	(X3)	x3.2	0,796	0,361	Valid	
24.		x3.3	0,346	0,361	Tidak Valid	
25.		x3.4	0,830	0,361	Valid	
26.		x3.5	0,422	0,361	Valid	
27.		x3.6	0,757	0,361	Valid	
28.		x3.7	0,595	0,361	Valid	
29.		x3.8	0,697	0,361	Valid	
30.		x3.9	0,830	0,361	Valid	
31.		Keputusan Nasabah (Y)	y.1	0,072	0,361	Tidak Valid
32.			y.2	0,744	0,361	Valid
33.	y.3		0,695	0,361	Valid	
34.	y.4		0,682	0,361	Valid	
35.	y.5		0,163	0,361	Tidak Valid	
36.	y.6		0,407	0,361	Valid	
37.	y.7		0,764	0,361	Valid	
38.	y.8		0,709	0,361	Valid	
39.	y.9		0,667	0,361	Valid	
40.	y.10		0,475	0,361	Valid	

Sumber: Hasil Output SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa item pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$  (0,361) atau bertanda negatif. Item pernyataan variabel bagi hasil (X3) yang dinyatakan tidak valid adalah item pernyataan x1.3. Item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X2) yang tidak valid adalah item pernyataan x3.7 dan x3.8, dan untuk variabel keputusan nasabah (Y), item yang dinyatakan tidak valid adalah item pernyataan y.1 dan y.5. Sementara untuk variabel promosi (X2) seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, maka item pernyataan yang dinyatakan tidak valid dihapus atau dikeluarkan dari kuesioner.

#### **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas item terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian

ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel.<sup>1</sup> Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Promosi (X1)	0,832	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,819	Reliabel
3.	Bagi Hasil (X3)	0,825	Reliabel
4.	Keputusan Nasabah (Y)	0,734	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2018.

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 dimana untuk variabel Promosi (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,832, variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,819, Bagi Hasil (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,825, dan variabel Keputusan Nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,734. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur promosi, kualitas pelayanan, bagi hasil dan keputusan Nasabah

<sup>1</sup> Duwi Priyatno, *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. (Yogyakarta: MediaKom, 2014), hlm. 98.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad mudarabah.

## 2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

### a. Deskripsi Variabel Promosi (X1)

Promosi adalah suatu komunikasi dari pihak bank kepada nasabah dengan bentuk informasi. Informasi yang diberikan bertujuan untuk lebih mengenalkan nasabah pada bank serta jasa yang diberikan serta untuk merubah sikap dan tingkah laku nasabah terhadap bank. Tabel berikut ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel Promosi (X1).

- 1) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena iklan yang dilakukan bank di media cetak ataupun elektronik. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena iklan yang dilakukan bank di media cetak ataupun elektronik**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,2
2.	Setuju	76	76,8
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,2%, setuju sebesar 76,8%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana dibank karena informasi yang ada di iklan lengkap serta persuasif. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana dibank karena informasi yang ada di iklan lengkap serta persuasif**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,3
2.	Setuju	57	57,6
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,3%, setuju sebesar 57,6%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena promosi yang dilakukan oleh bank kepada nasabahnya secara langsung. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.17 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena promosi yang dilakukan oleh bank kepada nasabahnya secara langsung**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,3
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	25	25,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.17 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,3%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 25,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Indikator distribusi tertarik menggunakan jasa bank karena termotivasi oleh informasi yang diberikan sales atau services. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.18 Jawaban responden mengenai tertarik menggunakan jasa bank karena termotivasi oleh informasi yang diberikan sales atau services**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena pemberian hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 4.19 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena pemberian hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,3
2.	Setuju	67	67,7
3.	Cukup Setuju	2	2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,3%, setuju sebesar 67,7%, cukup setuju sebesar 2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana dibank karena bank sedang mengadakan promosi. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.20 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana dibank karena bank sedang mengadakan promosi**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena publisitas yang dilakukan oleh bank melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain yang dilakukan bank. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.21 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena publisitas yang dilakukan oleh bank melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain yang dilakukan bank**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	39	56,6
3.	Cukup Setuju	29	29,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 29,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di bank karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.22 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di bank karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	17	17,2
2.	Setuju	47	47,5
3.	Cukup Setuju	35	35,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 17,2%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 35,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

### b. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi dibank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta emphati.<sup>2</sup> Kualitas pelayanan bisa menunjang atau menaikkan peluang nasabah untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan. Tabel berikut ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel Kualitas Pelayanan (X2).

- 1) Indikator distribusi Fasilitas penunjang yang dimiliki bank cukup lengkap. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.23 Jawaban responden mengenai Fasilitas penunjang yang dimiliki bank cukup lengkap**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

---

<sup>2</sup> Parasuramman, *Kualitas Pelayanan. Item Pilihan Untuk Mengukur Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelyanan* (Jakarta: Erlangga, 2015) hlm.23.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Indikator distribusi Petugas selalu berpenampilan rapi dan bersih. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.24 Jawaban responden mengenai Petugas selalu berpenampilan rapi dan bersih**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Indikator distribusi Kebersihan dan kenyamanan bank selalu terjaga. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.25 Jawaban responden mengenai Kebersihan dan kenyamanan bank selalu terjaga**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,3
2.	Setuju	53	53,5

3.	Cukup Setuju	16	16,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,3%, setuju sebesar 53,5%, cukup setuju sebesar 16,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Indikator distribusi Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.26 Jawaban responden mengenai Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	34	34,3
2.	Setuju	56	56,6
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 34,3%, setuju sebesar 56,6%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Indikator distribusi Petugas bank bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.27 Jawaban responden mengenai Petugas bank bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	48	48,5
3.	Cukup Setuju	18	18,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 48,5%, cukup setuju sebesar 18,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Indikator distribusi Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.28 Jawaban responden mengenai Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	38	38,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Indikator distribusi Nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai komitmen dalam bidang keuangan. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.29 Jawaban responden mengenai Nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai komitmen dalam bidang keuangan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Indikator distribusi Petugas selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.30 Jawaban responden mengenai Petugas selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	25	25,3
2.	Setuju	59	59,6
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,3%, setuju sebesar 59,6%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 9) Indikator distribusi Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah.

Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.31 Jawaban responden mengenai Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	36	36,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 36,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 10) Indikator distribusi Nasabah merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi di

bank. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.32 Jawaban responden mengenai Nasabah merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi di bank**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
-----	--------------------	-----------	----------------



1.	Sangat Setuju	14	14,1
2.	Setuju	76	76,8
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14,1%, setuju sebesar 76,8%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 11) Indikator distribusi Petugas memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.33 Jawaban responden mengenai Petugas memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,2
2.	Setuju	27	27,3
3.	Cukup Setuju	54	54,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.33 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,2%, setuju sebesar 27,3%, cukup setuju sebesar 54,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

### c. Deskripsi Variabel Bagi Hasil (X3)

Bagi Hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pihak bank dengan nasabah. Di dalam bagi hasil tersebut ada pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Wujud bagi hasil berupa nisbah serta dijelaskan ketentuannya seperti pembagian keuntungan, jaminan dari bagi hasil, dan besarnya nisbah keuntungan.<sup>3</sup> Uraian berikut ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner tentang variabel Bagi Hasil (X3).

- 1) Indikator penerapan imbalan atas dasar bagi hasil berdasarkan pada prinsip keadilan. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai penerapan imbalan atas dasar bagi hasil berdasarkan pada prinsip keadilan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	7	7,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 11,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 7,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Indikator nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan. Data yang diperoleh dapat dilihat

---

<sup>3</sup> Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indoensia* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 117.

berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	28,3
2.	Setuju	47	47,5
3.	Cukup Setuju	24	24,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,3%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 24,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Indikator distribusi pembagian hasil usaha bank syariah dengan nasabah penghimpunan dana didasarkan pada akad mudarabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai distribusi pembagian hasil usaha bank syariah dengan nasabah penghimpunan dana didasarkan pada akad mudarabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	41	41,4
2.	Setuju	44	44,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,4%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Indikator distribusi besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10 Jawaban responden mengenai besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	46	46,5
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	8	8,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 46,5%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 8,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Indikator distribusi nisbah keuntungan harus dalam bentuk prosentase, bukan dinyatakan dalam nilai nominal rupiah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai nisbah keuntungan harus dalam bentuk prosentase, bukan dinyatakan dalam nilai nominal rupiah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
-----	--------------------	-----------	----------------

1.	Sangat Setuju	44	44,4
2.	Setuju	43	43,4
3.	Cukup Setuju	12	12,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 44,4%, setuju sebesar 43,4%, cukup setuju sebesar 12,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Indikator distribusi besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,3
2.	Setuju	57	64,6
3.	Cukup Setuju	9	4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,1%, setuju sebesar 64,6%, cukup setuju sebesar 4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Indikator distribusi menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13 Jawaban responden mengenai menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	57	57,6
3.	Cukup Setuju	9	9
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 57,6%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Indikator distribusi menabung dibank karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14 Jawaban responden mengenai menabung dibank karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	35	35,4
2.	Setuju	49	49,5
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 35,4%, setuju sebesar 49,5%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

#### d. Deskripsi Variabel Keputusan nasabah (Y)

Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah adalah pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah yaitu tabungan berakad Mudarabah yang melalui berbagai tahapan seperti pengenalan masalah di mana masalah akan kebutuhan yang harus dipenuhi, pencarian informasi terhadap jasa yang digunakan, evaluasi berbagai pilihan jasa, mengambil keputusan dan yang terakhir perilaku setelah melakukan pengambilan keputusan.<sup>4</sup>

- 1) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena bank mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.34 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena bank mampu memenuhi kebutuhan nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

---

<sup>4</sup> Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 184-190.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.34 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 2) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di tabungan karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank lengkap. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.35 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di tabungan karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank lengkap**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	44	44,4
3.	Cukup Setuju	22	22,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 44,4%, cukup setuju sebesar 22,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 3) Indikator distribusi tertarik menyimpan dana di bank karena kemudahan akses informasinya. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.36 Jawaban responden mengenai tertarik menyimpan dana di bank karena kemudahan akses informasinya**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi
-----	--------------------	-----------	------------



			(%)
1.	Sangat Setuju	40	40,4
2.	Setuju	45	45,5
3.	Cukup Setuju	14	14,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.36 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 40,4%, setuju sebesar 45,5%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 4) Indikator distribusi menabung dibank karena bank mempunyai banyak pilihan produk atau jasa yang menguntungkan nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.37 Jawaban responden mengenai menabung dibank karena bank mempunyai banyak pilihan produk atau jasa yang menguntungkan nasabah**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,3
2.	Setuju	61	61,6
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.37 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,3%, setuju sebesar 61,6%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Indikator distribusi tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena saya percaya pada kinerja bank. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.38 Jawaban responden mengenai tertarik untuk menyimpan dana di tabungan karena saya percaya pada kinerja bank**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	25	25,3
2.	Setuju	59	59,6
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.38 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,3%, setuju sebesar 59,6%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Indikator distribusi tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan di bank. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Jawaban responden mengenai tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan di bank**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	36	36,4
2.	Setuju	48	48,5
3.	Cukup Setuju	15	15,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.39 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 36,4%, setuju sebesar 48,5%, cukup setuju sebesar 15,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 7) Indikator distribusi menyimpan dana di tabungan karena kepuasan yang saya dapatkan dari bank. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.40 Jawaban responden mengenai menyimpan dana di tabungan karena kepuasan yang saya dapatkan dari bank**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	13	13,1
2.	Setuju	77	77,8
3.	Cukup Setuju	9	9,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.40 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 13,1%, setuju sebesar 77,8%, cukup setuju sebesar 9,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 8) Indikator distribusi tetap menggunakan jasa bank karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.41 Jawaban responden mengenai tetap menggunakan jasa bank karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,2
2.	Setuju	28	28,3

3.	Cukup Setuju	53	53,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2018.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.41 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,2%, setuju sebesar 28,3%, cukup setuju sebesar 53,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dengan metode One sample *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengambil keputusan apakah data normal atau tidak maka cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

---

<sup>5</sup> Singgih Santoso, 2014. *Mastering SPSS 21*. Jakarta: Elex Media Komputindo, hlm. 358.

**Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas**

		<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			
		Promosi (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Bagi Hasil (X3)	Keputusan Nasabah (Y)
N		99	99	99	99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	32,9495	45,1919	33,9798	32,9394
	Std. Deviation	3,08179	4,32760	2,91715	2,45290
Most Extreme Differences	Absolute	,197	,063	,171	,146
	Positive	,197	,063	,171	,100
	Negative	-,122	-,056	-,138	-,146
Kolmogorov-Smirnov Z		1,958	,627	1,705	1,455
Asymp. Sig. (2-tailed)		,209	,826	,597	,290

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Promosi (X1) sebesar 0,209. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,826. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Bagi Hasil (X3) sebesar 0,597. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,290. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas peneliti. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya

korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai  $VIF > 10$ , terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika  $VIF < 10$ , tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.43 Hasil Pengujian Multikolinieritas**

Variabel	Nilai <i>VIF</i>	Keterangan
Promosi (X1)	1,058	Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	1,010	Multikolinieritas
Bagi Hasil (X3)	1,065	Multikolinieritas

Sumber : Hasil Pengolahan Data, SPSS 22, 2018

Pada tabel 4.43, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Variance Inflation Factor (VIF)* yaitu promosi (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,058, dan Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,010. Bagi Hasil (X3) mempunyai nilai VIF sebesar 1,065. Menurut Ghozali apabila nilai  $VIF > 10$  maka dapat disimpulkan bahwa terjadi atau terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.<sup>6</sup>

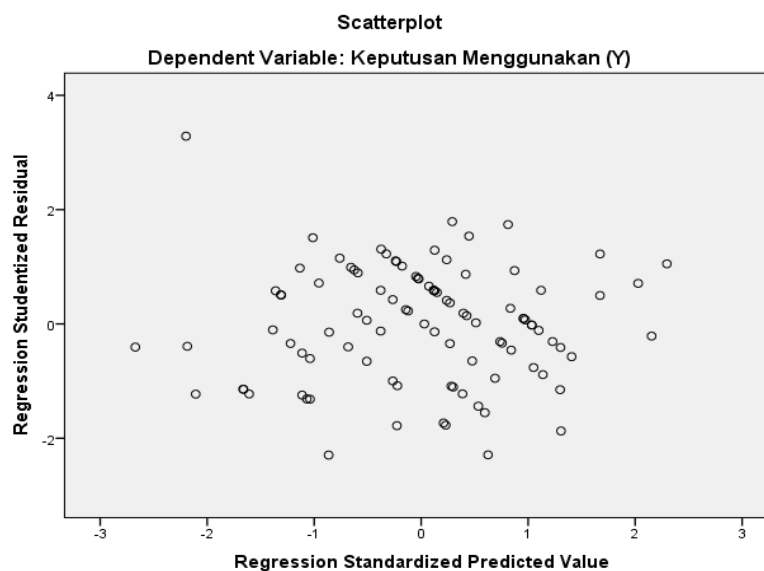
### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel promosi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan bagi hasil(X3) terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan Akad Mudarabah. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standarized*

---

<sup>6</sup> H. Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 92.

*Predicted Value* dengan *Regression Studentized Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber : Output Statistik 22, 2018

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu promosi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan bagi hasil (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad mudarabah dapat diketahui dengan

melakukan pengujian menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh promosi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan bagi hasil (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 44 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Ket	R	R Square	Adjusted R Square	Sig.	Ket
	B	Std. Error	Beta								
(Constant)	,498	2,425		,205	,838						
Promosi (X1)	,184	,048	,231	3,856	,000	Sig					
Kualitas Pelayanan (X2)	,360	,033	,634	10,829	,000	Sig	0,823	0,677	0,667	0,000	Sig
Bagi Hasil (X3)	,298	,051	,355	5,894	,000	Sig					

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Berdasarkan pada Tabel 4.44 diatas dapat diketahui bahwa Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah pada dipegaruhi oleh promosi, kualitas pelayanan bagi hasil. Masing-masing variabel bebas yang terdiri dari promosi, kualitas pelayanan bagi hasil tersebut memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh persamaan analisis regresi berganda sebaga berikut :

$$Y = 0,498 + 0,184 X_1 + 0,360 X_2 + 0,298 X_3$$

Angka 0,498 pada persamaan regresi berganda diatas berarti bahwa tanpa adanya promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil, maka Keputusan



nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah adalah sebesar 0,498.

Koefisien regresi variabel promosi bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara promosi dengan Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Artinya apabila promosi meningkat, maka Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan Keputusan nasabah dalam Menggunakan Jasa Tabungan Mudarabah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel bagi hasil bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara bagi hasil dengan Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Artinya apabila bagi hasil meningkat, maka Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan.

Sedangkan untuk pengaruh variabel promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah dapat dilihat pada

tabel 4.44 diatas. Berdasarkan pada tabel 4.44 diatas khususnya pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa varabel bebas yang terdiri dari promosi (X1) kualitas pelayanan (X2) dan bagi hasil (X3) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah yaitu sebesar 66,7% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis Pertama (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yaitu promosi (X1) kualitas pelayanan (X2), dan bagi hasil (X3) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.44.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F (0,000) < Signifikansi  $\alpha$  (0,05), yaitu (0,000 < 0,05) atau dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (66,45 > 2,70). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari

Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Bagi Hasil (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Bagi Hasil (X3) terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Dengan demikian maka hipotesis penelitian yang berbunyi “Secara simultan promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah” dinyatakan diterima.

#### **b. Uji Hipotesis Kedua (Uji t)**

Uji Hipotesis Kedua dilakukan dengan Uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah yaitu dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ), jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.44.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi t untuk variabel independen yaitu :

- 1) Variabel promosi (X1), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,856 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} >$

$t_{tabel}$  ( $3,856 > 1,984$ ) atau  $\text{sig } t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel promosi (X2) terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

- 2) Variabel kualitas pelayanan (X2), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,829 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10,829 > 1,984$ ) atau  $\text{sig } t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.
- 3) Variabel Bagi hasil (X3), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,894 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,894 > 1,984$ ) atau  $\text{sig } t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel bagi hasil (X1) terhadap Keputusan nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Berdasarkan pada hasil uji t diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “Secara parsial promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah” dinyatakan diterima.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Menggunakan Akad Mudarabah.

Pengaruh variabel promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah dapat dilihat pada tabel 4.44 khususnya pada kolom *adjusted r square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari Promosi (X1) Kualitas pelayanan (X2) dan bagi hasil (X3) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah yaitu sebesar 66,7% dengan tingkat signifikansi 0,000.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $66,45 > 2,70$ ). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Bagi Hasil (X3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

**2. Pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.**

Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah adalah pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah yaitu tabungan berakad mudarabah yang melalui berbagai tahapan seperti pengenalan masalah di mana masalah akan kebutuhan yang harus dipenuhi, pencarian informasi terhadap jasa yang digunakan, evaluasi berbagai pilihan jasa, mengambil keputusan dan yang terakhir perilaku setelah melakukan pengambilan keputusan.<sup>7</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel keputusan nasabah yaitu sebesar 4,12 yang berada pada rentang jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti bahwa Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah dikarenakan nasabah menilai bahwa Bank tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang didukung dengan adanya kemudahan untuk mengakses berbagai informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang ditunjang dengan kemampuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk memberikan rasa aman bagi seluruh nasabah.

Promosi adalah suatu komunikasi dari pihak bank kepada nasabah dengan bentuk informasi. Informasi yang diberikan bertujuan untuk lebih

---

<sup>7</sup> Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op.Cit.*

mengenalkan nasabah pada bank serta jasa yang diberikan serta untuk merubah sikap dan tingkah laku nasabah terhadap bank. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel promosi adalah periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan tatap muka (*personal selling*) dan publisitas atau *public relation* (PR).<sup>8</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel promosi yaitu sebesar 4,12 yang berada pada rentang jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti bahwa promosi yang dilakukan oleh pihak Bank BNI Syariah Banjarmasin telah terbukti efektif dalam menyebarkan informasi mengenai produk-produk Bank BNI Syariah Banjarmasin yang dapat dilihat dari munculnya minat nasabah untuk menggunakan jasa tabungan mudarabah pada Bank BNI Syariah Banjarmasin setelah yang bersangkutan melihat promosi yang dilakukan oleh pihak Bank BNI Syariah Banjarmasin di berbagai media, baik itu media cetak maupun media elektronik.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel promosi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,184 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa berarti ada hubungan searah antara promosi dengan Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Artinya apabila promosi meningkat, maka Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 18,4%.

---

<sup>8</sup> Indriyo Gitosudarmo, *op. cit*, hlm. 242-245.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta empati.<sup>9</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,11 yang berada pada rentang jawaban setuju dan sangat setuju. Bank BNI Syariah Banjarmasin mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang dibuktikan dengan adanya fasilitas Bank yang lengkap, kebersihan dan kenyamanan ruangan yang selalu terjaga serta adanya karyawan yang profesional yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya masing, sehingga mampu memberikan kepuasan pada para nasabah.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,360 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa ada hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 36%.

Bagi Hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pihak bank dengan nasabah. Di dalam bagi hasil tersebut ada pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Wujud bagi hasil berupa nisbah serta dijelaskan ketentuannya seperti pembagian keuntungan, jaminan dari bagi

---

<sup>9</sup> Parasuramman, *op.cit.* hlm.23.



hasil, dan besarnya nisbah keuntungan.<sup>10</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel bagi hasil yaitu sebesar 4,25 yang berada pada rentang jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah Bank BNI Syariah Banjarmasin sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman dasar mengenai nisbah yang merupakan salah satu bagian dari jasa tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel bagi hasil memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,298 dan bertanda positif. Hal ini berarti bahwa berarti ada hubungan searah antara bagi hasil dengan Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Artinya apabila bagi hasil meningkat, maka Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 29,8%.

Guna mengetahui pengaruh dominan dari variabel bebas yang terdiri dari Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Bagi Hasil (X3) terhadap Variabel Bebas yaitu Keputusan Nasabah (Y) Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah, maka dilakukan dengan membandingkan besar koefisien regresi yang dimiliki oleh masing-masing variabel bebas. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat tabel 4.44 yaitu pada kolom *unstandardized coefficients B* yang menunjukkan bahwa Variabel Promosi (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,184, variabel kualitas pelayanan

---

<sup>10</sup> Sri Nurhayati, *Op. Cit.*

(X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,360, dan variabel Bagi hasil (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,298, Hal ini berarti variabel bagi hasil (X3) memiliki nilai koefisien regresi yang paling besar, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah adalah variabel bagi hasil.