

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Sejarah berdirinya pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, 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.

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

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan didalam *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 PT. Bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan syariah yang didirikan pada tanggal 17 November 2008. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Bangunan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *Consumer sales*, ruangan prima nasabah, musholla dan toilet. Lantai dua terdiri dari ruangan *Branch Manager*, ruangan *SME Financing*, *Operasional Manager*, ruangan *Costumer Service* dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan *Operasional*, ruang *General Affair*, ruangan *Consumer Processing*, musholla, 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 PT. Bank BNI

Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.

2. Visi- Misi PT. Bank BNI Syariah

a. Visi

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

b. Misi

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

3. Produk-produk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

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

¹<http://bnisyariah.co.id> diakses pada tanggal (29 Januari 2019).

a. Produk penghimpun dana

Dibawah ini adalah beberapa produk penghimpun dana, diantaranya:

1) Tabungan BNI iB Hasanah

Tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

2) Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah

Tabungan dengan akad *mudharabah* yang dilengkapi dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas *e-Banking*. BNI Bisnis iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit *Gold*.

3) Tabungan BNI iB Prima Hasanah

Tabungan BNI iB Prima Hasanah menggunakan akad *mudharabah*. Tabungan bagi Nasabah “*High Networth*” dengan bagi hasil kompetitif dan manfaat berupa fasilitas transaksi *e-Banking*, perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan PT. Bank BNI Syariah. BNI Prima iB Hasanah dilengkapi dengan Zamrud Card.

4) Tabunganku BNI iB Hasanah

Tabungan nasional dengan akad *wadiah* dan setoran awal ringan untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

5) Tabungan BNI Tapenas iB Hasanah

Tabungan dengan akad *mudharabah* untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan. Bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

6) Tabungan BNI iB Baitullah Hasanah

Tabungan perencanaan haji maupun umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* maupun *wadiah* dengan setoran bebas atau bulanan. Bermanfaat sebagai sarana pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) Reguler maupun khusus dengan besar biaya ditentukan oleh kementerian agama. Produk ini dilengkapi dengan kartu Haji dan Umrah Indonesia yang berfungsi sebagai kartu transaksi belanja maupun penarikan tunai di tanah suci, sehingga mengurangi kebutuhan uang tunai yang harus dibawa. Produk ini memiliki produk turunan berupa Tabungan iB Baitullah Anak Hasanah yang memberikan manfaat tabungan perencanaan haji maupun umrah untuk anak berusia dibawah 17 tahun.

7) Tabungan Sempel BNI iB Hasanah

Tabungan dengan akad *wadiah* untuk siswa berusia dibawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

8) Giro BNI iB Hasanah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non-perorangan.

9) Deposito BNI iB Hasanah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad *mudharabah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan.²

b. Produk penyaluran dana

Dibawah ini adalah beberapa produk penyaluran dana, diantaranya:

1) Pembiayaan BNI Griya iB Hasanah

Dengan prinsip *murabahah* (jual beli) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, apartemen, dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, dengan sistem angsuran tetap hingga akhir masa pembiayaan sehingga memudahkan nasabah mengelola keuangannya.

2) Pembiayaan BNI Oto iB Hasanah

Dengan prinsip *murabahah* merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk pembelian kendaraan bermotor.

² <http://bnisyariah.co.id> diakses pada tanggal (29 Januari 2019).

3) Pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah

Merupakan solusi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan sistem penjaminan berupa emas baik batangan maupun perhiasan didukung administrasi dan proses persetujuan yang cepat dan mudah. Pembiayaan mulai dari Rp. 500.000 hingga Rp. 50.000.000. Jangka waktu pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat diperpanjang). Adapun tujuan dari pembiayaan ini diantaranya modal usaha atau produktif, biaya pendidikan, kesehatan, dll (konsumtif) dan keperluan lainnya. Dengan persyaratan berupa fotokopi KTP, fisik emas.

4) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan untuk kepemilikan emas logam mulia secara angsuran tetap setiap bulannya dengan menggunakan akad *murabahah*.

5) Pembiayaan BNI Multijasa iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fix asset* atau kendaraan bermotor sesuai dengan prinsip syariah.

6) Pembiayaan BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk membeli kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa *fix asset* sesuai dengan prinsip syariah.

7) Pembiayaan BNI Fleksi iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan atau instansi untuk pembelian barang dan jasa sesuai dengan prinsip syariah.

8) Pembiayaan BNI *Cash Collateral Financing* iB Hasanah

Pembiayaan dengan jaminan dana nasabah yang disimpan dalam bentuk deposito, tabungan dan giro yang diterbitkan oleh PT. Bank BNI Syariah.

9) Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan yang ditujukan untuk pengusaha mikro dengan limit mulai dari Rp. 5.000.000 hingga Rp. 50.000.000 untuk tujuan pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif, serta pembelian barang atau keperluan lainnya yang bersifat konsumtif. Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.

10) Rahn Mikro

Pembiayaan rahn yang ditujukan untuk modal usaha atau produktif, biaya pendidikan, kesehatan, serta keperluan konsumtif lainnya. Jangka waktu pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat diperpanjang).

11) Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan yang ditujukan untuk pengusaha mikro dengan limit mulai dari Rp. 50.000.000 hingga Rp. 500.000.000 untuk tujuan

pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif, serta pembelian barang atau keperluan lainnya yang bersifat konsumtif.

12) Pembiayaan Usaha Kecil iB Hasanah

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

13) Pembiayaan Usaha Besar iB Hasanah

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

14) Pembiayaan BNI Sindikasi iB Hasanah

Pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah bersama dengan perbankan lainnya untuk membiayai suatu proyek atau usaha yang berskala sangat besar dengan syarat-syarat dan ketentuan serta dokumen yang berlaku sama kepada seluruh peserta sindikasi dan di administrasikan oleh agen yang sama pula.

15) Anjak piutang iB Hasanah

Jasa pengalihan penyelesaian piutang baik L/C maupun non L/C dari korporasi atau *seller* kepada PT. Bank BNI Syariah yang kemudian menagih piutang tersebut kepada *issuing* bank atau pihak yang berutang (mitra korporat atau *buyer*). Dapat disertai dengan fasilitas pembiayaan jangka pendek kepada korporat (nasabah) yang

diperuntukan sebagai talangan atas kebutuhan likuiditas korporat senilai tagihan piutang dengan berlandaskan prinsip syariah.

16) Penjaminan iB Hasanah

Pembiayaan talangan yang diberikan kepada mitra korporat sehubungan dengan penjaminan yang diberikan oleh bank kepada mitra korporat tersebut untuk memenuhi kewajibannya kepada korporat. Pada saat mitra korporat tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada korporat, maka bank memberikan pembiayaan talangan kepada mitra korporat yang dibayarkan langsung kepada korporat sesuai dengan prinsip syariah.

17) Pembiayaan Kepada Penyelenggara Haji Khusus iB Hasanah

Pembiayaan modal kerja yang ditujukan kepada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) atau *Travel* Agen untuk modal kerja.³

4. Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Istilah bagi hasil lebih banyak digunakan pada lembaga keuangan (perbankan) yakni perhitungan pembagian pendapatan yang diperoleh berdasarkan nisbah (rasio) yang disepakati diawal.⁴ Perhitungan pembagian pendapatan berdasarkan nisbah pada produk tabungan yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.1.

³<http://bnisyariah.co.id>, diakses pada tanggal (29 Januari 2019).

⁴Ascarya, *loc.cit.*

Tabel 4.1 Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan

Tabungan	Nisbah
iB Hasanah	13% : 87%
iB Prima Hasanah	23% : 77%
iB Bisnis Hasanah	15% : 85%
iB Hasanah Classic	1% : 99%
iB Dollar Hasanah	5% : 95%

Sumber: Data diolah Berdasarkan Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

5. Pelayanan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

a. Kenyamanan Ruang *Banking Hall*

Kenyamanan ruangan *banking hall* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu tanaman hidup di ruangan dengan kondisi yang segar, terawat dan asri, lantai dan dinding yang bersih, AC *banking hall* yang berfungsi normal, pengharum ruangan yang berfungsi dengan baik, kondisi lampu *banking hall* semuanya menyala, kursi tunggu nasabah dengan kondisi yang baik, bersih dan tidak bernoda, serta tempat sampah dengan kondisi yang bersih. Terbukti bahwa ruangan *banking hall* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang rapi dan nyaman untuk melakukan transaksi.

b. Penampilan dan Sikap *Customer Service*

1) Penampilan petugas

Pakaian bersih dan rapi sesuai ketentuan, memakai ID *Card* dengan foto dijepit dan terbaca serta kesesuaian nama pada papan nama serta menggunakan PIN layanan, bagi petugas wanita memakai

jilbab rapi dan sesuai standar dan untuk petugas pria rambut pendek rapi, wajah segar dan bersih.

2) Sikap petugas

a) Sikap *customer service* mengawali pelayanan

Berdiri menyambut dan menghampiri nasabah dengan menyebut nomor antrian (wajah tersenyum dan kontak mata) kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan dan menanyakan nama nasabah dengan diawali bapak atau ibu yang disesuaikan dengan usia atau daerah serta meminta nomor antrian.

b) Sikap *customer service* selama pelayanan

Tersenyum, nada bicara ramah, sopan, kontak mata, antusias, menyebut nama nasabah minimal 5 kali, posisi duduk tegak ke arah nasabah, siku tangan tidak bertumpu dimeja, menawarkan permen, memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi nasabah.

c) Interupsi

Meminta izin dan menyebut tujuannya ketika meninggalkan nasabah untuk kepentingan nasabah, dan mengucapkan terimakasih telah menunggu.

d) Sikap *customer service* mengakhiri layanan

Dengan wajah tersenyum mengucapkan “Semoga semakin berkah dan hasanah transaksinya” dilanjutkan dengan

menanyakan “Ada lagi yang bisa saya bantu?” serta mengucapkan terimakasih, *farewell greeting* dan salam.

c. Penampilan dan Sikap *Teller*

1) Penampilan petugas

Pakaian bersih dan rapi sesuai ketentuan, memakai ID *Card* dengan foto dijepit dan terbaca serta kesesuaian nama pada papan nama serta menggunakan PIN layanan, bagi petugas wanita memakai jilbab rapi dan sesuai standar dan untuk petugas pria rambut pendek rapi, wajah segar dan bersih.

2) Sikap petugas

a) Sikap *customer service* mengawali pelayanan

Berdiri menyambut nasabah dengan wajah tersenyum dan kontak mata kemudian mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dengan diawali bapak atau ibu yang disesuaikan dengan usia atau daerah dan menawarkan bantuan.

b) Sikap *customer service* selama pelayanan

Nada bicara ramah, sopan, antusias selama transaksi serta menyebut nama nasabah minimal 3 kali, fokus terhadap nasabah dan proses transaksi, posisi berdiri saat menerima dan menghitung uang serta posisi duduk saat memproses transaksi.

c) Interupsi

Meminta izin dan menyebut tujuannya ketika meninggalkan nasabah untuk kepentingan nasabah, dan mengucapkan terimakasih telah menunggu.

d) Sikap *customer service* mengakhiri layanan

Posisi berdiri dan wajah tersenyum mengucapkan “Semoga semakin berkah dan hasanah transaksinya” dilanjutkan dengan menanyakan “Ada lagi yang bisa saya bantu?” serta mengucapkan terimakasih, *farewell greeting* dan salam.

6. Reputasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Pada dasarnya reputasi perusahaan merupakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga perusahaan akan terus dapat mengembangkan dirinya untuk terus dapat menciptakan hal-hal yang baru bagi pemenuhan kebutuhan konsumen. Disamping itu juga adanya integritas yang tinggi dari pihak penyedia jasa atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik, kemampuan dari penyedia jasa untuk dapat menjalin hubungan kedekatan dengan konsumen agar perusahaan tersebut dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsumen yang bermacam-macam.⁵

⁵Rofifah Mau'idzah Hasanah, *loc. cit.*

PT. Bank BNI Syariah banyak mendapatkan penghargaan dari berbagai pihak diantaranya *Housing Estate Favourite KPR Awards 2014*, Peringkat 1 Bank Syariah Buku 2 modal inti Rp. 1.000.000.000.000 – Rp. 5.000.000.000.000, *Service Quality Award 2015* penghargaan ini dipersembahkan bagi perbankan syariah yang memiliki kualitas pelayanan terbaik, dan berdasarkan indeks kinerja pelayanan dari seluruh PT. Bank BNI Syariah wilayah timur, PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin mendapatkan peringkat 2 yang memuaskan memberikan pelayanan dari 279 *outlet*. Pencapaian ini menjadi suatu keunggulan yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, sehingga menciptakan reputasi yang baik dimata masyarakat.

7. Lokasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Dalam penentuan lokasi setidaknya ada 3 indikator yang diperlukan; dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan atau kawasan padat penduduk, dan dekat dengan perkantoran.⁶ Lokasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No.385 Banjarmasin. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin hanya berjarak kurang lebih 1 Km ke pusat perbelanjaan terdekat (Alfamart, Lotemart, Giant, dan pasar pandu), kurang dari 1 Km ke pusat perkantoran terdekat (Kantor Jasa Raharja, Poltabes, PLN dan lain-lain), dan kurang lebih 1 Km ke perumahan terdekat (Bina Brata, Bumi Mas, dan Komplek Amanda Permai). Lokasi PT. Bank BNI

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, *loc. cit.*

Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

B. Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah yang menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

a. Usia Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	11	11%
2	21-30 tahun	41	41%
3	31-40 tahun	26	26%
4	41-50 tahun	15	15%
5	> 50 tahun	7	7%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.2 diatas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 11%, 21-30 tahun sebanyak 41 orang dengan persentase 41%, 31-40 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, 41-50 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15%, dan lebih dari 50 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 7%. Sehingga

dapat ditarik kesimpulan bahwa kebanyakan responden berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 41 orang.

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kelompok Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	48	48%
2	Perempuan	52	52%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.3 diatas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang dengan persentase 48%, dan perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase 52%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar dari nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Kelompok Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri	20	20%
2	Pegawai Swasta	47	47%
3	Wiraswasta	7	7%
4	Mahasiswa/Pelajar	17	17%
5	Lainnya	9	9%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.4 diatas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari kelompok pekerjaan pegawai negeri sebanyak 20 orang dengan persentase 20%, pegawai

swasta sebanyak 47 orang dengan persentase 47%, wiraswasta sebanyak 7 orang dengan persentase 7%, mahasiswa atau pelajar sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar yang diambil sebagai responden adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 47 orang.

d. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Kelompok Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD/MI	2	2%
2	SMP/MTs	1	1%
3	SMA/SMK/MA	36	36%
4	Diploma	14	14%
5	S1/S2/S3	47	47%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.5 diatas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari pendidikan SD/MI sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, SMP/MTs sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, SMA/SMK/MA sebanyak 36 orang dengan persentase 36%, diploma sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, dan S1/S2/S3 sebanyak 47 orang dengan persentase 47%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar yang diambil sebagai responden adalah yang berpendidikan S1/S2/S3 yaitu sebanyak 47 orang.

2. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh bagi hasil (X_1), kualitas pelayanan (X_2), reputasi (X_3), dan lokasi bank (X_4) terhadap keputusan nasabah (Y) menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Bagi Hasil (X_1)

Variabel bagi hasil ini terbagi menjadi tiga indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator besaran bagi hasil disepakati pada waktu akad

Tabel 4.6 Besaran Bagi Hasil Disepakati pada Waktu Akad

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	36%
2	Setuju	54	54%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.6 dijelaskan bahwa indikator besaran bagi hasil disepakati pada waktu akad ($X_{1.1}$) menunjukkan 36 responden dengan persentase 36% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan sementara yang menyatakan sangat

tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberitahukan besaran bagi hasil yang disepakati pada waktu akad, jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator besaran bagi hasil menguntungkan bank dan nasabah

Tabel 4.7 Besaran Bagi Hasil Menguntungkan Bank dan Nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	53	53%
3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.7 dijelaskan bahwa indikator besaran bagi hasil menguntungkan bank dan nasabah ($X_{1.2}$) menunjukkan 28 responden dengan persentase 28% menyatakan sangat setuju, 53 responden dengan persentase 53% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan netral, yang menyatakan tidak setuju adalah 0 (nol), dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa besaran bagi hasil yang ditawarkan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

memberikan keuntungan bagi nasabah dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- 3) Indikator dengan sistem bagi hasil keadilan dalam pembagian keuntungan yang lebih terjamin dan syariah

Tabel 4.8 Dengan Sistem Bagi Hasil Keadilan dalam Pembagian Keuntungan yang Lebih Terjamin dan Syariah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	53	53%
3	Netral	16	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.8 dijelaskan bahwa indikator dengan sistem bagi hasil keadilan dalam pembagian keuntungan yang lebih terjamin dan syariah ($X_{1,3}$) menunjukkan 30 responden dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, 53 responden dengan persentase 53% menyatakan setuju, 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan sistem bagi hasil keadilan dalam pembagian keuntungan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih terjamin dan syariah, jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel bagi hasil (X_1):

Tabel 4.9 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Bagi Hasil

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Jmlh	%
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Besaran bagi hasil disepakati pada waktu akad	36	36%	54	54%	9	9%	1	1%	0	0%	100	100%
2	Besaran bagi hasil menguntungkan bank dan nasabah	28	28%	53	53%	18	18%	0	0%	1	1%	100	100%
3	Dengan sistem bagi hasil keadilan dalam pembagian keuntungan yang lebih terjamin dan syariah	30	30%	53	53%	16	16%	1	1%	0	0%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.9 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel bagi hasil, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar mengetahui tentang sistem bagi hasil yang ditawarkan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, baik dari kejelasan besaran nisbah bagi hasil, manfaat dari bagi hasil serta keadilan dalam pembagian keuntungan antara bank dan nasabah.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Variabel kualitas pelayanan ini terbagi menjadi tujuh indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator kerapihan dan kenyamanan ruangan

Tabel 4.10 Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	58	58%
2	Setuju	38	38%
3	Netral	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.10 dijelaskan bahwa indikator kerapihan dan kenyamanan ruangan ($X_{2.1}$) menunjukkan 58 responden dengan persentase 58% menyatakan sangat setuju, 38 responden dengan persentase 38% menyatakan setuju, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 58 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa ruangan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang rapi dan nyaman sehingga membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

2) Indikator karyawan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.11 Karyawan Yang Cepat dan Tepat dalam Memberikan Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	46	46%
2	Setuju	43	43%
3	Netral	11	11%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.11 dijelaskan bahwa indikator karyawan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan ($X_{2.2}$) menunjukkan 46 responden dengan persentase 46% menyatakan sangat setuju, 43 responden dengan persentase 43% menyatakan setuju, 11 responden dengan persentase 11% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

3) Indikator karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti

Tabel 4.12 Karyawan Memberikan Informasi secara Jelas dan Mudah Dimengerti

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	44	44%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.12 dijelaskan bahwa indikator karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti ($X_{2.3}$) menunjukkan 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat setuju, 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 47 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- 4) Indikator kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah

Tabel 4.13 Kemampuan Karyawan Cepat dan Tanggap dalam Mengatasi Keluhan dari Nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	39	39%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.13 dijelaskan bahwa indikator kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah ($X_{2.4}$) menunjukkan 39 responden dengan persentase 39% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah, jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

5) Indikator karyawan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah

Tabel 4.14 Karyawan Selalu Melayani Nasabah dengan Sopan dan Ramah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	56	56%
2	Setuju	42	42%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.14 dijelaskan bahwa indikator karyawan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah ($X_{2.5}$) menunjukkan 56 responden dengan persentase 56% menyatakan sangat setuju, 42 responden dengan persentase 42% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah, jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

6) Indikator jaminan pelayanan yang dapat dipercaya

Tabel 4.15 Jaminan Pelayanan yang dapat Dipercaya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	44	44%
2	Setuju	47	47%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.15 dijelaskan bahwa indikator jaminan pelayanan yang dapat dipercaya ($X_{2.6}$) menunjukkan 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat setuju, 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang

diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 44 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dipercaya dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

7) Indikator karyawan paham terhadap kebutuhan nasabah

Tabel 4.16 Karyawan Paham terhadap Kebutuhan Nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	48	48%
3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.16 dijelaskan bahwa indikator karyawan paham terhadap kebutuhan nasabah ($X_{2.7}$) menunjukkan 34 responden dengan persentase 34% menyatakan sangat setuju, 48 responden dengan persentase 48% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 48 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin paham terhadap kebutuhan nasabah dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel kualitas pelayanan (X_2):

Tabel 4.17 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Jmlh	%
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Kerapihan dan kenyamanan ruangan	58	58%	38	38%	4	4%	0	0%	0	0%	100	100%
2	Karyawan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan	46	46%	43	43%	11	11%	0	0%	0	0%	100	100%
3	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	44	44%	47	47%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
4	Kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah	39	39%	45	45%	15	15%	1	1%	0	0%	100	100%
5	Karyawan selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah	56	56%	42	42%	2	2%	0	0%	0	0%	100	100%
6	Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya	44	44%	47	47%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
7	Karyawan paham terhadap kebutuhan nasabah	34	34%	48	48%	18	18%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.17 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa kerapihan dan kenyamanan ruangan yang membuat nasabah nyaman melakukan transaksi, karyawan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah, karyawan selalu melayani nasabah

dengan sopan dan ramah, jaminan pelayanan yang dapat dipercaya serta karyawan paham terhadap kebutuhan nasabah sehingga membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. Variabel Reputasi (X_3)

Variabel reputasi ini terbagi menjadi empat indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator memiliki reputasi yang baik

Tabel 4.18 Memiliki Reputasi yang Baik

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	49	49%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	5	5%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.18 dijelaskan bahwa indikator memiliki reputasi yang baik ($X_{3.1}$) menunjukkan 49 responden dengan persentase 49% menyatakan sangat setuju, 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 5 responden dengan persentase 5% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI

Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki reputasi yang baik dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

2) Indikator memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain

Tabel 4.19 Memiliki Ciri Khas Dibandingkan dengan Bank Lain

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.19 dijelaskan bahwa indikator memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain ($X_{3.2}$) menunjukkan 37 responden dengan persentase 37% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat

Tabel 4.20 Memiliki Nama yang Sudah Dikenal Dimasyarakat

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	39	39%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.20 dijelaskan bahwa indikator memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat ($X_{3.3}$) menunjukkan 39 responden dengan persentase 39% menyatakan sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 50 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- 4) Indikator penyingkatan nama bank akan memudahkan mengingat bank tersebut

Tabel 4.21 Penyingkatan Nama Bank akan Memudahkan Mengingat Bank Tersebut

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	52	52%
3	Netral	10	10%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.21 dijelaskan bahwa indikator penyingkatan nama bank akan memudahkan mengingat bank tersebut ($X_{3.4}$) menunjukkan 37 responden dengan persentase 37% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 10 responden dengan persentase 10% menyatakan netral, yang menyatakan tidak setuju adalah 0 (nol) dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 52 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa penyingkatan nama BNI Syariah akan memudahkan nasabah untuk mengingat bank tersebut jika dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel reputasi (X_3):

Tabel 4.22 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Reputasi

No.	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jmlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Memiliki reputasi yang baik	49	49%	46	46%	5	5%	0	0%	0	0%	100	100%
2	Memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain	37	37%	45	45%	18	18%	0	0%	0	0%	100	100%
3	Memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat	39	39%	50	50%	9	9%	2	2%	0	0%	100	100%
4	Penyingkatan nama bank akan memudahkan mengingat bank tersebut	37	37%	52	52%	10	10%	0	0%	1	1%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.22 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel reputasi, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki reputasi yang baik, memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain, memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat, serta penyingkatan nama BNI Syariah akan memudahkan nasabah untuk mengingat bank tersebut.

d. Variabel Lokasi Bank (X_4)

Variabel lokasi bank ini terbagi menjadi empat indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator berada dilokasi yang mudah dijangkau

Tabel 4.23 Berada Dilokasi yang Mudah Dijangkau

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	42	42%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	11	11%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.23 dijelaskan bahwa indikator berada dilokasi yang mudah dijangkau ($X_{4.1}$) menunjukkan 42 responden dengan persentase 42% menyatakan sangat setuju, 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 11 responden dengan persentase 11% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1%

menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 46 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada dilokasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum dan transportasi pribadi jika dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

2) Indikator berada dilokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan

Tabel 4.24 Berada Dilokasi yang dapat Dilihat Jelas dari Tepi Jalan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	59	59%
3	Netral	12	12%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.24 dijelaskan bahwa indikator berada dilokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan ($X_{4.2}$) menunjukkan 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 12 responden dengan persentase 12% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada

dilokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan jika dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

3) Indikator berada dilokasi yang lalu lintas ramai dan lancar

Tabel 4.25 Berada Dilokasi yang Lalu Lintas Ramai dan Lancar

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	38%
2	Setuju	55	55%
3	Netral	7	7%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.25 dijelaskan bahwa indikator berada dilokasi yang lalu lintas ramai dan lancar ($X_{4.3}$) menunjukkan 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat setuju, 55 responden dengan persentase 55% menyatakan setuju, 7 responden dengan persentase 7% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 55 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada dilokasi yang lalu lintas ramai dan lancar jika dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

4) Indikator berada dilokasi yang lingkungannya aman

Tabel 4.26 Berada Dilokasi yang Lingkungannya Aman

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	39	39%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	11	11%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.26 dijelaskan bahwa indikator berada dilokasi yang lingkungannya aman ($X_{4.4}$) menunjukkan 39 responden dengan persentase 39% menyatakan sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, 11 responden dengan persentase 11% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 50 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada dilokasi yang lingkungannya aman dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel lokasi bank (X_4):

Tabel 4.27 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi Bank

No.	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jmlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Berada dilokasi yang mudah dijangkau	42	42%	46	46%	11	11%	1	1%	0	0%	100	100%
2	Berada dilokasi yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan	27	27%	59	59%	12	12%	2	2%	0	0%	100	100%
3	Berada dilokasi yang lalu lintas ramai dan lancar	38	38%	55	55%	7	7%	0	0%	0	0%	100	100%
4	Berada dilokasi yang lingkungannya aman	39	39%	50	50%	11	11%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.27 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel lokasi bank, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berada dilokasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum dan transportasi pribadi, lokasi bank yang dapat dilihat jelas dari tepi jalan, lokasi bank yang lalu lintas ramai dan lancar serta lokasi bank yang lingkungannya aman.

e. Keputusan Nasabah (Y)

Variabel keputusan nasabah ini terbagi menjadi empat indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- 1) Indikator mencari informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa

Tabel 4.28 Mencari Informasi yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	43	43%
3	Netral	38	38%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.28 dijelaskan bahwa indikator mencari informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa ($Y_{1.1}$) menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 43 responden dengan persentase 43% menyatakan setuju, 38 responden dengan persentase 38% menyatakan netral, 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 43 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berusaha mencari informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

2) Indikator adanya pertimbangan untuk memilih produk dan jasa

Tabel 4.29 Adanya Pertimbangan untuk Memilih Produk dan Jasa

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	55	55%
3	Netral	23	23%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.29 dijelaskan bahwa indikator adanya pertimbangan untuk memilih produk dan jasa ($Y_{1.2}$) menunjukkan 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 55 responden dengan persentase 55% menyatakan setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral, 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 55 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki pertimbangan untuk memilih produk dan jasa dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

3) Indikator menggunakan produk tabungan adalah pilihan yang terbaik

Tabel 4.30 Menggunakan Produk Tabungan adalah Pilihan yang Terbaik

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	38%
2	Setuju	46	46%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.30 dijelaskan bahwa indikator menggunakan produk tabungan adalah pilihan yang terbaik ($Y_{1.3}$) menunjukkan 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat setuju, 46

responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 46 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan produk tabungan adalah pilihan yang terbaik dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

- 4) Indikator merasa tepat dan yakin untuk menggunakan produk tabungan

Tabel 4.31 Merasa Tepat dan Yakin untuk Menggunakan Produk Tabungan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	44	44%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	11	11%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.31 dijelaskan bahwa indikator merasa tepat dan yakin untuk menggunakan produk tabungan ($Y_{1.4}$) menunjukkan 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 11 responden dengan persentase 11% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol).

Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merasa tepat dan yakin dalam menggunakan produk tabungan dilihat dari banyaknya responden menyatakan setuju.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel keputusan nasabah (Y):

Tabel 4.32 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah

No.	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jmlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Mencari informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa	16	16 %	43	43 %	38	38 %	3	3 %	0	0	100	100%
2	Adanya pertimbangan untuk memilih produk dan jasa	19	19 %	55	55 %	23	23 %	3	3 %	0	0	100	100%
3	Menggunakan produk tabungan adalah pilihan yang terbaik	38	38 %	46	46 %	15	15 %	1	1 %	0	0	100	100%
4	Merasa tepat dan yakin dalam menggunakan produk tabungan	44	44 %	45	45 %	11	11 %	0	0	0	0	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.32 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel keputusan nasabah, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum menggunakan produk dan jasa bank, nasabah terlebih dahulu berusaha mencari informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa, kemudian melakukan pertimbangan untuk memilih produk dan jasa, serta

menggunakan produk tabungan adalah pilihan terbaik, dan merasa tepat dan yakin dalam menggunakan produk tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r , untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$ (jumlah responden $- 2 = 98$) dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,196 (lihat pada lampiran tabel r). Jika r hasil positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bagi Hasil (X_1)	X _{1.1}	0,836	0,196	Valid
	X _{1.2}	0,878	0,196	Valid
	X _{1.3}	0,831	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan (X_2)	X _{2.1}	0,777	0,196	Valid
	X _{2.2}	0,872	0,196	Valid
	X _{2.3}	0,893	0,196	Valid
	X _{2.4}	0,883	0,196	Valid
	X _{2.5}	0,784	0,196	Valid
	X _{2.6}	0,805	0,196	Valid
	X _{2.7}	0,802	0,196	Valid
	X _{3.1}	0,731	0,196	Valid

Reputasi (X ₃)	X _{3.2}	0,799	0,196	Valid
	X _{3.3}	0,801	0,196	Valid
	X _{3.4}	0,817	0,196	Valid
Lokasi Bank (X ₄)	X _{4.1}	0,814	0,196	Valid
	X _{4.2}	0,800	0,196	Valid
	X _{4.3}	0,815	0,196	Valid
	X _{4.4}	0,802	0,196	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y _{.1}	0,691	0,196	Valid
	Y _{.2}	0,786	0,196	Valid
	Y _{.3}	0,814	0,196	Valid
	Y _{.4}	0,757	0,196	Valid

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel 4.33 dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,196.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada umumnya menggunakan koefisien alpha (α) yang biasanya diukur dengan menggunakan statistic *Alpha-Cronbach*, dengan ketentuan nilai *Alpha-Cronbach* positif dan nilainya $> 0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel} <i>Alpha-Cronbach</i>	Keterangan
Bagi Hasil (X ₁)	X ₁	0,805	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	X ₂	0,924	0,60	Reliabel
Reputasi (X ₃)	X ₃	0,795	0,60	Reliabel
Lokasi Bank (X ₄)	X ₄	0,821	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	Y	0,757	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel 4.34 dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya reliabel, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} *Alpha-Cronbach* sebesar 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

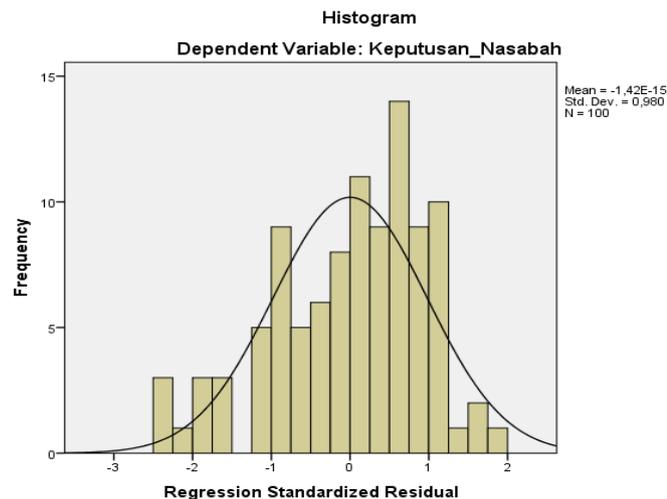
Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi.

a. Uji Normalitas

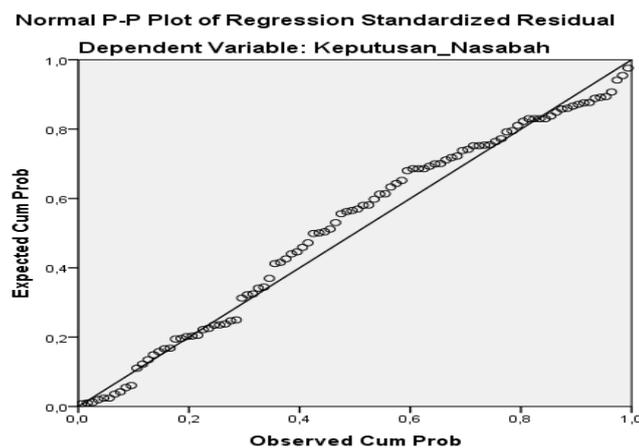
Ada beberapa cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal p-plot data dikatakan berdistribusi normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, dan bisa juga menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 ($> 0,05$) maka variabel residual terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari 0,05

(< 0,05) maka variabel residual terdistribusi tidak normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Histogram Dependent Variable Keputusan Nasabah



Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized Residual Dependen Variable: Keputusan Nasabah



Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 4.1 diatas, dimana grafik histogram memberikan bentuk kurva yang memiliki kemiringan yang cenderungimbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna yang artinya data

berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar 4.2 normal p-plot terlihat bahwa titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem *multikolinieritas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Untuk mendeteksi adanya *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai $VIF \leq 4$ atau 5.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.35 Coefficients (Uji Multikolinieritas)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,318	1,651		1,404	,164		
	Bagi_Hasil	,064	,103	,052	,623	,535	,826	1,211
	Kualitas_Pelayan	,193	,066	,329	2,928	,004	,450	2,220
	Reputasi	,272	,127	,264	2,138	,035	,374	2,674
	Lokasi_Bank	,147	,109	,142	1,349	,181	,516	1,938

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

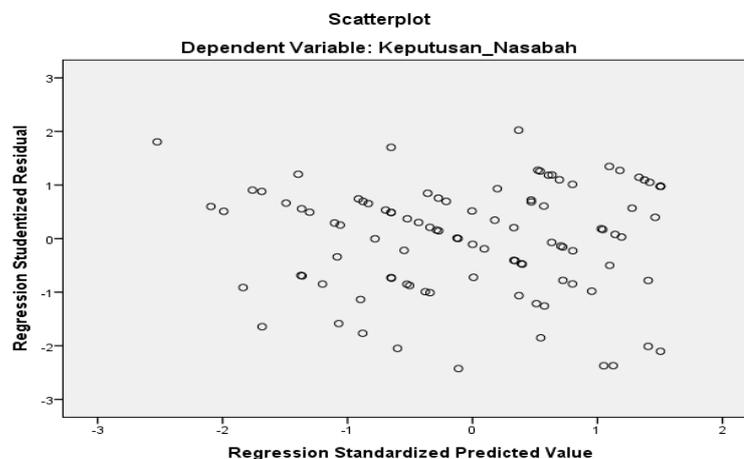
Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.35 diatas, diperoleh nilai VIF sebesar 1,211 untuk bagi hasil, 2,220 untuk kualitas pelayanan, 2,674 untuk reputasi dan 1,938 untuk lokasi bank. Hal ini berarti semua variabel bebas nilai VIF nya ≤ 4 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dan uji multikolinearitas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot, yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstandarisasi (ZPRED) dengan Residul standar (SRESID). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot SRESID dengan ZPRED. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3 Scatterplot Dependent Variable: Keputusan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 for windows

Berdasarkan uji heteroskedastisitas pada gambar 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin Watson* (D-W) dengan tingkat kepercayaan 5% dimana secara umum dapat diambil patokan, jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif, jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif dan jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut:

Tabel 4.36 Model Summary (Uji Autokorelasi)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,677 ^a	,458	,435	1,658	1,954

a. Predictors: (Constant), Lokasi_Bank, Bagi_Hasil, Kualitas_Pelayanan, Reputasi

b. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 4.36 diatas, diketahui bahwa nilai D-W (Durbin-Watson) sebesar 1,954. Hal ini berarti tidak terjadi autokorelasi dikarenakan nilai D-W terletak antara -2 sampai dengan +2.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y : Keputusan nasabah

a : Konstanta

X₁ : Bagi hasil

X₂ : Kualitas pelayanan

X₃ : Reputasi

X₄ : Lokasi Bank

b_1, b_2, b_3, b_4 : Koefisien korelasi

Berikut hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut:

Tabel 4.37 Model Summary (Analisis Regresi Linier Berganda)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,677 ^a	,458	,435	1,658

a. Predictors: (Constant), Lokasi_Bank, Bagi_Hasil, Kualitas_Pelayanan, Reputasi
Sumber: Hasil SPSS 22 for windows

Dari tabel 4.37 diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara variabel $X_1, X_2, X_3,$ dan X_4 senilai 0,677 dengan koefisien diterminasi R2 adalah senilai 0,458 itu artinya, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 45,8% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah ($100\% - 45,8\% = 54,2\%$), sedangkan sisanya 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.38 Coefficients (Analisis Regresi Linier Berganda)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,318	1,651		1,404	,164
	Bagi_Hasil	,064	,103	,052	,623	,535
	Kualitas_Pelayanan	,193	,066	,329	2,928	,004
	Reputasi	,272	,127	,264	2,138	,035
	Lokasi_Bank	,147	,109	,142	1,349	,181

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah
Sumber: Hasil SPSS 22 for windows

Dari tabel 4.38 diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,318 + 0,064 X_1 + 0,193 X_2 + 0,272 X_3 + 0,147 X_4$$

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 2,318 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi, dan lokasi bank, maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 2,318.

b. Bagi Hasil (X_1)

Koefisien regresi variabel X_1 diperoleh sebesar 0,064 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,064 menunjukkan apabila variabel bagi hasil naik sebesar 6,4% maka keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 6,4% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel bagi hasil berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. Kualitas Pelayanan (X_2)

Koefisien regresi variabel X_2 diperoleh sebesar 0,193 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,193 menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar 19,3% maka keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan

naik sebesar 19,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. Reputasi (X_3)

Koefisien regresi variabel X_3 diperoleh sebesar 0,272 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,272 menunjukkan apabila variabel reputasi naik sebesar 27,2% maka keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 27,2% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel reputasi berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. Lokasi Bank (X_4)

Koefisien regresi variabel X_4 diperoleh sebesar 0,147 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,147 menunjukkan apabila variabel lokasi bank naik sebesar 14,7% maka keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 14,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel lokasi bank berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji, yaitu :

a. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 = Bagi hasil tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
 H_a = Bagi hasil memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
- 2) H_0 = Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
 H_a = Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
- 3) H_0 = Reputasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
 H_a = Reputasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.
- 4) H_0 = Lokasi bank tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

H_a = Lokasi bank memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = $n - k$ atau $100 - 5 = 95$ (jumlah responden – jumlah variabel), maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,661 (lihat pada lampiran tabel t). Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.39 Coefficients (Uji T)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2,318	1,651		1,404	,164
	Bagi_Hasil	,064	,103	,052	,623	,535
	Kualitas_Pelayanan	,193	,066	,329	2,928	,004
	Reputasi	,272	,127	,264	2,138	,035
	Lokasi_Bank	,147	,109	,142	1,349	,181

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah
 Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel 4.39 diatas:

a) Pengujian hipotesis variabel bagi hasil (X_1)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel bagi hasil (X_1) sebesar 0,623 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel bagi hasil tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

b) Pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan (X_2)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2,928 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

c) Pengujian hipotesis variabel reputasi (X_3)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel reputasi (X_3) sebesar 2,138 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

d) Pengujian hipotesis variabel lokasi bank (X_4)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel lokasi bank (X_4) sebesar 1,349 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Ini

berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi bank tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung.

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T atau secara parsial diketahui bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,928 dan reputasi dengan nilai t_{hitung} 2,138, karena nilai t_{hitung} dari kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni 1,661. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu bagi hasil dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,623 dan lokasi bank dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,349 tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena nilai t_{hitung} dari kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$).

b. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi dan lokasi bank berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah menabung secara bersama-sama.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho = Bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi dan lokasi bank tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung.

Ha = Bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi dan lokasi bank memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung.

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = $(k-1)$ ($n-k$) atau (df) = $(5-1)$ ($100-5$) = (4) (95) sehingga diperoleh F_{tabel} sebesar 2,47 (lihat pada lampiran tabel f). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji f) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.40 Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,820	4	55,205	20,071	,000 ^b
	Residual	261,290	95	2,750		
	Total	482,110	99			

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Lokasi_Bank, Bagi_Hasil, Kualitas_Pelayanan, Reputasi

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel 4.40 diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} adalah sebesar 20,071, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} ($20,071 > 2,47$). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat

signifikansi yang telah ditentukan ($\alpha = 5\%$ atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi dan lokasi bank berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Pembahasan (Tinjauan Syariah tentang Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung)

Lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank syariah secara optimal dalam mengelola harta yang mereka miliki sesuai dengan syariah Islam. Dengan lahirnya bank syariah ini juga akan memberikan rasa nyaman terutama bagi umat Islam, karena umat Islam akan merasa tenang jika tidak adanya riba saat berhubungan dengan pihak bank, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat didalam memobilisasi dana yang dimiliki untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.⁷ Allah berfirman dalam Q.S. Al- Baqarah/2: 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ
مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah

⁷Warkum Sumitro, *loc.cit.*

sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”⁸

Dalam hadis, Nabi *ṣallallahu ‘alaihi wa sallam* juga memerintahkan agar seorang muslim menjauhi riba, karena riba termasuk salah satu dari tujuh dosa besar. Nabi *ṣallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: “اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُوبِقَاتِ! ” قِيلَ: “يَا رَسُولَ اللَّهِ، وَمَا هُنَّ؟ ” قَالَ: “الشِّرْكُ بِاللَّهِ وَالسَّحَرُ وَقَتْلُ النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ وَأَكْلُ مَالِ الْيَتِيمِ وَأَكْلُ الرِّبَا وَالتَّوَيُّ بِيَوْمِ الرَّحْفِ وَقَذْفُ الْمُحْصَنَاتِ الْعَافِيَّاتِ الْمُؤْمِنَاتِ ” [رواه البخاري و مسبم]

Dari Abu Hurairah *radhiyallahu ‘anhu*, dari Nabi *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda, “Jauhilah oleh kalian tujuh perkara yang membinasakan!” Para sahabat bertanya, “Wahai Rasulullah, apa sajakah tujuh perkara tersebut?” Beliau menjawab, “Syirik kepada Allah, sihir, membunuh jiwa yang diharamkan oleh Allah kecuali dengan jalan yang dibenarkan (oleh syariat), memakan riba, memakan harta anak yatim, melarikan diri dari medan pertempuran, dan menuduh zina wanita beriman yang menjaga kehormatannya.” [HR. al-Bukhari dan Muslim].⁹

Sebagai alternatif sistem bunga dalam ekonomi konvensional, ekonomi Islam menawarkan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) ketika pemilik modal bekerja sama dengan pengusaha untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan, keuntungan dibagi berdua, dan apabila kegiatan usaha

⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Tafsir Per Kata* (Jakarta Timur: PT. Suara Agung Jakarta, 2014), hlm. 48.

⁹Syaikh Muhammad bin Shalih Al-Utsmain, *Syarah Riyadhus Shalihin* Jilid 4 terj. Azhar Shef, et al. (Jakarta Timur: Darus Sunnah Press, 2010), hlm. 885.

menderita kerugian, kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang didzalimi.¹⁰

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. Al-Maidah/5: 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”¹¹

Al-Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Ali-Imran/3: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka

¹⁰Ascarya, *loc.cit.*

¹¹Departemen Agama RI, *op. cit.*, hlm.107.

bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.”¹²

Faktor penting yang perlu diperhatikan yaitu penentuan lokasi dimana bank akan beroperasi. Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan dalam aktivitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi bank yang tepat, maka target pencapaian bank akan dapat diraih. Islam mengajarkan bahwa tujuan dalam bisnis bukan semata untuk memaksimalkan keuntungan, melainkan masalah atau manfaat yang diberikan. Misalnya dalam penentuan lokasi bank tersebut tidak merusak lingkungan sekitar. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Qasas/28: 77.

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّلِكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu lupakan bahagiamu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”¹³

Dalam Islam menabung sangatlah dianjurkan, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.¹⁴ Dalam Al-Qur’an terdapat ayat- ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan

¹²*Ibid.*, hlm. 72.

¹³*Ibid.*, hlm. 395.

¹⁴Muhammad Syafi’i Antonio, *loc. cit.*

kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok agar lebih baik. Allah berfirman dalam Q.S. An-Nisaa/4: 8.

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

“Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.”¹⁵

Dan Allah berfirman dalam Q.S. An-Nisaa/4: 9.

وَلْيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”¹⁶

Ayat diatas menjelaskan bahwa kita diperintahkan untuk bersiap-siap dalam mengantisipasi masa depan keturunan atau anak, baik secara rohani (iman dan takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah dengan menabung.

¹⁵Departemen Agama RI, *op. cit.*, hlm. 79.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 79.