

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Nasional Indonesi(BNI) Syariah

Berlandaskan pada Undang-undang No.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.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai 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 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. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

September 2020 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Indonesia

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 KCS Sungai Danau terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian training dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

a. Visi

Visi Bank Bni Syariah adalah sebagai berikut:

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

b. Misi

Misi dari Bank BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau adalah sebagai berikut:

- 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.

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

3. Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*value*) dan keyakinan (*believe*) 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 kerjayang memiliki budaya kerja yang kokoh serta serta menunjang visi organisasi.

Budaya kerja Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, professional dalam menjalankan tugas,

memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

b. Jama'ah

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

4. Profil BNI Syariah Sungai Danau

Nama : Bank BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau

Kode Bank : 427

Alamat : Jl. Propinsi Km 166 No.162 – Kelurahan Sungai Danau –
Kecamatan Satui – Kabupaten Tanah Bumbu – Kalimantan
Selatan

No. Telepon : 0512 – 61746 BNI Call 500046

Fax : 0512 – 61239

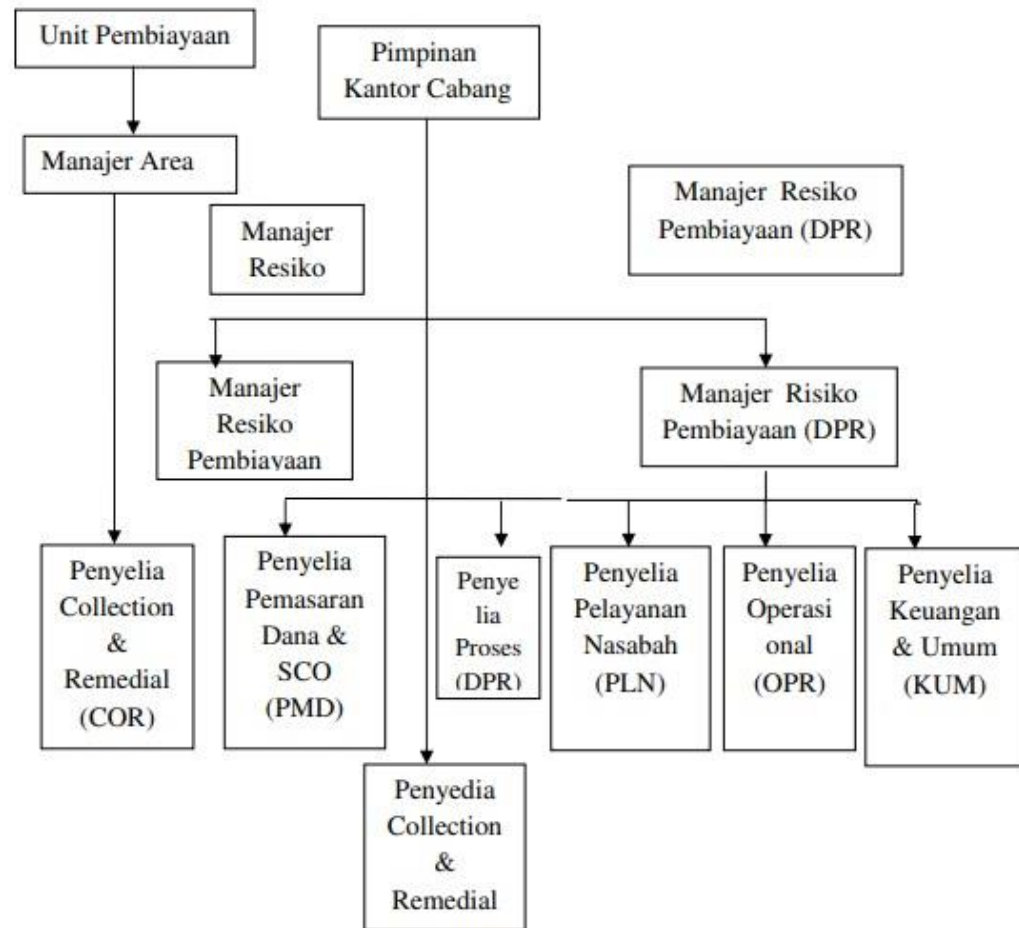
Kode Pos : 72275

Website : <http://bnisyariah.co.id/>

5. Struktur Organisasi dan *Job Descriptipon*

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 Bank BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau



Sumber: Arsip dokumen BNI Syariah cabang Sungai Danau

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) Memimpin 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 Cabnag Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.

b. *Operational Manajer(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 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 penyelia 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 wadiah, tabungan mudharabah, 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 pelyanan.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabnag 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) Berpartisifasi 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 pembiayaan konsumtif (kecuali Rahn)
 - 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.
 - 3) Melakukan Croos Selling untuk produk-produk BNI Syariah.
 - 4) Berperan aktif dalam menyelesaikan 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/Analys Scoring) pengusulan dan surat kepengurusan pembiayaan.
- h. *Consumer Processing Head(CPH)*
- 1) Menyusun rencana kerja.
 - 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, laporan transaksi sesuai dengan standar layanan BNI Syariah.

j. *Administrasi Assistant(ADA)*

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

6. Produk dan Layanan BNI Syariah Kantor Cabang Sungai Danau

Produk dan layanan yang ditawarkan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sungai Danau adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan iB Hasanah
- b. Tabungan iB Prima Hasanah
- c. Tabungan iB Bisnis Hasanah
- d. Tabungan iB Tunah Hasanah

- e. Tabungan iB THI Hasanah
- f. Tabungan iB Griya Hasanah
- g. Tabungan iB Topenas Hasanah
- h. Topenah Griya Hasanah
- i. Giro iB Hasanah
- j. Deposito iB Hasanah
- k. Wirausaha iB Hasanah
- l. Pembiayaan iB Hasanah
- m. Flexi iB Hasanah
- n. Multiguna iB Hasanah

B. Hasil Data Responden

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Pengujian data melalui kuisisioner berdasarkan 60 responden hasil seperti tabel sebagai berikut :

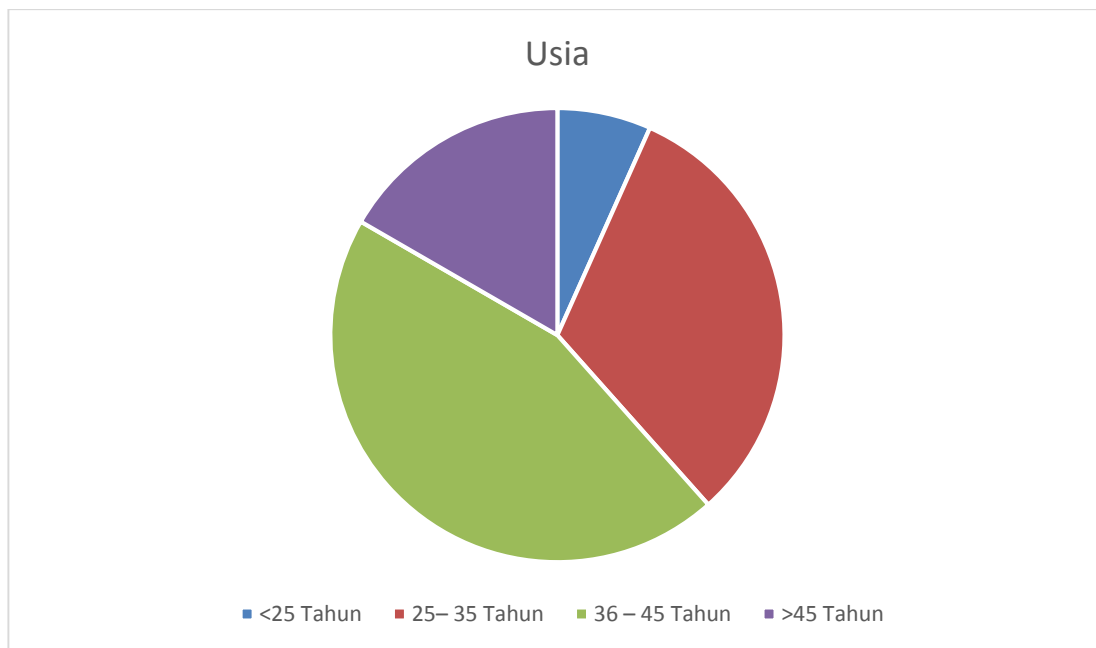
Tabel I Distribusi Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<25 Tahun	4	6,7%
25– 35 Tahun	19	31,8%
36 – 45 Tahun	27	45%
>45 Tahun	10	16,7%
Total	60	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Lebih jelasnya presentase frekuensi usia ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini :

Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Distribusi Responden Menurut Usia



Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dari paparan di atas dapat diketahui dengan jumlah responden sebanyak 60. Diketahui jumlah responden yang berusia antara (36 – 45 Tahun) adalah yang paling banyak, dengan jumlah responden 27 responden atau 45%. Di ikuti oleh responden berusia (25 – 35 Tahun) dengan jumlah 19 responden atau 31,6%. Sedangkan sisanya, sebanyak 10 responden atau 16,7% adalah responden berusia >45 tahun, dan 4 responden atau 6,7% responden berusia >25 tahun.

b. Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan jenis kelamin terhadap 60 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut :

Tabel II Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

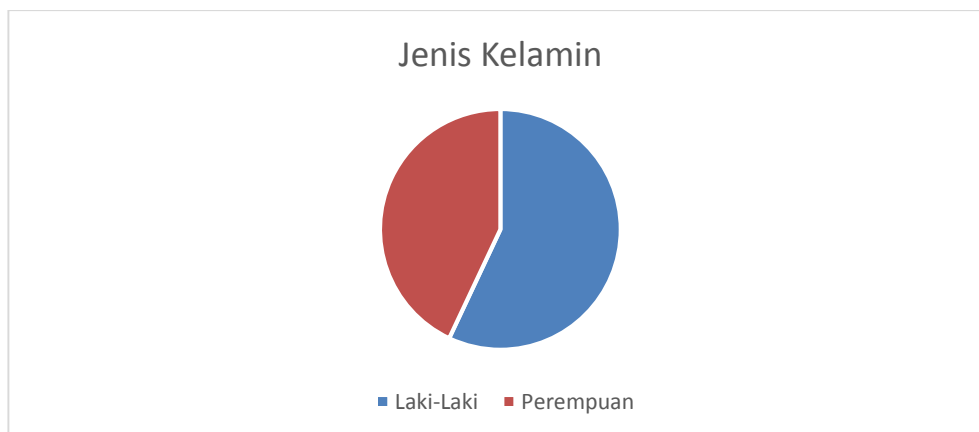
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	34	57%
Perempuan	26	43%
Total	60	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Lebih jelasnya presentase frekuensi jenis kelamin ini di visualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini :

Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis

kelamin



Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Berdasarkan hasil paparan diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 60 responden sebanyak 34 responden atau 57% adalah berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 26 responden atau 43% adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Hasil Data Pertanyaan Kuesioner

Tabel III Sikap terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap Kualitas Pelayanan	Skala
1	Sangat Setuju	3
2	Setuju	50
3	Netral	7
4	Tidak Setuju	0
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel IV Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap Kualitas Pelayanan	Skala
1	Sangat Setuju	2
2	Setuju	49
3	Netral	9
4	Tidak Setuju	0
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel V Sikap terhadap Kualitas Produk Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap Kualitas Produk	Skala
1	Sangat Setuju	3
2	Setuju	50
3	Netral	7
4	Tidak Setuju	0
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel VI Sikap terhadap Kualitas Produk Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap Kualitas Produk	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	47
3	Netral	6
4	Tidak Setuju	7
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel VII Sikap terhadap Bagi Hasil Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap terhadap Bagi Hasil	Skala
1	Sangat Setuju	2
2	Setuju	48
3	Netral	7
4	Tidak Setuju	3
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel VIII Sikap terhadap Bagi Hasil Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap Terhadap Bagi Hasil	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	48
3	Netral	10
4	Tidak Setuju	3
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel IX Sikap terhadap Kerahasiaan Nasabah Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap terhadap Kerahasiaan Nasabah	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	41
3	Netral	10
4	Tidak Setuju	9
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel X Sikap terhadap Kerahasiaan Nasabah Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap terhadap Kerahasiaan Nasabah	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	41
3	Netral	11
4	Tidak Setuju	8
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XI Sikap terhadap Biaya Administrasi Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap terhadap Biaya Administrasi	Skala
1	Sangat Setuju	1
2	Setuju	46
3	Netral	4
4	Tidak Setuju	9
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XII Sikap terhadap Biaya Administrasi Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap terhadap Biaya Administrasi	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	48
3	Netral	6
4	Tidak Setuju	6
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XIII Sikap terhadap Pembiayaan Sesuai Syariat Islam (Indikator Keyakinan)

No	Sikap terhadap Pembiayaan Sesuai Syariat Islam	Skala
1	Sangat Setuju	2
2	Setuju	44
3	Netral	11
4	Tidak Setuju	3
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XIV Sikap terhadap Pembiayaan Sesuai Syariat Islam (Indikator Evaluasi)

No	Sikap terhadap Pembiayaan Sesuai Syariat Islam	Skala
1	Sangat Setuju	2
2	Setuju	43
3	Netral	12
4	Tidak Setuju	3
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XV Sikap terhadap Citra Pembiayaan (Indikator Keyakinan)

No	Sikap terhadap Citra Pembiayaan	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	47
3	Netral	8
4	Tidak Setuju	5
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XVI Sikap terhadap Citra Pembiayaan (Indikator Evaluasi)

No	Sikap terhadap Citra Pembiayaan	Skala
1	Sangat Setuju	0
2	Setuju	46
3	Netral	9
4	Tidak Setuju	5
5	Sangat Tidak Setuju	0

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Tabel XVII Atribut Sikap

No	Tujuan Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kualitas Pelayanan	3	50	7		
2	Kualitas Pelayanan	2	49	9		
3	Kualiatas Produk		47	7	6	
4	Kualitas Produk		47	6	7	
5	Bagi Hasil	2	48	7	3	
6	Bagi Hasil		48	10	3	
7	Kerahasian Nasabah		41	10	9	
8	Kerahasian Nasabah		41	11	8	
9	Biaya Administrasi	1	46	4	9	

10	Biaya Administrasi		48	6	6	
11	Sesuai Syariat Islam	2	44	11	3	
12	Sesuai Syariat Islam	2	43	12	3	
13	Citra		47	8	5	
14	Citra		46	9	5	

Sumber: Hasil Penelitian 2020 (data terlampir)

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas Adalah pengujian terhadap suatu alat ukur mengenai ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukur. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat. Valid tidaknya suatu alat ukur bisa dilihat dari nilai r hitung > r table dengan taraf signifikan (α) 0,05. Nilai r hitung dalam penelitian ini didapat dari data yang diolah dengan bantuan alat bantu

komputer program pengolah data SPSS. Dengan responden 60 orang maka r tabel didapat 0,254. Sehingga jika nilai r hitung lebih besar dari 0,254 maka data dinyatakan valid dan dapat dilakukan uji lanjut yaitu uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas adalah pengujian terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan suatu alat ukur, yang mana apabila diukur atau di uji lagi menggunakan alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang tidak berbeda dengan hasil pengukuran sebelumnya. Uji reliabilitas ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil yang relative konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subjek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterandalan alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan handal atau realibel jika data yang didapat memberikan hasil yang konsisten (tidak berbeda) meski diukur secara berulang-ulang. Tingkat reliabilitas data dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel XVIII Indikator Reabilitas Data

Nilai r tabel	Keterangan
0,00 – 0,20	Tidak Reliabel
0,21 – 0,40	Kurang Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

a. Validitas dan Reliabilitas Faktor keyakinan

Dari data yang di olah dengan menggunakan aplikasi SPSS 22 maka di dapat data validitas dan reabilitas data dari faktor keyakinan adalah sebagai berikut:

Tabel XIX Validitas Keyakinan

No	Atribut	<i>r</i> hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.288	0.254	Valid
2	Kualitas Produk	0.278	0.254	Valid
3	Bagi Hasil	0.332	0.254	Valid
4	Kerahasiaan Nasabah	0.260	0.254	Valid
5	Biaya Administrasi	0.310	0.254	Valid
6	Sesuai Syariat Islam	0.453	0.254	Valid
7	Citra	0.463	0.254	Valid

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Dari Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa semua item atribut dinyatakan valid karena semua nilai *r* hitung lebih dari 0,254. Item yang valid dapat dilanjutkan ke uji selanjutnya, artinya semua item dapat dalam instrument keyakinan memenuhi persyaratan validitas secara statistic. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisisioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak, maka instrument keyakinan merupakan alat ukur yang cermat dan tepat. Setelah semua item dinyatakan valid maka berikutnya adalah uji Reabilitas. Adapun hasil uji reabilitas data dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel XX Hasil Uji Reliabilitas Indikator Keyakinan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.618	7

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Dari Hasil perhitungan nilai reliabel menggunakan aplikasi SPSS 22 diatas maka dapat dilihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* dengan item sebanyak 7 item adalah sebesar 0,618. Berdasarkan indikator reliabilitas diatas maka data penelitian ini termasuk dalam data yang reliabel. Artinya data penelitian ini relative konsisten dan dapat dilakukan uji lanjut.

b. Validitas dan Reabilitas Faktor Evaluasi

Dari data yang di olah dengan menggunakan aplikasi SPSS 22 maka di dapat data validitas dan reabilitas data dari faktor Evaluasi adalah sebagai berikut:

Tabel XXI Validitas Evaluasi

No	Atribut	<i>r</i> hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,342	0.254	Valid
2	Kualitas Produk	0,440	0.254	Valid
3	Bagi Hasil	0,502	0.254	Valid
4	Kerahasiaan Nasabah	0,418	0.254	Valid
5	Biaya Administrasi	0,276	0.254	Valid
6	Sesuai Syariat Islam	0,288	0.254	Valid
7	Citra	0,332	0.254	Valid

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Dari Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa semua item atribut dinyatakan valid karena semua nilai r hitung lebih dari 0,254. Item yang valid dapat dilanjutkan ke uji selanjutnya, artinya semua item dapat dalam instrument keyakinan memenuhi persyaratan validitas secara statistic. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak, maka instrument keyakinan merupakan alat ukur yang cermat dan tepat. Setelah semua item dinyatakan valid maka berikutnya adalah uji Reabilitas. Adapun hasil uji reabilitas data dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel XXII Hasil Uji Reliabilitas Indikator Evaluasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.625	7

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Dari Hasil perhitungan nilai reliabel menggunakan aplikasi SPSS 22 diatas maka dapat dilihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* dengan item sebanyak 7 item adalah sebesar 0,625. Berdasarkan indikator reliabilitas diatas maka data penelitian ini termasuk dalam data yang reliabel. Artinya data penelitian ini relative konsisten dan dapat dilakukan uji lanjut.

2. Hasil Uji Sikap Fishbein

Berikut ini adalah hasil perhitungan hasil uji sikap (Fishbein) dengan menggunakan 60 responden.

a. Langkah pertama

Untuk mengetahui atribut yang telah dinyatakan valid dimasukkan kedalam matrix sikap fishbein, dengan menggunakan kategori jawaban sebagai berikut:

- 1) Skor 2 untuk jawaban sangat setuju
- 2) Skor 1 untuk jawaban setuju
- 3) Skor 0 untuk jawaban netral
- 4) Skor -1 untuk jawaban tidak setuju
- 5) Skor -2 untuk jawaban sangat tidak setuju

b. Langkah ke Dua

Menjumlah tujuh atribut yang ada di indikator keyakinan dan evaluasi.

c. Langkah ke Tiga

Membuat sikap responden mengenai sikap Fishbein, maka diperoleh rata-ratanya seperti pada table sebagai berikut :

Tabel 4.8 Sikap Fishbein

No	Atribut	Keyakinan	Evaluasi	Sikap(AB)
1	Kualitas Pelayanan	1,33	1,23	1,64
2	Kualitas Produk	0,98	0,88	0,86
3	Bagi Hasil	1,05	1,06	1,11
4	Kerahasiaan Nasabah	0,43	0,6	0,26
5	Biaya Administrasi	0,55	0,96	0,53
6	Sesuai Syariat Islam	0,63	0,66	0,42
7	Citra	0,85	0,75	0,64
Total		5,82	6,14	5,45

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Dari tabel diatas pada kolom keyakinan dapat dilihat bahwa responden menganggap kualitas pelayanan (1,33) sangat disetujui dan paling baik penilaiannya, diikuti dengan bagi hasil (1,05), kualitas produk (0,98), citra (0,85), sesuai syariat Islam (0,63), biaya administrasi (0,55).

Sedangkan pada kolom evaluasi dapat dilihat bahwa responden menganggap hal yang paling dipertimbangkan untuk mengambil produk pembiayaan di bank BNI Syariah Sungai Danau adalah nilai yang paling tinggi adalah Kualitas pelayanan (1,23), dengan diikuti bagi hasil (1,06), biaya administrasi (0,96), kualitas produk (0,88), citra (0,75), sesuai syariat Islam (0,66), dan kerahasiaan nasabah (0,6).

Pada kolom total AB dapat dilihat bahwa keseluruhan total antara atribut keyakinan dan evaluasi (5,45) dimana responden menganggap hal atau atribut yang disukai yaitu kualitas pelayanan (1,63), dengan diikuti oleh bagi hasil (1,11), kualitas produk (0,86), citra (0,63), biaya administrasi (0,52), sesuai syariat Islam(0,41).

Berdasarkan tabel diatas jumlah nilai sikap adalah +5,45 jadi sikap konsumen terhadap produk pembiayaan di bank BNI Syariah Sungai Danau adalah baik. Nilai sikap yang paling tinggi adalah adalah kualitas pelayanan (1,63). Jadi nasabah bank BNI Syariah Sungai Danau menilai bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat disetujui dan disukai dari produk pembiayaan di bank BNI Syariah Sungai Danau. Untuk mengetahui sikap

konsumen bernilai 5,45 itu berada pada skala penilaian yang mana, sebelumnya hitung skor maksimum untuk sikap sebagai berikut:

Tabel 4.9 Skala Penilaian Sikap Terhadap Produk Pembiayaan

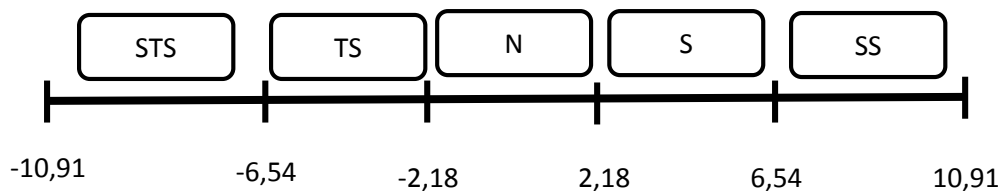
Atribut ke	Keyakinan Maksimum	Sikap	Total
1	2	1,64	3,28
2	2	0,86	1,72
3	2	1,11	2,22
4	2	0,26	0,52
5	2	0,53	1,06
6	2	0,42	0,84
7	2	0,64	1,28
Jumlah			10,91

Sumber: Hasil olah Data SPSS 22 (2020)

Karena rentang posisi SS sebagai sangat setuju dan STS sebagai sangat tidak setuju, maka skala interval sikap maksimum +10,91 dan minimum -10,91.

Untuk lebih jelasnya skala ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 4.4 Skala Interval



Berdasarkan data perhitungan sikap dengan dilihat dari skala diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap nasabah terhadap produk pembiayaan di bank BNI Syariah Sungai Danau berada pada posisi Setuju(Positif).

D. Pembahasan Sikap Konsumen Terhadap Produk Pembiayaan di BNI Syariah Sungai Danau

Setelah penulis melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang ditujukan kepada nasabah BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau. Peneliti mengolah data dari hasil jawaban responden atas anget yang disebarakan kepada nasabah BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau, pengolahan data tersebut diolah bantuan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS 22 maka didapati sikap konsumen terhadap Produk pembiayaan Di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau.

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis sikap konsumen terhadap atribut yang dimiliki produk pembiayaan di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau. Hasil dari jawaban responden atas angket yang disebarakan menunjukkan keyakinan responden menganggap kualitas pelayanan (1,33) sangat disetujui dan paling baik penilaiannya, diikuti dengan bagi hasil (1,05), kualitas produk (0,98), , citra (0,85), sesuai syariat Islam (0,63), biaya administrasi (0,55), dan kerahasiaan nasabah (0,43). Sedangkan pada kolom evaluasi dapat dilihat bahwa responden menganggap hal yang paling dipertimbangkan untuk menabung di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau adalah nilai yang paling tinggi adalah Kualitas pelayanan (1,23), dengan diikuti bagi hasil (1,06), biaya administrasi (0,96), kualitas produk (0,88), citra (0,75), sesuai syariat Islam (0,66), dan kerahasiaan nasabah (0,6).

Dari perhitungan keyakinan dan evaluasi terhadap atribut pembiayaan di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau dapat disimpulkan untuk nilai tertinggi atribut yang diyakini oleh nasabah adalah kualitas pelayanan dengan skor 1,33, dan untuk

evaluasi nasabah dalam memilih pembiayaan di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau adalah pada atribut kualitas pelayanan dengan skor tertinggi yaitu 1,23. Berdasarkan skala perhitungan nilai sikap terhadap atribut produk pembiayaan termasuk dalam kategori baik dengan skor 6,29. Dapat dikatakan produk pembiayaan di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau dinilai baik dari hasil perhitungan melalui keyakinan dan evaluasi terhadap atribut yang dimiliki oleh produk pembiayaan dengan keunggulan atribut kualitas pelayanan yang dimiliki oleh produk pembiayaan di BNI Syariah kantor cabang Sungai Danau.

Rasulullah Saw telah mengajarkan pada umatnya untuk berdagang ataupun berusaha dengan menjunjung tinggi etika, termasuk dalam layanan perbankan. Dalam beraktivitas ekonomi, umat Islam dilarang melakukan tindakan bathil. Namun harus melakukan kegiatan ekonomi yang dilakukan saling ridho, sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah Swt dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa:9

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Terdapat sembilan macam etika (akhlak) dalam Islam yang harus dimiliki seorang pelaku pemasaran, yaitu: (1) Memiliki kepribadian spiritual (taqwa), (2)

Berkepribadian baik dan simpatik (shiddiq), (3) Berlaku adil dalam berbisnis (al-'adl), (4) Melayani nasabah dengan rendah hati (khitmah), (5) Selalu menepati janji dan tidak curang (tahfif), (6) Jujur dan terpercaya (amanah), (7) Tidak suka berburuk sangka, (8) Tidak suka menjelek-jelekkkan, dan (9) Tidak melakukan suap (risywah).

Maka dalam hal ini pelayanan nasabah pada Bank Syariah cabang Sungai Danau menjadi utama dan sangat di prioritaskan sebagai kenyamanan nasabah dalam transaksi, sebagaimana juga yang telah di ajarkan oleh Rasulullah Saw dan telah di nashkan oleh Al-qur'an dalam hal bermuamalah.