

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank BRISyariah cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat

Sejak diterbitkannya Undang-Undang No. 10 tahun 1988 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, pada bulan November tahun 1998 telah memberi peluang yang sangat terbuka bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia.

Berlandaskan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) mendirikan UUS (Unit Usaha Syariah) dalam bentuk surat keputusan direksi BRI Nomor keputusan: S.74-DIR/PPP/12/2001 tanggal 7 Desember 2001 tentang struktur organisasi Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Unit Usaha Syariah beralamat di Jalan Jendral Sudirman Kav. 44-46 (Gedung BRI II Lt.5) Jakarta, telp. (021) 5709060 ext 2513-2518 fax (021) 5713117. Hal ini diperkuat dengan hasil rapat umum pemegang saham luar biasa pada tanggal 27 Juni 2001 yang memberikan persetujuan kepada Direksi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) untuk melakukan perubahan dengan penambahan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Untuk mendukung upaya pencapaian pengembangan usaha syariah tersebut diperlukan adanya unit kerja operasional yang berfungsi melaksanakan kebijakan usaha syariah, mengembangkan usaha syariah di wilayah kerjanya

melalui pemberian pelayanan perbankan syariah kepada nasabah, maka didirikanlah kantor cabang-cabang BRI dengan sistem syariah. Salah satunya adalah kantor cabang BRISyariah yang sekarang beralamat di Jl. A. Yani Km. 3. Kelurahan Kebun Bunga Banjarmasin. Pendirian kantor cabang tersebut berdasarkan Surat Keputusan Direksi BRI NoKep: 75-DIR/PPP/12/2001 tanggal 27 Desember 2001 tentang Struktur Organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), juga persetujuan Direktur Utama dan Direktur Bisnis Mikro dan Ritel BRI pada nota dinas Unit Usaha Syariah No. B. 1329-UUS/PRN/10/2002 tanggal 21 Oktober 2002 tentang usulan lokasi Kantor Cabang BRISyariah dan penyusunan Studi Kelayakan tahun 2003.

Pada hari Kamis, tanggal 15 Januari 2004 merupakan hari pertama beroperasi kantor cabang BRISyariah Banjarmasin. Bank BRISyariah didirikan berdasarkan suatu keyakinan bahwa operasi perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian.

Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari Bank Umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah Bank

Umum Syariah (BUS) yang diberi nama PT. Bank Syariah BRI (yang kemudian disebut dengan nama BRISyariah) pada tanggal 17 November 2008.

Nama BRISyariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. BRISyariah merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditanda tangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bp. Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Vetje Rahardjo selaku Direktur Utama BRISyariah, sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan notaris Fathiah Helmi, SH di Jakarta. Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia kedalam BRISyariah ini berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan total asset BRISyariah mencapai Rp. 1.466.664.279.742.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRISyariah mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor dilakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini BRISyariah menjadi salah satu bank syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Didukung oleh ± 60 cabang , ± 1000 karyawan dan pemegang saham yang solid, BRISyariah siap memberikan warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat menengah ke bawah yang menjadi sasaran utamanya, dan Grand Launching BRISyariah ini dilakukan pada tanggal 1 Juli 2009 yang diadakan di Jakarta Hotel Muliya yang dibuka oleh Menteri BUMN sendiri.

2. Visi dan Misi Bank BRISyariah Banjarmasin

Visi :

Menjadi Bank retail Modern, terkemuka dengan ragam pelayanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi :

- 1) Menciptakan suasana perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syariat dagang atau bisnis yang berkoordinasi dengan baik.
- 2) Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan masyarakat luas.
- 3) Mempekerjakan pegawai yang professional dan sepenuhnya mengerti operasi perbankan syariah.
- 4) Menunjukkan komitmen terhadap standar kerja konvensional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

- 5) Mengutamakan mobilisasi pedoman dari golongan masyarakat menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq, shodoqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial.

3. Tujuan Pendirian PT. Bank BRISyariah (Persero) Tbk Banjarmasin

Bank BRISyariah didirikan berdasarkan suatu keyakinan bahwa operasi perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian seperti tertuang dalam tujuan pendirian Bank BRISyariah adalah sebagai berikut:

- a. Meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
- b. Menjalin kemitraan yang berkeadilan.
- c. Meningkatkan kesejahteraan hidup dengan membuka peluang usaha yang lebih besar.
- d. Alternatif pilihan dalam menggunakan jasa-jasa perbankan.
- e. Menghindari persaingan yang tidak sehat diantara lembaga keuangan.
- f. Menghindari riba.
- g. Adanya ketentuan dari sebagian masyarakat yang beragam Islam agar dana haji dikelola oleh bank syariah.

4. Bentuk Usaha

Bank BRISyariah adalah Bank Umum Syariah yang bergerak secara khusus melayani jasa perbankan nasabah berdasarkan prinsip syariah.

Adapun produk-produk pembiayaan BRISyariah antara lain:

- a. Mudharabah (Bagi Hasil tidak ada sharing dana nasabah)

Secara umum mudharabah adalah penyerahan modal uang kepada orang yang berniaga sehingga ia mendapatkan persentase keuntungan. Dalam skim perbankan Mudharabah adalah kerjasama bank dengan pengusaha yang diyakini sepenuhnya. Bank memberikan 100% dana untuk kepentingan pengusaha dalam menjalankan suatu badan usaha atau proyek. Laba atau rugi dari usaha ini akan dibagi berdasarkan rasio atau nisbah tertentu sesuai perjanjian. Bank disini tidak boleh ikut campur tangan dalam bisnis tersebut, tetapi boleh mengawasi atau memberikan usulan.

b. Murabahah (Jual beli barang jadi)

Murabahah dalam istilah fikih Islam berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan. Dalam produk ini terjadi transaksi jual beli antara pembeli (nasabah) dan penjual (bank). Bank dalam hal ini memberikan barang yang dibutuhkan nasabah (nasabah yang menentukan spesifikasinya) dan menjualnya kepada nasabah dengan harga ditambah keuntungan. Dari produk ini bank menerima laba atas jual beli yang harga pokoknya sama-sama diketahui kedua belah pihak.

c. Musyarakah (*Syirkah*)

Musyarakah hampir sama dengan mudharabah, bedanya disini dana tidak hanya disediakan bank tetapi juga oleh pengusaha, jadi perusahaan tersebut dibiayai dan diurus oleh bank dan pengusaha atau pihak yang

berkongsi sesuai dengan kesepakatan. Laba atau rugi antara bank dan nasabah dibagi sesuai kesepakatan atau sesuai dengan kontribusi modal masing-masing.

d. Istishna (Jual beli barang pesanan bayar tangguh)

Adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesanan (pembeli, *musthasri*) dan penjual (pembuat).

e. Ijarah (sewa)

Ijarah adalah istilah dalam fikih Islam yang berarti memberikan sesuatu untuk disewakan. Dengan kata lain ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

Adapun produk-produk simpanan BRISyariah yaitu:

a. Tabungan BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*), dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan Anda. Slogan dari tabungan BRISyariah iB yaitu:

“Kemudahan bertransaksi yang penuh nilai kebaikan”

- Manfaat:

- ✓ Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- ✓ Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah.
- ✓ Dengan kartu ATM BRISyariah, Anda mudah melakukan transaksi di lebih dari 1.000 ATM BRI di seluruh Indonesia.
- Fasilitas:
 - ✓ Kartu ATM:
 - Informasi saldo
 - Ganti PIN
 - Tarik tunai
 - Transfer ke BRISyariah atau BRI
 - Pembayaran tagihan PLN (khusus pulau Jawa)
 - Pembayaran tagihan Telkom
 - Pembayaran tagihan Flexi
- Syarat dan Ketentuan
 - ✓ Fotokopi KTP.
 - ✓ Setoran awal minimal Rp 200.000,-.
 - ✓ Saldo mengendap minimal Rp 50.000,-

b. Tabungan Haji iB

Tabungan Haji iB merupakan tabungan investasi dari BRISyariah bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan

Ibadah Haji (BPIH), dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*).

Slogan dari tabungan Haji iB yaitu:

“Mewujudkan langkah terbaik dalam memenuhi panggilanNya”

- Manfaat:
 - ✓ Kemudahan rencana/persiapan ibadah Haji
 - ✓ Aman dan sesuai syariah
 - ✓ Bagi hasil yang kompetitif
 - ✓ GRATIS asuransi jiwa & kecelakaan
- Fasilitas:
 - ✓ Bebas biaya administrasi
 - ✓ Dapat dilakukan potongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
 - ✓ Setoran ringan,dapat dilakukan diseluruh cabang BRISyariah
- Syarat dan Ketentuan:
 - ✓ Fotokopi KTP
 - ✓ Setoran awal minimal Rp 500.000,-
 - ✓ Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,-

c. TabunganKu BRISyariah iB

tabunganKu BRISyariah iB adalah tabungan untuk Warga Negara Indonesia perorangan yang menggunakan prinsip titipan dengan persyaratan

mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan. Slogan dari TabunganKu BRISyariah iB ini yaitu:

“Kebaikan menabung yang mudah dan menguntungkan”.

- Manfaat:
Ketenangan, kenyamanan, serta lebih berkah dengan berbagai keuntungan dan kemudahan.
- Fasilitas:
 - ✓ Aman, karena diikutsertakan dalam program penjamin pemerintah.
 - ✓ Dapat bertransaksi untuk setoran tunai diseluruh jaringan kantor cabang BRISyariah secara *online*.
 - ✓ Gratis biaya administrasi tabungan.
 - ✓ Bonus sesuai kebijakan bank.
 - ✓ Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.
- Syarat dan ketentuan:
 - ✓ Foto copy KTP yang masih berlaku.
 - ✓ Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
 - ✓ Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

d. Deposito iB

Usaha Anda dalam mengembangkan dana terbaik sewajarnya adalah dikelola dengan cara yang terbaik. Deposito iB adalah salah satu jenis

simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*) yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo. Slogan dari deposito iB yaitu:

“Pengelolaan dana yang baik menuju hasil terbaik”

- Manfaat:
 - ✓ Terjamin karena disertakan dalam program penjaminan pemerintah
 - ✓ Memberikan bagi hasil yang kompetitif
 - ✓ Dikelola dengan prinsip sesuai syariah
- Fasilitas:
 - ✓ Pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan
 - ✓ Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat jatuh tempo
 - ✓ Dapat dilakukan potongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
 - ✓ Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah
 - ✓ Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- Syarat dan Ketentuan:
 - ✓ Syarat Perorangan/Perusahaan
Nominal minimal Rp. 2.500.000,-
 - ✓ Dokumen:
 - Fotokopi KTP

- NPWP
- Akte Pendirian Perusahaan.
- Anggaran dasar beserta perubahan.
- Surat Pesetujuan Pengurus.
- TDP, SIUP, NPWP
- Memiliki rekening tabungan atau giro di BRISyariah

e. Giro iB

Giro iB dari BRISyariah adalah simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro. Slogan dari Giro iB yaitu:

“Mudahnya berbisnis dalam kebaikan untuk tujuan baik.”

- Manfaat:
 - ✓ Kemudahan dalam transaksi bisnis
 - ✓ Bank dapat memberikan bonus sesuai kebijakan yang berlaku
 - ✓ Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- Fasilitas:
 - ✓ Mendapatkan buku Cek dan Bilyet Giro sebagai media penarikan
 - ✓ Pindahbukuan antar cabang BRISyariah secara online.
- Syarat dan Ketentuan:

- ✓ Persyaratan Perorangan/Perusahaan/Badan Hukum
 - Setoran awal minimal
 - Rp 2.500.000,-
 - Rp 5.000.000,-
 - Setoran selanjutnya minimal
 - Rp 50.000,-
 - Rp 50.000,-
 - Dokumen:
 - Copy KTP,
 - NPWP
 - Akte Pendirian Perusahaan.
 - Anggaran dasar beserta perubahan.
 - Surat Persetujuan Pengurus.
 - TDP, SIUP, NPWP

Adapun produk jasa lainnya yaitu;

a. Dana Talangan Haji iB

Dana talangan Haji iB BRISyariah merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji dengan penegmbalian yang ringan dan pilihan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat ke *Baitullah*. Slogan dari produk ini yaitu:

“Memberi solusi terbaik mewujudkan langkah ke Baitullah”.

- Manfaat:

Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah.
- Fasilitas:
 - ✓ Dana Talangan Haji maksimum Rp. 8 juta/orang dan dapat juga untuk anggota keluarga lain dengan maksimal 6 orang.
 - ✓ Pilihan jangka waktu pengembalian secara sekaligus saat jatuh tempo.
 - ✓ Pelunasan pinjaman secara sekaligus saat jatuh tempo.
 - ✓ Gratis asuransi jiwa sampai dengan usia 60 tahun.
 - ✓ *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
- Syarat dan Ketentuan:
 - ✓ Perorangan
 - ✓ Membuka Tabungan Haji iB dengan minimal saldo Rp. 2.050.000,-
 - ✓ Biaya administrasi sesuai jangka waktu pinjaman dan dibayar dimuka.
 - ✓ Upah (*ujroh*) pengurusan talangan haji dibayar dimuka.
 - ✓ Dokumen: KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah.

b. Unit Mikro BRISyariah iB

“Bersama kita menjadikan masa depan lebih baik”.

PRODUK	PAGU	TENOR
Mikro 25iB	5-25	6-36 bulan

Mikro 75iB	5-75	6-36 bulan
Mikro 500iB	>75-500	6-36 bulan 6-48 bulan 6-60 bulan

- Persyaratan Umum:
 - ✓ Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Indonesia.
 - ✓ Usia minimal 21 tahun/telah menikah untuk usia ≥ 18 tahun
 - ✓ Wiraswasta yang usahanya sesuai prinsip syariah.
 - ✓ Lama usaha calon nasabah: untuk mikro 75iB dan mikro 500iB, lama usaha minimal 2 tahun. Untuk mikro 25iB, lama usaha minimal 3 tahun.
 - ✓ Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja atau investasi.
 - ✓ Memiliki usaha tetap
 - ✓ Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung.
 - ✓ Biaya administrasi mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku.
- Persyaratan Dokumen:
 - ✓ KTP Nasabah, Kartu Keluarga dan akta Nikah, akta Cerai/surat kematian, Surat Ijin usaha/Surat Keterangan Usaha.

c. KKB iB

Memiliki kendaraan idaman (mobil) kini tidak hanya sebatas impian. Kini kepemilikan Kendaraan Bermotor iB (KKB iB) hadir membantu Anda

mewujudkan memiliki kendaraan (mobil) idaman. Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB (KKB iB) memberikan keluluasaan bagi Anda untuk pembelian kendaraan (mobil) baru maupun pakai serta Anda bebas menentukan pilihan merk. Slogan dari produk ini yaitu:

“Miliki kendaraan idaman untuk kebaikan keluarga Anda”

- Manfaat:
Ketenangan serta kenyamanan yang lebih berkah dalam memiliki kendaraan (mobil) idaman karena pembiayaan sesuai syariah.
- Fasilitas:
 - ✓ Persyaratan mudah dan proses cepat
 - ✓ Uang muka ringan
 - ✓ Margin kompetitif
 - ✓ Angsuran tetap sepanjang jangka waktu pembiayaan
 - ✓ Jangka waktu hingga 5 tahun
 - ✓ Biaya administrasi terjangkau.
- Syarat dan ketentuan:
 - ✓ Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada masa pembiayaan lunas berusia maksimum: 55 tahun untuk pegawai, 65 tahun untuk pengusaha, professional.
 - ✓ Karyawan/wiraswasta/professional dengan masa kerja minimal 2 tahun.

- ✓ Berpenghasilan dan mampu mengangsur setiap bulan sampai dengan jatuh tempo.
- ✓ Jaminan adalah objek pembiayaan KKB iB.
- ✓ Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.
- ✓ Dokumen yang dilengkapi yaitu, KTP, Kartu Keluarga dan Surat Nikah, rekening Koran/tabungan, slip gaji akte perusahaan(pengusaha), NPWP.

d. GADAI BRIS iB

Fitur:

- Kemudahan Penyelesaian masalah keuangan yang lebih aman dan lebih berkah.
- Menghadapi keperluan dana tunai yang mendadak dan mendesak bukan menjadi masalah lagi untuk Anda.
- Kini dengan bangga BRISyariah memberikan Layanan Gadai iB untuk memenuhi kebutuhan dana tunai.
- Gadai iB merupakan pinjaman dana (Qardh) dengan menggadaikan barang berharga, termasuk penyimpanan yang aman (Ijarah) dan berasuransi.

Keunggulan:

- Proses Lebih Cepat, Aman dan Nyaman karena sesuai syariah dan lebih berkah
- Persyaratan sangat mudah

- Jangka Waktu Pinjaman Maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang
- Penyimpanan yang aman dan berasuransi
- Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo pinjaman
- Biaya Administrasi dan Biaya Sewa Tempat yang terjangkau

Syarat & Ketentuan

- Memiliki Emas Asli minimal 2 Gram
- Memiliki KTP/SIM yang masih berlaku
- Mengisi Form Aplikasi Gadai Syariah (Tersedia di BRIS) dan form lainnya
- Biaya-biaya yang dikenakan (Biaya Administrasi dibayar di muka, Biaya sewa tempat dibayar saat pelunasan, Biaya terkait proses lelang - jika emas dilelang)
- Jangka Waktu Pinjaman maksimal 4 bulan
- Pelunasan dan Biaya sewa tempat dibayar pada saat pelunasan
- Menandatangani akad-akad terkait gadai

Objek Gadai

Emas dalam bentuk perhiasan dan Goldbar minimal 16 Karat dengan berat minimal 2 gram.

Jangka Waktu Gadai

- Maksimal 120 hari (4 Bulan)
- Jangka Waktu dapat diperpanjang dengan Akad dan sewa tempat baru

Pembiayaan Gadai

Perhitungan Maksimal pembiayaan berdasarkan jenis emas

Jenis Perhiasan = 90% dari Nilai Taksir BRIS

Jenis Lempengan/Goldbar = 93% dari Nilai Taksir BRIS

*) Nilai Taksir BRIS berdasarkan standard harga emas di BRIS

(Harga/Gram emas)

Cover Resiko

Jika barang Nasabah hilang/rusak dalam penyimpanan Bank, maka Bank akan mengganti nilai barang berdasarkan penggantian dari perusahaan asuransi rekanan BRISyariah

Biaya Administrasi

- Besarnya biaya dapat berubah sewaktu-waktu
- Dibayar sekaligus saat Akad Gadai ditandatangani

Biaya Sewa Tempat

- Besarnya biaya dapat berubah sewaktu-waktu
- Biaya sewa tempat sudah termasuk biaya asuransi emas
- Biaya sewa tempat dibayar bersamaan dengan pelunasan pembiayaan dan saat pelunasan
- Nilai biaya sewa tempat berjenjang sesuai berat emas, karat dan dihitung per 10 harian

- Perhitungan biaya sewa tempat berdasarkan lama hari pembiayaan digunakan/penyimpanan dihitung per 10 harian

Daftar STLE dan Tarif Sewa Tempat per Tanggal 26 April 2011

GOL	BERAT EMAS	BIAYA ADM
I	< 25 gram	Rp. 12.500
II	25 gram ≤ n < 50 gram	Rp. 20.000
III	50 gram ≤ n < 100 gram	Rp. 40.000
IV	100 gram ≤ n < 500 gram	Rp. 60.000
V	500 gram ≤ n < 1000 gram	Rp. 90.000
VI	n ≥ 1000 gram	Rp. 125.000

NO	KADAR EMAS	STLE	BIAYA SEWA TEMPAT PER GRAM		
			Per 10 hari	Per bulan	Per 4 bulan
1	GOLD BAR 24 KARAT	412.300	Minimal 1.600	4.800	19.200
2	EMAS 24 KARAT	407.550	1.835	5.505	22.020
3	EMAS 23 KARAT	390.569	1.760	5.280	21.120
4	EMAS 22 KARAT	373.588	1.685	5.055	20.220
5	EMAS 21 KARAT	356.606	1.610	4.830	19.320
6	EMAS 20 KARAT	339.625	1.530	4.590	18.360
7	EMAS 19 KARAT	322.644	1.455	4.365	17.460
8	EMAS 18 KARAT	305.663	1.380	4.140	16.560
9	EMAS 17 KARAT	288.681	1.300	3.900	15.600
10	EMAS 16 KARAT	271.700	1.225	3.675	14.700

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah pengelompokan dari fungsi-fungsi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang diarahkan pada satu tujuan umum. Setiap organisasi harus mengerti dengan tanggung jawabnya,

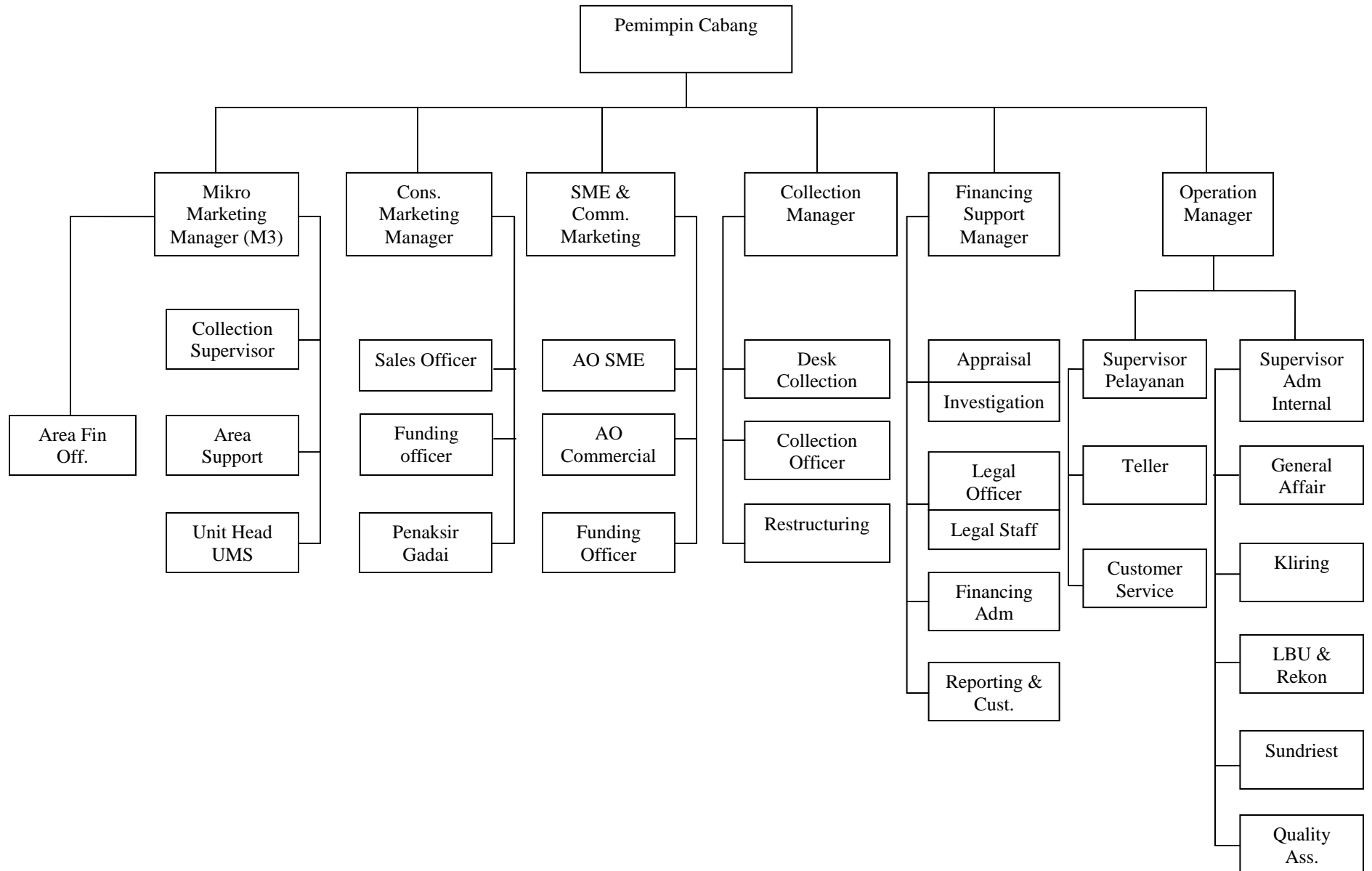
masing-masing unit berhubungan dengan unit lainnya dan unit kewenangan yang telah didelegasikan kepada masing-masing unit.

Rencana organisasi berfokus pada koordinasi usaha kelompok dan bukan pada usaha perorangan. Dalam organisasi yang baik tugas-tugas digolongkan sedemikian rupa sehingga struktur organisasi tiap perusahaan tidak selalu sama sekalipun dengan perusahaan yang sejenis. Hal ini disebabkan suatu bentuk struktur organisasi kemungkinan baik bagi suatu perusahaan tertentu tetapi belum tentu baik bagi perusahaan lain.

Setiap rencana organisasi harus fleksibel sehingga dapat di ubah untuk memenuhi kebutuhan lingkungan dimana perusahaan beroperasi, artinya memungkinkan adanya penyesuaian tanpa harus mengadakan perubahan total.

Untuk dapat memenuhi syarat bagi adanya suatu sistem yang baik, maka dalam struktur organisasi harus diadakan pemisahan fungsi perencanaan, operasional dan pengawasan, hal ini untuk mencegah timbulnya penyelewengan atau kerugian pada perusaha.

Adapun struktur organisasi PT. Bank BRISyariah cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar:



6. Tabungan BRISyariah dan Pelayanan ATM BRISyariah

a. Tabungan BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Adapun slogan dari tabungan BRISyariah iB ini yaitu:

“Kemudahan bertransaksi yang penuh nilai kebaikan”

Manfaat

Ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengolahan dana sesuai syariah.

Fasilitas

- Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- Dapat bertransaksi diseluruh jaringan kantor cabang BRISyariah secara online.
- Dengan kartu ATM BRISyariah, Anda mudah melakukan transaksi di lebih dari 1.000 ATM BRI di seluruh Indonesia.
- Berbagai layanan yang dapat dilakukan melalui kartu ATM BRISyariah.
- Tersedia layanan perbankan elektronik (phone banking, callBRIS 500-789, internet banking, SMS banking) untuk kemudahan transaksi perbankan non tunai tanpa hambatan waktu maupun tempat.
- Bonus sesuai kebijakan bank.
- Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.

Syarat dan Ketentuan

- Foto copy KTP yang masih berlaku
- Setoran awal minimal Rp. 50.000,-
- Seteron selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

Saat ini dalam meningkatkan performa BRISyariah di pasar perbankan Indonesia. BRISyariah telah mengadakan promosi dalam peningkatan produk Tabungan BRISyariah iB dengan mengambil tema “Hujan Emas”. Promosi dengan mengambil tema “Hujan Emas” mempunyai warna ke Indonesiaan dalam bentuk penamaan promo dan akan senatiasalekat dengan promo Tabungan BRISyariah iB. Hujan emas BRISyariah iB diprediksikan akan menjadi tiang utama peningkatan jumlah nasabah dan volume Dana Pihak Ketiga BRISyariah. Promo “Hujan Emas” BRISyariah iB dijalankan melalui berbagai kanal promosi baik lokal maupun nasional. Hadiah total 5 kg emas secara total akan disebarakan secara merata keseluruh penjuru Indonesia dengan mekanisme yang menjunjung nilai-nilai Syariah. Adapun jumlah nasabah Tabungan BRISyariah iB di BRISyariah cabang Banjarmasin saat ini yaitu berjumlah sebanyak 6330 nasabah perorangan (data: Mei 2011).

b. Pelayanan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin.

Salah satu fasilitas penunjang yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi diperbankan yaitu adanya layanan ATM. ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi, melalui mesin tersebut nasabah

dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening, dan transaksi rutin lainnya.¹ Hal ini lah yang sekarang sudah terdapat dalam BRISyariah cabang Banjarmasin, dengan adanya layanan ATM BRISyariah sehingga dapat memudahkan nasabahnya dalam melakukan setiap transaksi keuangan.

1) Proses Pemilikan Kartu ATM BRISyariah

Pertama-tama nasabah terlebih dahulu membuka rekening Tabungan BRISyariah iB dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BRISyariah. Setelah proses persyaratan telah terpenuhi maka nasabah yang bersangkutan diberikan tawaran apakah nasabah yang bersangkutan ingin punya ATM BRISyariah atau tidak. Jika nasabah yang bersangkutan ingin punya ATM BRISyariah maka akan diberikan oleh pihak bank tanpa dipungut biaya apapun. Pemilikan kartu ATM BRISyariah pun telah menjadi hak milik nasabah yang bersangkutan. Apabila kartu ATM BRISyariah nasabah rusak misalnya saja patah atau lain sebagainya maka nasabah akan dikenakan biaya administrasi untuk penggantian kartu baru sebesar Rp. 15.000,-.

2) Jaringan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin.

Adapun jaringan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin saat ini berjumlah 2 jaringan ATM. Dengan lokasi yang strategis yaitu pertama bertempat di BRISyariah Jl. A. Yani km. 3, dan lokasi yang kedua bertempat di Hotel Banjarmasin Internasional (HBI) Jl. A. Yani km. 4,5. Kartu ATM

¹Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *lok. cit.*

BRISyariah sendiri dapat digunakan di berbagai jaringan ATM lainnya yang mempunyai logo ATM Bersama, ATM Prima, dan ATM BRI. Dengan kerjasama antar bank tersebut lebih memudahkan nasabahnya dalam melakukan setiap transaksi.

3) Kondisi Ruangan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin

Saat ini layanan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin terdapat 2 buah jaringan ATM yaitu di bank BRISyariah sendiri dan satu lagi di Hotel Banjarmasin Internasional. Kondisi ruangan ATM keduanya yaitu mempunyai AC (pendingin ruangan) dan pengharum ruangan, keadaan ruangan yang tertutup, adanya tempat sampah, adanya pos keamanan di kedua jaringan ATM, tetapi satu yang masih kurang saat ini yaitu tidak adanya tanda atau atribut yang menandakan adanya ATM BRISyariah di lokasi tersebut.

4) Fasilitas (Menu) dalam ATM BRISyariah

Adapun fasilitas (menu) yang diberikan oleh ATM BRISyariah yaitu:

a) Informasi Saldo

Nasabah yang ingin mengetahui jumlah saldo Tabungan BRISyariah iB nya dapat mengetahuinya tanpa dipungut biaya apapun.

b) Ganti PIN

Nasabah yang sudah membuka rekening Tabungan BRISyariah iB dan memiliki kartu ATM BRISyariah dapat menggunakan Kartu ATM BRISyariah nya dengan terlebih dahulu mengganti nomor PIN di ATM

BRISyariah. Penggantian nomor PIN ini hanya dapat dilakukan di layanan ATM BRISyariah.

c) Tarik Tunai

Nasabah BRISyariah dapat menarik tunai di ATM BRISyariah tanpa dipungut biaya apapun. Maksimal penarikan dalam satu hari Rp. 15.000.000,-. Penarikan tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu 5 juta penarikan dilakukan di ATM BRISyariah, 5 juta di ATM Bersama, dan 5 juta lagi di ATM Prima.

d) Transfer ke BRISyariah atau ke bank lainnya

Nasabah dapat mentransfer uangnya ke BRISyariah ataupun ke bank lainnya. Transaksi ini tidak dikenakan biaya apapun.

e) Pembayaran Tagihan Rutin

Nasabah dapat membayar tagihan rutin seperti pembayaran PLN, SPP, Telkom, Telkomsel, dan Flexi. Saat ini pembayaran tagihan yang bisa dilakukan di ATM BRISyariah cabang Banjarmasin yaitu masih pembayaran Telkom dan Telkomsel. Sedangkan tagihan yang lainnya masih dalam tahap penyempurnaan.

5) Kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh layanan ATM BRISyariah.

Tentunya disetiap segmen pasar perbankan terdapat persaingan yang ketat untuk dapat memajukan perusahaannya. Mereka berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik untuk dapat menarik simpati masyarakat. Hal ini lah yang sekarang dilakukan oleh bank BRISyariah cabang Banjarmasin dalam

memberikan kenyamanan disetiap transaksi perbankan yaitu dengan adanya layanan ATM. Tentunya untuk dapat memberikan yang terbaik pihak bank sendiri memberikan kemudahan-kemudahan agar nasabah merasa puas dan berimbas pada loyalitas terhadap perusahaan. Adapun kelebihan-kelebihan yang dimiliki layanan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin saat ini diantaranya yaitu;

- Proses pemilikan kartu ATM BRISyariah yang tidak berbelit-belit.
- Bebas biaya administrasi.
- Bebas potongan biaya bulanan.
- Bebas biaya transfer antar bank.
- Mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan dalam Tabungan BRISyariah iB.
- Kartu ATM BRISyariah yang dapat diakses di ATM mana saja (ATM Bersama, ATM Prima, ATM BRI).
- Proses transaksi yang cepat dan mudah.
- Mendapatkan keberkahan karena tidak menzholimi antar sesama.

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah pada BRISyariah cabang Banjarmasin yang menjadi responden. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang

penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	42	42.85
2	Perempuan	56	57.15
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 56 orang, atau 57,15% dari total responden. Sedangkan responden laki-laki yaitu sebanyak 42 orang, yaitu mencapai 42,85%.

2. Umur Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1	10-19 tahun	13	13.26
2	20-29 tahun	56	57.15
3	30-39 tahun	22	22.45
4	40-49 tahun	7	7.14
5	> 50 tahun	0	0
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan keadaan umur responden dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu usia antara 10-19 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49

tahun, dan > 50 tahun. Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden adalah pada kelompok umur 20-29 tahun sebesar 57,15%, disusul oleh kelompok umur 30-39 tahun yaitu sebesar 22,45%, kemudian kelompok umur 10-19 tahun yaitu sebesar 13,26%, kelompok umur 40-49 tahun sebesar 7,14% dan diatas 50 tahun tidak ada.

3. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	Buruh	1	1.02
2	Swasta	33	33.68
3	Pelajar/Mahasiswa	25	25.51
4	Karyawan	26	26.53
5	PNS	13	13.26
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Data dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pekerjaan swasta memiliki proporsi terbesar yaitu 33,68%. Kemudian disusul karyawan sebesar 26,53%, setelah itu disusul pelajar/Mahasiswa sebesar 25,51%, kemudian PNS sebesar 13,26%. Sedangkan proporsi terkecil yaitu buruh sebesar 1,02%.

4. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	1	1,02

4	SLTA	27	27,55
5	D1	2	2,04
6	D3	11	11,22
7	S1	54	55,11
8	S2	3	3,06
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Dilihat dari tabel 4.4 tingkat pendidikan responden, nampak data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi responden yang berpendidikan sampai jenjang S1 sangat dominan, yaitu sebesar 54 orang atau 55,11%. Kemudian disusul SLTA sebesar 27 orang atau 27,55%, D3 sebanyak 11 orang atau 11,22%, kemudian S2 sebanyak 3 orang atau 3,06%, D1 sebanyak 2 orang atau 2,04%, dan SLTP 1 orang atau 1,02%.

C. Analisis Diskripsi Variabel

Pada hasil pengumpulan jawaban dari responden, maka gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) mendapat beragam respon. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan responden terhadap variabel *tangible* (X_1)

1. Indikator lokasi ATM BRISyariah yang strategis.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang strategis dapat dilihat dari table berikut ini:

Tabel 4.5

Lokasi ATM BRISyariah yang strategis

No.	Atlernatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-

2	Tidak Setuju	5	5,10
3	Ragu-ragu	10	10,21
4	Setuju	52	53,06
5	Sangat Setuju	31	31,63
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangible* dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang strategis sebanyak 52 responden dengan persentase 53,06% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 31 responden dengan persentase 31,63% menyatakan sangat setuju, serta sebanyak 10 responden atau 10,21% menyatakan ragu-ragu dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5,10% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang strategis. Artinya dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang strategis merupakan hal yang sangat penting bagi nasabahnya demi kenyamanan dan kelancaran dalam bertransaksi di ATM BRISyariah, keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan lokasi ATM yang lebih strategis lagi agar nasabah lebih merasa puas dalam penggunaannya.

2. Indikator kerapian dan kebersihan ruangan ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal kerapian dan kebersihan ruangan ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Kerapian dan kebersihan ruangan ATM BRISyariah.

No.	Atlernatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
-----	--------------------	-----------	--------------

1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	1	1,02
3	Ragu-ragu	7	7,15
4	Setuju	51	52,04
5	Sangat Setuju	39	39,79
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangible* dalam hal kerapian dan kebersihan ruangan ATM BRISyariah sebanyak 51 responden dengan persentase 52,04% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 39 responden dengan persentase 39,79% menyatakan sangat setuju, serta sebanyak 7 responden atau 7,15% menyatakan ragu-ragu dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1,02% menyatakan tidak setuju.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal kerapian dan kebersihan ruangan ATM BRISyariah. Dalam hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa ruangan ATM BRISyariah sudah terlihat rapi dan bersih dan terus di jaga kebersihan dan kerapian ruangan ATM BRISyariah agar nasabah yang melakukan transaksi dapat merasa nyaman didalam ruangan.

3. Indikator adanya fasilitas AC (pendingin ruangan)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal adanya fasilitas AC (pendingin ruangan) dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7

Adanya fasilitas AC (pendingin ruangan)

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	0
3	Ragu-ragu	1	1,02
4	Setuju	51	52,04
5	Sangat Setuju	46	46,94
	Total	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangible* dalam hal adanya fasilitas AC (pendingin ruangan) sebanyak 51 responden dengan persentase 52,04% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 46 responden dengan persentase 46,94% menyatakan sangat setuju, dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1,02% menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal adanya fasilitas AC (pendingin ruangan) di ATM BRISyariah. Dalam hal ini nasabah merasa nyaman akan adanya fasilitas AC (pendingin ruangan) karena hampir semua responden menyatakan setuju akan hal tersebut.

4. Indikator kelengkapan fasilitas (menu) yang ada di ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal kelengkapan fasilitas (menu) yang ada di ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Table 4. 8

Kelengkapan fasilitas (menu) yang ada di ATM BRISyariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	6	6,12
3	Ragu-ragu	26	26,53
4	Setuju	58	59,18

5	Sangat Setuju	8	8,16
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangible* dalam hal kelengkapan fasilitas (menu) yang ada di ATM BRISyariah sebanyak 58 responden dengan persentase 59,18% menyatakan setuju, kemudian 26 responden atau 26,53% menyatakan ragu-ragu, disusul dengan 8 responden dengan persentase 8,16% menyatakan sangat setuju, dan yang terkecil sebanyak 6 responden dengan persentase 6,12% menyatakan tidak setuju. Dalam hal ini responden lebih dominan menyatakan setuju, disusul dengan ragu-ragu dan sangat setuju kemudian tidak setuju, dan artinya disini dalam hal fasilitas yang ada dalam ATM BRISyariah sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi harapan para nasabahnya. Namun disini juga sebagian responden menyatakan ragu-ragu hal ini masih belum memberikan harapan kepada sebagian responden yang lainnya.

5. Indikator ruangan ATM BRISyariah yang tertutup.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal ruangan ATM BRISyariah yang tertutup dapat dilihat dari tabel berikut:

Table 4. 9

Ruangan ATM BRISyariah yang Tertutup

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,10
3	Ragu-ragu	9	9,18
4	Setuju	56	57,14
5	Sangat Setuju	28	28,58

	Total	98	100
--	-------	----	-----

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangible* dalam hal ruangan ATM BRISyariah yang tertutup sebanyak 56 responden dengan persentase 57,14% menyatakan setuju, kemudian 28 responden dengan 28,58% menyatakan sangat setuju, dan 9 responden dengan 9,18% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil yaitu 5 responden dengan persentase 5,10% menyatakan tidak setuju. Dalam hal ruangan ATM BRISyariah yang tertutup ini lebih dominan responden memilih setuju, dan artinya ruangan ATM BRISyariah ini sudah dapat memberikan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga dengan ruangan yang tertutup para nasabah yang ingin melakukan setiap transaksi di ATM BRISyariah tersebut tidak merasa ragu dan khawatir.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *tangible* (X_1):

Tabel 4.10

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Tangible*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Lokasi ATM BRISyariah yang strategis	-	-	5	5,10	10	10,21	52	53,06	31	31,63	98	100
2	Kerapian dan kebersihan ruangan ATM.	-	-	1	1,02	7	7,15	51	52,04	39	39,79	98	100
3	Adanya fasilitas AC (pendingin ruangan).	-	-	-	-	1	1,02	51	52,04	46	46,93	98	100
4	Kelengkapan fasilitas (menu) yang ada di ATM BRISyariah.	-	-	6	6,12	26	26,53	58	59,18	8	8,16	98	100
5	Ruangan ATM BRISyariah yang tertutup.	-	-	5	5,10	9	9,18	56	57,14	28	28,58	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas bahwa jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *tangible* lebih banyak responden memilih alternatif jawaban pada setiap indikator pertanyaan menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya bukti fisik yang telah diberikan oleh pihak bank, baik itu dari segi fasilitas maupun kelengkapan perlengkapan fisik lainnya.

b. Penjelasan responden terhadap variabel *reliability* (X_2)

1. Indikator Proses pemilikan kartu ATM BRI Syariah yang mudah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal proses pemilikan kartu ATM yang mudah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.11

Proses pemilikan kartu ATM BRISyariah yang mudah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	9	9,18
4	Setuju	46	46,94
5	Sangat Setuju	43	43,88
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal proses pemilikan kartu ATM BRISyariah yang mudah sebanyak 46 responden dengan persentase 46,94% menyatakan setuju, kemudian 43 responden dengan persentase 43,88% menyatakan sangat setuju, dan 9 responden dengan persentase 9,18% menyatakan ragu-ragu. Dalam hal proses pemilikan kartu ATM BRISyariah yang mudah ini lebih dominan responden memilih setuju disusul dengan sangat setuju, hal ini menunjukkan

adanya kepuasan pelanggan dalam penanganan proses kartu ATM yang mudah dan tidak terlalu berbelit-belit oleh pihak BRISyariah.

2. Indikator transaksi ATM BRISyariah yang cepat.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal proses pemilikan kartu ATM yang mudah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Table 4.12

Transaksi ATM BRISyariah yang cepat.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,06
3	Ragu-ragu	20	20,41
4	Setuju	55	56,12
5	Sangat Setuju	20	20,41
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal transaksi ATM BRISyariah yang cepat sebanyak 55 responden dengan 56,12% menyatakan setuju, kemudian disusul 20 responden menjawab ragu-ragu dan sangat setuju dengan persentase 20,41%, dan sisanya 3 responden dengan persentase 3,06% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi yang di lakukan di ATM BRISyariah sudah termasuk cepat dan lebih dari setengah responden yang ada menyatakan setuju.

3. Indikator penggunaan ATM BRISyariah yang mudah dimengerti dan gampang.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal penggunaan ATM BRISyariah yang mudah dimengerti dan gampang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Penggunaan ATM BRISyariah yang mudah dimengerti dan gampang.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,06
3	Ragu-ragu	15	15,31
4	Setuju	59	60,20
5	Sangat Setuju	21	21,43
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal penggunaan ATM BRISyariah yang mudah dimengerti dan gampang sebanyak 59 responden dengan persentase 60,20% menyatakan setuju, kemudian 21 responden dengan 21,43% menyatakan sangat setuju, lalu 15 responden dengan 15,31% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil yaitu 3 responden dengan 3,065 menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden lebih dominan menyatakan setuju dalam hal penggunaan ATM BRISyariah yang mudah dimengerti dan gampang, hal ini menunjukkan bahwa penggunaan ATM BRISyariah oleh sebagian besar responden mudah untuk dimengerti dalam melakukan transaksi.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Reliability* (X_2):

Tabel 4.14

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Reliability*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Proses pemilikan kartu ATM BRI Syariah yang mudah.	-	-	-	-	9	9,18	46	46,94	43	43,88	98	100
2	Transaksi ATM BRI Syariah yang cepat	-	-	3	3,06	20	20,41	55	56,12	20	20,41	98	100
3	Penggunaan ATM BRI Syariah yang mudah dimengerti	-	-	3	3,06	15	15,31	59	60,20	21	21,43	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas bahwa jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *reliability* lebih banyak responden memilih alternatif jawaban terhadap setiap indikator pertanyaan menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, baik itu dalam hal pemilikan kartu ATM BRISyariah maupun dalam hal kecepatan akses layanan transaksi ATM BRISyariah.

c. Penjelasan Responden terhadap variabel *assurance* (X_3)

1. Indikator adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.15

Adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	20	20,41
4	Setuju	52	53,06
5	Sangat Setuju	22	22,45
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah sebanyak 52 responden dengan 53,06% menyatakan setuju, kemudian 22 responden dengan 22,45% menyatakan sangat setuju, lalu 20 responden dengan 20,41% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil sebanyak 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan menjawab setuju dalam hal adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan adanya kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di ATM BRISyariah.

2. Indikator Lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16

Lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	2,04
3	Ragu-ragu	21	21,43
4	Setuju	57	58,16
5	Sangat Setuju	18	18,37
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali sebanyak 57 responden dengan persentase 58,16% menjawab setuju, kemudian 21 responden dengan persentase 21,43% menyatakan ragu-ragu,

kemudian 18 responden dengan 18,37% menyatakan sangat setuju, dan yang terkecil yaitu 2 responden dengan 2,04% menyatakan tidak setuju. Dari hasil jawaban responden tersebut lebih dominan responden menjawab setuju dalam hal lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali, hal ini menunjukkan adanya kenyamanan responden dalam melakukan transaksi di setiap ATM BRISyariah, ini dibuktikan dengan adanya penjagaan security di setiap ATM BRISyariah.

3. Indikator Kartu ATM BRI Syariah yang tidak mudah rusak.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal kartu ATM BRISyariah yang tidak mudah rusak dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 17

Kartu ATM BRISyariah yang tidak mudah rusak

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	37	37,76
4	Setuju	52	53,06
5	Sangat Setuju	5	5,10
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal kartu ATM BRISyariah yang tidak mudah rusak sebanyak 52 responden dengan persentase 53,06% menyatakan setuju, kemudian 37 responden dengan persentase 37,76% menyatakan ragu-ragu, disusul dengan 5 responden dengan persentase 5,105 menyatakan sangat setuju, dan yang terakhir 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak

setuju. Dari jawaban responden diatas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal kartu ATM BRISyariah yang tidak mudah rusak, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup puas dengan kualitas kartu ATM BRISyariah tetapi dilihat dari jawaban responden juga banyak yang menyatakan ragu-ragu, hal ini berarti masih ada sebagian responden yang masih kurang puas dengan kualitas kartu ATM BRISyariah.

4. Indikator Jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18

Jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,02
2	Tidak Setuju	10	10,20
3	Ragu-ragu	27	27,55
4	Setuju	50	51,03
5	Sangat Setuju	10	10,20
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah sebanyak 50 responden dengan 51,02% menyatakan setuju, kemudian 27 responden dengan 27,55% menyatakan ragu-ragu, disusul dengan 10 responden dengan 10,20% menyatakan tidak setuju,

kemudian 10 responden dengan 10,20% menyatakan sangat setuju, dan yang terakhir 1 responden dengan 1,02% menyatakan sangat tidak setuju. dari jawaban responden tersebut yang paling dominan menyatakan setuju dalam hal jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa adanya kelancaran dalam bertaransaksi di ATM BRISyariah dan sebagian harapan nasabah sudah merasa cukup terpenuhi.

5. Indikator Penggunaan kartu ATM BRI Syariah di ATM lain berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal penggunaan kartu ATM BRISyariah di ATM lain berjalan dengan lancar dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.19

Penggunaan kartu ATM BRISyariah di ATM lain berjalan dengan lancar.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,02
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	25	25,51
4	Setuju	59	60,20
5	Sangat Setuju	9	9,19
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal penggunaan kartu ATM BRISyariah di ATM lain berjalan dengan lancar sebanyak 59 responden dengan persentase 60,20% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25,51% menyatakan ragu-ragu, kemudian 9 responden dengan persentase 9,18%

menyatakan sangat setuju, kemudian 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak setuju, dan yang terakhir 1 responden dengan persentase 1,025 menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan menyatakan setuju dalam hal penggunaan kartu ATM BRISyariah di ATM lain berjalan dengan lancar, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan konektifitas yang memberikan kemudahan dan kelancaran dalam bertransaksi sekalipun di ATM yang bekerjasama dengan pihak bank BRISyariah.

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

Tabel 4.20

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Assurance*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Adanya sistem keamanan dalam transaksi di ATM BRISyariah	-	-	4	4,08	20	20,41	52	53,06	22	22,45	98	100
2	Lokasi ATM BRISyariah yang aman dan terkendali	-	-	2	2,04	21	21,43	57	58,16	18	18,37	98	100
3	Kartu ATM BRISyariah yang tidak mudah rusak	-	-	4	4,08	37	37,76	52	53,06	5	5,10	98	100
4	Jarang terdapat gangguan dalam penggunaan mesin ATM BRISyariah	1	1,02	10	10,20	27	27,55	50	51,02	10	10,20	98	100
5	Penggunaan kartu ATM BRISyariah di ATM lain berjalan dengan lancar	1	1,02	4	4,08	25	25,51	59	60,20	9	9,18	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *assurance* menyatakan bahwa kebanyakan dari responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden sudah cukup merasa aman dalam melakukan transaksi di layanan ATM BRISyariah.

d. Penjelasan Responden terhadap variabel *Responsiveness* (X_4)

1. Indikator Mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

Mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BRISyariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,10
3	Ragu-ragu	23	23,47
4	Setuju	61	62,24
5	Sangat Setuju	9	9,19
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal mudah dihubungi bila terjadi masalah di ATM BRISyariah sebanyak 61 responden dengan persentase 62,24% menyatakan setuju, kemudian 23 responden dengan persentase 23,475% menyatakan ragu-ragu, kemudian 9 responden dengan persentase 9,19% menyatakan sangat setuju, dan yang terkecil 5 responden dengan persentase 5,10% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan menyatakan setuju dalam hal mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan pihak

bank BRISyariah dalam mengatasi masalah yang berkenaan dengan ATM BRISyariah sudah cukup memuaskan bagi sebagian nasabah.

2. Indikator Tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut;

Tabel 4.22

Tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	13	13,26
4	Setuju	67	68,37
5	Sangat Setuju	14	14,29
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah sebanyak 67 responden dengan persentase 68,37% menyatakan setuju, kemudian 14 responden dengan persentase 14,29% menyatakan sangat setuju, kemudian 13 responden dengan persentase 13,26% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut yang paling dominan menyatakan setuju dalam hal tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa adanya

ketanggapan dan kesediaan waktu untuk memberikan informasi terhadap nasabah tentang layanan ATM BRISyariah, sehingga nasabah yang masih kurang mengerti tentang tata cara pengoperasian ATM BRISyariah tersebut dapat diterima oleh nasabah, dan ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

3. Indikator Pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRI Syariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRI Syariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.23

Pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRISyariah.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,02
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	12	12,24
4	Setuju	67	68,37
5	Sangat Setuju	14	14,29
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRI Syariah sebanyak 67 responden dengan persentase 68,37% menyatakan setuju, kemudian 14 responden dengan

persentase 14,29% menyatakan sangat setuju, kemudian 12 responden dengan persentase 12,24% menyatakan ragu-ragu, lalu 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak setuju, dan yang terkecil 1 responden dengan persentase 1,02% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa adanya ketanggapan dan perhatian yang lebih dari pihak bank kepada nasabahnya untuk membantu bila terjadinya kesulitan dengan ini sebagian nasabah sudah merasa cukup puas.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Responsiveness* (X_4):

Tabel 4.24

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Responsiveness*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		jlh	%	Jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Mudah dihubungi bila terjadi masalah dalam transaksi di ATM BRISyariah	-	-	5	5,10	23	23,47	61	62,24	9	9,18	98	100
2	Tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan ATM BRISyariah	-	-	4	4,08	13	13,27	67	68,37	14	14,29	98	100
3	Pihak bank bersedia membantu nasabah yang kesulitan menggunakan ATM BRISyariah	1	1,02	4	4,08	12	12,24	67	68,37	14	14,29	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* menyatakan bahwa sebagian besar responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam variabel *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank sudah cukup memberikan

pelayanan yang tanggap terhadap nasabahnya walaupun masih ada sebagian lagi responden yang masih memilih alternatif jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

e. Penjelasan Responden terhadap variabel *Empathy* (X_5)

1. Indikator Adanya kerjasama layanan ATM BRI Syariah dengan ATM lainnya.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal adanya kerjasama layanan ATM BRISyariah dengan ATM lainnya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.25

Adanya kerjasama layanan ATM BRI Syariah dengan ATM lainnya

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,08
3	Ragu-ragu	6	6,12
4	Setuju	45	45,92
5	Sangat Setuju	43	43,88
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dalam hal adanya kerjasama layanan ATM BRI Syariah dengan ATM lainnya sebanyak 45 responden dengan persentase 45,92% menyatakan setuju, kemudian 43 responden dengan persentase 43,88% menyatakan sangat setuju, kemudian 6 responden dengan persentase 6,12% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil 4 responden dengan persentase 4,08% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan

menyatakan setuju dalam hal adanya kerjasama layanan ATM BRISyariah dengan ATM lainnya, hal ini menunjukkan adanya perhatian yang lebih diberikan oleh pihak BRISyariah agar lebih memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi di setiap ATM yang bekerjasama dengan BRISyariah.

2. Indikator Biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.26

Biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	13	13,27
4	Setuju	31	31,63
5	Sangat Setuju	54	55,10
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dalam hal biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan sebanyak 54 responden dengan persentase 55,10% menyatakan sangat setuju, kemudian 31 responden dengan persentase 31,63% menyatakan setuju, kemudian 13 responden dengan persentase 13,27% menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menjawab setuju dalam hal biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan, hal ini menunjukkan bahwa keringanan pihak bank dalam memberikan biaya terhadap layanan ATM BRISyariah, dan hal ini dapat

meringankan biaya yang dikeluarkan pihak nasabah sehingga nasabah tidak merasa terbebani.

3. Indikator Keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27

Keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,10
3	Ragu-ragu	18	18,37
4	Setuju	55	56,12
5	Sangat Setuju	20	20,41
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Empathy* dalam hal keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah sebanyak 55 responden dengan persentase 56,12% menyatakan setuju, kemudian 20 responden dengan persentase 20,41% menyatakan sangat setuju, kemudian 18 responden dengan persentase 18,37% menyatakan ragu-ragu, dan yang terkecil sebanyak 5 responden dengan persentase 5,10% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa fitur yang ada di ATM BRISyariah berbeda dengan layanan ATM yang lainnya, adanya perhatian yang lebih diberikan pihak bank dapat menjadikan nasabahnya merasa

puas dan lebih memilih ATM BRISyariah dibandingkan dengan mesin ATM lainnya.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Empathy* (X_5):

Tabel 4.28

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Empathy*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Adanya kerjasama layanan ATM BRISyariah dengan ATM lainnya	-	-	4	4,08	6	6,12	45	45,92	43	43,88	98	100
2	Biaya-biaya yang dikenakan relatif ringan	-	-	-	-	13	13,27	31	31,63	54	55,10	98	100
3	Keunggulan fitur yang ada di ATM BRISyariah	-	-	5	5,10	18	18,37	55	56,12	20	20,41	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *emphaty* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dan sangat setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam variabel *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa mendapatkan perhatian yang lebih oleh pihak bank, baik itu dengan adanya biaya-biaya yang dikenakan oleh pihak bank maupun perhatian tulus lainnya yang cukup membuat responden merasa puas.

f. Penjelasan responden terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)

1. Indikator Adanya layanan ATM BRISyariah membuat orang lebih tertarik untuk menabung.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal adanya layanan ATM BRISyariah membuat orang lebih tertarik untuk menabung dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29

Adanya layanan ATM BRI Syariah membuat nasabah lebih rajin Menabung.

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	8	8,16
4	Setuju	68	69,39
5	Sangat Setuju	22	22,45
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah dalam hal adanya layanan ATM BRI Syariah membuat orang lebih tertarik untuk menabung sebanyak 68 responden dengan persentase 69,39% menyatakan setuju, kemudian 22 responden dengan persentase 22,45% menyatakan sangat setuju, dan yang terkecil 8 responden dengan persentase 8,16% menyatakan ragu-ragu. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal adanya layanan ATM BRISyariah membuat orang lebih tertarik untuk menabung, hal ini menunjukkan dengan adanya layanan ATM BRISyariah yang sekarang ini nasabah menjadi lebih loyal terhadap pihak bank dan menjadi salah satu daya tarik bagi nasabahnya yang dulunya kurang loyal untuk menabung menjadi lebih giat dan lebih rajin lagi menabung di BRISyariah.

2. Indikator Rutinitas menabung

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal rutinitas menabung dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.30

Rutinitas menabung

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,10
3	Ragu-ragu	26	26,53
4	Setuju	52	53,06
5	Sangat Setuju	15	15,31
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.30 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah dalam hal rutinitas menabung sebanyak 52 responden dengan persentase 53,06% menyatakan setuju, kemudian 26 responden dengan persentase 26,53% menyatakan ragu-ragu, kemudian 15 responden dengan persentase 15,31% sangat setuju, dan yang terkecil 5 responden dengan persentase 5,10% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal rutinitas menabung, hal ini menunjukkan bahwa adanya kelayakan nasabah dalam menabung di BRISyariah dan hal ini perlu menjadi perhatian yang lebih oleh pihak bank agar supaya nasabah tetap loyal dalam menabung di BRISyariah.

3. Indikator Sering menggunakan ATM BRISyariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal sering menggunakan ATM BRISyariah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.31

Sering menggunakan ATM BRISyariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,06
3	Ragu-ragu	17	17,35
4	Setuju	63	64,28

5	Sangat Setuju	15	15,31
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.31 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah dalam hal sering menggunakan ATM BRISyariah sebanyak 63 responden dengan persentase 64,28% menyatakan setuju, kemudian 17 responden dengan persentase 17,35% menyatakan ragu-ragu, kemudian 15 responden dengan persentase 15,31% sangat setuju, dan yang terkecil 3 responden dengan persentase 3,06% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal sering menggunakan ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa adanya loyalitas setiap nasabahnya dalam menggunakan ATM BRISyariah, dan secara otomatis nasabah juga loyal dalam menabung.

4. Indikator Rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 32

Rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,06
3	Ragu-ragu	11	11,22
4	Setuju	39	39,80
5	Sangat Setuju	45	45,92
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.32 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah dalam hal rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM BRISyariah sebanyak 45 responden dengan persentase 45,92% menyatakan sangat setuju, kemudian 39 responden dengan persentase 39,80% menyatakan setuju, kemudian 11 responden dengan persentase 11,22% ragu-ragu, dan yang terkecil 3 responden dengan persentase 3,06% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan sangat setuju dalam hal rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM BRISyariah, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan para nasabahnya dalam proses pembuatan kartu ATM BRISyariah yang setoran di awal pembuatannya ringan sehingga nasabah tidak terbebani akan pemilikan kartu ATM.

5. Indikator mendorong orang lain untuk menabung.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal mendorong orang lain untuk menabung dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33

Mendorong orang lain untuk menabung

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	11	11,22
4	Setuju	64	65,31
5	Sangat Setuju	23	23,47
	Total	98	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.33 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah dalam hal mendorong orang lain untuk

menabung sebanyak 64 responden dengan persentase 65,31% menyatakan setuju, kemudian 23 responden dengan persentase 23,47% menyatakan sangat setuju, kemudian 11 responden dengan persentase 11,22% ragu-ragu. Dari jawaban responden tersebut di atas lebih dominan menyatakan setuju dalam hal mendorong orang lain untuk menabung, hal ini menunjukkan adanya kepercayaan yang ada dari nasabah untuk mengajak orang lain supaya menabung di BRISyariah. Hal ini menjadi perhatian dari pihak bank agar lebih memberikan pelayanan baik dari segi ATM maupun pelayanan kinerja yang lainnya.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel Loyalitas Nasabah (Y):

Tabel 4.34

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Adanya layanan ATM BRISyariah membuat orang lebih tertarik untuk menabung	-	-	-	-	8	8,16	68	69,39	22	22,45	98	100
2	Rutinitas menabung	-	-	5	5,10	26	26,53	52	53,06	15	15,31	98	100
3	Sering menggunakan ATM BRISyariah	-	-	3	3,06	17	17,35	63	64,28	15	15,31	98	100
4	Rendahnya minimal setoran awal pembuatan kartu ATM	-	-	3	3,06	11	11,22	39	39,80	45	45,92	98	100
5	Mendorong orang lain untuk menabung	-	-	-	-	11	11,22	64	65,31	23	23,47	98	100

Sumber: Hasil penelitian 2011 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.34 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan mengenai loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah cukup merasa loyal terhadap

pelayanan ATM BRISyariah sehingga dengan begitu dapat mendorong nasabahnya untuk terus menabung di BRISyariah dengan adanya pelayanan ATM tersebut.

D. Hasil Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna mengetahui tingkat kesahihan data penelitian yang diisi oleh responden atau dengan kata lain uji yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian.

Langkah dalam pengujian validitas instrumen ini yaitu terlebih dahulu dengan memecah variabel penelitian menjadi indikator kemudian dipecah kembali menjadi item pertanyaan dengan bentuk skala *likert*. Setelah terbentuk beberapa item pertanyaan lalu angket yang telah dibuat diujikan kepada 30 responden.

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 (dilihat pada lampiran), untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,374. Jika r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika r hasil $<$ r tabel, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.35

Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Item	r -hitung	r -tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (X ₁)	1	0,487	0,374	Valid

	2	0,473	0,374	Valid
	3	0,795	0,374	Valid
	4	0,432	0,374	Valid
	5	0,869	0,374	Valid
<i>Reliability (X2)</i>	6	0,831	0,374	Valid
	7	0,440	0,374	Valid
	8	0,487	0,374	Valid
<i>Assurance (X3)</i>	9	0,885	0,374	Valid
	10	0,487	0,374	Valid
	11	0,885	0,374	Valid
	12	0,774	0,374	Valid
	13	0,472	0,374	Valid
<i>Responsiveness (X4)</i>	14	0,772	0,374	Valid
	15	0,484	0,374	Valid
	16	0,885	0,374	Valid
<i>Empathy (X5)</i>	17	0,869	0,374	Valid
	18	0,766	0,374	Valid
	19	0,495	0,374	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	20	0,797	0,374	Valid
	21	0,485	0,374	Valid
	22	0,884	0,374	Valid
	23	0,812	0,374	Valid
	24	0,885	0,374	Valid

Sumber: Data diolah

Dari hasil uji validitas pada tabel 4.35 dapat diketahui bahwa semua angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,374 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu instrument dalam kuesioner. Instrument yang reliable akan menunjukkan bahwa instrument tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan).

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan mengkonsultasikan nilai r alpha dengan r tabel, apabila r alpha > r tabel, maka

dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$, maka dikatakan tidak reliabel. Dalam hal ini taraf signifikansinya adalah 5% dengan $n = 30$ sehingga $df = n - 2$, $df = 28$, maka didapat $r_{\text{tabel}} = 0,374$. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.36

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

No.	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (X_1)	0,738	Reliabel
2	<i>Reability</i> (X_2)	0,493	Reliabel
3	<i>Assurance</i> (X_3)	0,786	Reliabel
4	<i>Responsiveness</i> (X_4)	0,639	Reliabel
5	<i>Emphaty</i> (X_5)	0,586	Reliabel
6	Loyalitas Nasabah (Y)	0,867	Reliabel

Sumber : Data diolah

Dari uji reliabilitas pada tabel 4.36 di atas dapat diketahui bahwa semua angka $r_{\text{alpha cronbach}}$ berada di atas r_{tabel} yaitu 0,374 yang menunjukkan bahwa semua reliabel.

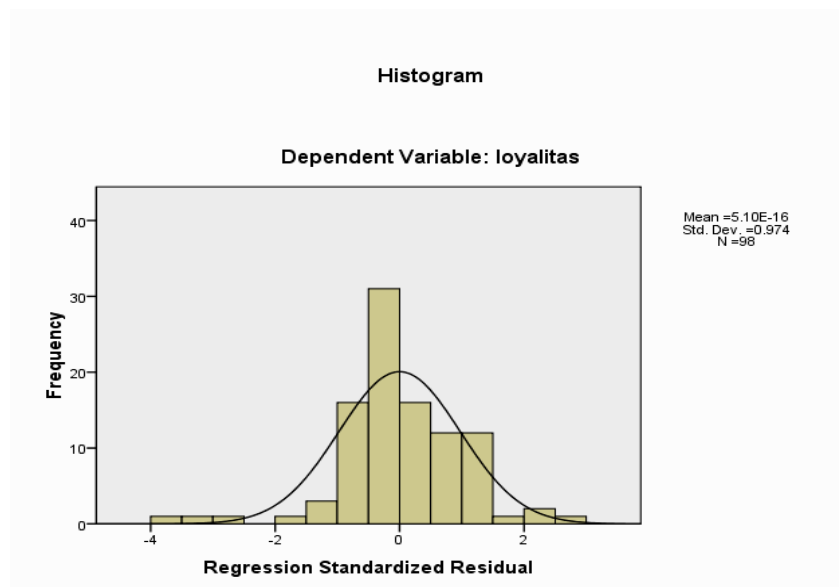
E. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa (*ordinary Least Squares* / OLS) merupakan model regesi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linear Unbias Estimator* / BLUE). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

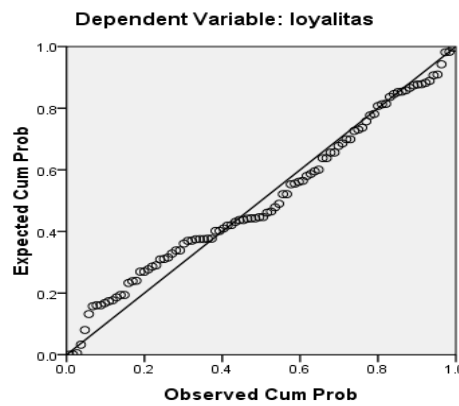
Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P plot regression standardized* dengan bantuan SPSS 16 for windows yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2



Gambar 4.3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dengan melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.2 diatas berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.3, yang menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Algifari (2000), jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinearitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 16 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.37

Hasil uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tangible	.619	1.615

Reliability	.525	1.905
Assurance	.343	2.918
responsiveniss	.604	1.656
Emphaty	.745	1.342

a. Dependent Variable: loyalitas

Dari tabel 4.37 diatas, terlihat pada bagian *coefficient* untuk kelima variabel bebas menunjukkan angka $VIF < 5$, sehingga tidak terjadinya gejala multikolinearitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini digunakan metode *Park Gleyser* dengan menggunakan metode ini gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residunya (e), jika nilai probabilitasnya $>$ nilai alphanya (0,05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ pada alpha 0,05. Berikut tabel dari hasil uji heteroskedastisitas melalui SPSS 16 *for windows*:

Tabel 4. 38

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		
		Error			
1 (Constant)	-.646	1.298		-.498	.620
tangible	.005	.068	.009	.070	.945

reliability	.214	.102	.294	2.103	.038
assurance	-.076	.077	-.172	-.994	.323
responsiveniss	.030	.084	.047	.360	.720
emphaty	.022	.076	.033	.284	.777

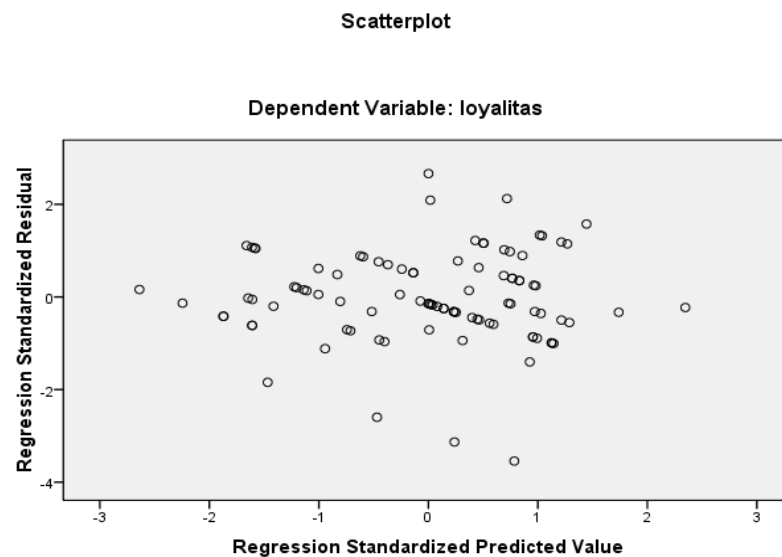
a. Dependent Variable: abresid

Dari tabel 4.38 di atas dapat diketahui bahwa pada model tidak terjadi gejala heteroskedatistisitas karena nilai Sig. > 0,05 (alpha).

4. Uji Linieritas

Dalam penelitian ini, pengujian linieritas terpenuhi jika plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu (acak). Hasil dari pengujian linearitas melalui SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:

Gambar 4.4



Dilihat dari gambar 4.4 di atas nampak bahwa plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertentu (acak) sehingga pengujian linieritas terpenuhi.

5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi pada penelitian ini dengan metode Durbin Watson melalui perhitungan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel. 4. 39

Model Summary^b

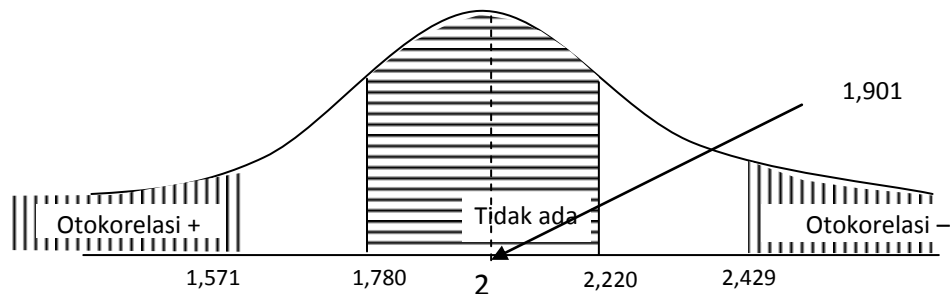
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.612 ^a	.375	.341	1.780	1.901

a. Predictors: (Constant), emphaty, responsiveniss, tangible, reliability, assurance

b. Dependent Variable: loyalitas

Nilai kritis $\alpha=5\%$ untuk pengujian aotokorelasi ini adalah ($n=98$ dan $k=5$). Apabila dilihat tabel DurbinWatson dengan $n=98$, $K=5$ maka akan diperoleh nilai $dL=1,571$ dan $dU=1,780$, sehingga nilai $4-dU$ sebesar $4 - 1,780 = 2,220$, sedangkan nilai $4 - dL$ sebesar $4 - 1,571 = 2,429$.

Gambar 4.5
Daerah Autokorelasi



Pada uji autokorelasi gambar 4.5 diatas terlihat bahwa angka DW sebesar 1,901 berada diantara angka 1,780 sampai 2,220. Sesuai dengan kriteria yang digunakan untuk menguji menyatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *assurance* (X₃), *responsiveness* (X₄), dan *emphaty* (X₅) terhadap loyalitas nasabah (Y) digunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

- dimana :
- Y : loyalitas nasabah
 - a : konstanta
 - $b_1b_2b_3b_4b_5$: koefisien korelasi ganda
 - X₁ : *tangible*
 - X₂ : *reliability*
 - X₃ : *assurance*
 - X₄ : *responsiveness*
 - X₅ : *emphaty*
 - e : multiple regression

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16 *for Windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linear berganda pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.40

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 ^a	.375	.341	1.780

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 ^a	.375	.341	1.780

a. Predictors: (Constant), emphaty, responsiveniss, tangible, reliability, assurance

Keterangan:

- *Multiple R*

Merupakan koefisien korelasi berganda, yaitu sebuah nilai untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel respons (Y) dengan semua variabel penjelas (X), merupakan akar dari koefisien determinasi (R^2).

- *R Square (R^2)*

Disebut koefisien determinasi, nilai ini digunakan untuk melihat sampai seberapa jauh model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya.

- *Adjusted R Square*

Diterjemahkan sebagai R^2 yang disesuaikan, nilai ini menyatakan bahwa *Adjusted R Square* adalah sebuah statistic yang berusaha mengkoreksi *R Square* untuk lebih mendekati ketepatan model dalam populasi.

Pada tabel 4.40 dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara pelayanan (*tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty*) sebesar 0,612 dengan koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,375. Hal ini berarti 37,5% loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan ATM. Sedangkan sisanya ($100\% - 37,5\% = 62,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,375 (37,5%) mengandung arti bahwa nasabah cukup loyal dalam menabung terhadap pelayanan ATM yang diberikan oleh BRISyariah Banjarmasin.

Tabel 4.41

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.658	1.987		3.854	.000
tangible	.026	.105	.026	.244	.808
reliability	.261	.156	.190	1.672	.098
assurance	.204	.118	.244	1.733	.086
responsiveniss	.097	.128	.080	.756	.451
emphaty	.310	.117	.253	2.647	.010

a. Dependent Variable: loyalitas

Keterangan:

- Koefisien Regresi (B)

Mengukur perubahan yang terjadi pada nilai Y jika nilai pada sebuah variabel bebas X berubah satu satuan.

- Kesalahan Baku Koefisien Regresi (Std. Error)

Merupakan nilai toleransi (rentang nilai yang dibolehkan) yang terjadi pada masing-masing koefisien regresi predeksi.

- Koefisien Regresi Baku (Beta)

Proses standardisasi atau pembakuan memberikan/menghasilkan beberapa sifat unik, yaitu selalu memiliki nilai = 0 dan simpangan baku = 1 variabel yang dibakukan sudah tidak lagi memiliki dimensi/satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.41 dapat disusun persamaan regresi linear berganda antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan memasukkan koefisien regresi linear berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,658 + 0,026X_1 + 0,261X_2 + 0,204X_3 + 0,097X_4 + 0,310X_5 + e$$

a) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 7,658 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *emphaty* (X_5), maka nilai loyalitas nasabah (Y) adalah 7,658.

b) *Tangible* (X_1)

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,026 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Nilai 0,026 menunjukkan apabila variabel *tangible* 2,6 %, maka loyalitas nasabah akan naik 2,6% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* berkolerasi positif dengan loyalitas nasabah. Semakin tinggi fasilitas yang dimiliki perusahaan, sarana dan prasarana perusahaan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

c) *Reliability* (X_2)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,261 tanda positif menunjukkan hubungan searah. Artinya nilai 0,261 menunjukkan apabila variabel *reliability* 26,1%, maka

loyalitas nasabah akan naik 26,1% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah. Semakin tinggi kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

d) *Assurance* (X_3)

Koefisien regresi X_3 sebesar 0,204 tanda positif menunjukkan bahwa hubungan searah. Hubungan keduanya bersifat positif, jika variabel *assurance* naik sebesar 20,4% maka akan selalu diikuti dengan kenaikan loyalitas nasabah sebesar 20,4%. Semakin tinggi keamanan, kredibilitas, dan komunikasi yang efektif oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

e) *Responsiveness* (X_4)

Koefisien regresi X_4 sebesar 0,097 tanda positif menunjukkan bahwa hubungan searah. Artinya nilai 0,097 menunjukkan apabila variabel *responsiveness* 9,7%, maka loyalitas nasabah akan naik 9,7% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah. Semakin tinggi kesigapan karyawan dalam merespon nasabah, dan sopan santun karyawan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

f) *Emphaty* (X_5)

Koefisien regresi X_5 sebesar 0,310 tanda positif artinya menunjukkan bahwa hubungan searah. Artinya nilai 0,310 menunjukkan apabila variabel *emphaty* 0,310%, maka loyalitas nasabah akan naik 31% dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah.

Semakin tinggi pemahaman perusahaan terhadap nasabah dan perhatian yang tulus perusahaan terhadap nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini ada dua hipotesis yang telah diajukan dan diuji dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut disajikan hasil pengujian hipotesis.

1. Pengujian hipotesis secara simultan (uji f)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah).

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat pengaruh pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara simultan terhadap loyalitas nasabah..

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1)(n-k)

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

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

Hasil Uji F pada output SPSS 16 *for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak jika F hitung lebih besar dari F tabel. F tabel dihitung dengan cara $df1 = k-1$, $df2 = n-k$, dan $\alpha=5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, dengan $df1 = 5$ dan $df2 = 92$, hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,320. Ho juga ditolak jika Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05.

Uji F yang dihasilkan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.42

Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.979	5	34.996	11.040	.000 ^a
	Residual	291.644	92	3.170		
	Total	466.622	97			

a. Predictors: (Constant), emphaty, responsiveniss, tangible, reliability, assurance

b. Dependent Variable: loyalitas

Keterangan:

- Model yang dihasilkan dikatakan baik jika kemampuan menjelaskan keragaman yang terjadi pada variabel Y yang berasal dari model > di luar model.
- Model dikatakan significant jika F hitung > F tabel atau nilai sig. $F \leq \alpha$.

Berdasarkan tabel 4.42 diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 11.040. Nilai tersebut lebih besar dari nilai F Tabel yang sebesar 2,320 dan Sig diketahui bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Dengan demikian, dikarenakan nilai F hitung lebih besar dari F tabel, dan nilai Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t)

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

Uji t yang dihasilkan SPSS 16 *for windows* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.43

Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.658	1.987		3.854	.000
	tangible	.026	.105	.026	.244	.808
	reliability	.261	.156	.190	1.672	.098
	assurance	.204	.118	.244	1.733	.086
	responsiveniss	.097	.128	.080	.756	.451
	emphaty	.310	.117	.253	2.647	.010

a. Dependent Variable: loyalitas

Keterangan:

- Koefisien Regresi (B)

Mengukur perubahan yang terjadi pada nilai Y jika nilai pada sebuah variabel bebas X berubah satu satuan.

- Kesalahan Baku Koefisien Regresi (Std. Error)

Merupakan nilai toleransi (rentang nilai yang dibolehkan) yang terjadi pada masing-masing koefisien regresi predeksi.

- Koefisien Regresi Baku (Beta)

Proses standardisasi atau pembakuan memberikan/menghasilkan beberapa sifat unik, yaitu selalu memiliki nilai = 0 dan simpangan baku = 1 variabel yang dibakukan sudah tidak lagi memiliki dimensi/satuan.

Hipotesis ini menyatakan bahwa:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap loyalitas nasabah.

Ha: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap loyalitas nasabah.

Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Dengan *level of significany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = n-k-1

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

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

T tabel dihitung dengan cara $df = n-k-1$, dan $\alpha=5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, dengan $df= 98-6-1 = 91$. Hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 1,662.

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel 4.43 di atas:

a. Pengujian hipotesis *tangible* (X_1)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *tangible* (0,244), < nilai t tabel (1,662), Sig.(0,808) > alpha (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *tangible* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

b. Pengujian hipotesis *reliability* (X_2)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *reliability* (1,672), > nilai t tabel (1,662)), Sig.(0,098) < alpha (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

c. Pengujian hipotesis *assurance* (X_3)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *assurance* (1,733), > nilai t tabel (1,662), Sig.(0,451) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti

secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

d. Pengujian hipotesis *responsiveness* (X_4)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *responsiveness* (0,756), < nilai t tabel (1,662), Sig.(0,451) > alpha (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

e. Pengujian hipotesis *emphaty* (X_5)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *emphaty* (2,647), > nilai t tabel (1,662), Sig.(0,010) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti variabel *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan/berarti secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

Dari hasil pengujian hipotesis di atas, secara parsial diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung yaitu variabel *reliability* (1,672), *assurance* (1,733), dan *emphaty* (2,647) karena nilai t hitung dari ke tiga variabel tersebut lebih besar dari nilai t tabel yakni 1,661. Sedangkan 2 (dua) variabel lainnya yaitu *tangible* (0,244) dan *responsiveness* (0,756) tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung karena nilai t hitung < nilai t tabel (1,662).

Adanya variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung yaitu variabel *tangible* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal kurangnya wujud nyata dalam segi fisik yang diberikan oleh BRISyariah baik itu dari segi jaringan atau lokasi ATM nya yang masih kurang strategis ataupun menu (fasilitas) yang ada dalam ATM BRISyariah tersebut. Serta masih kurang tanggapnya pihak bank dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya dan kurang tanggapnya karyawan dalam memberikan layanan terhadap keluhan nasabahnya ataupun memberikan informasi yang berkenaan dengan ATM BRISyariah dan nasabah susah dalam menghubungi pihak bank jika terdapat kesulitan dalam penggunaan ATM BRISyariah. Oleh karena itu perusahaan perlu lebih giat lagi membangun loyalitas nasabahnya dengan cara meningkatkan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya serta membentuk citra dari perusahaan tersebut. Hal ini juga tentunya masih kurang sejalan dengan syariat Islam yang telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW ketika beliau melakukan suatu pelayanan dalam berniaga. Dimana Rasulullah SAW. dalam melakukan pelayanan beliau benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana ia menghargai dirinya sendiri. Bahkan ia mendahulukan kepentingan pelanggan di atas kepentingannya sendiri. Hal ini merupakan cara yang paling efektif dalam mempertahankan konsumen sehingga yang terjadi adalah hubungan yang sangat baik antara pengusaha dengan pelanggan, dan pada akhirnya loyalitas konsumen akan terbentuk dengan sendirinya. Rasulullah SAW. tidak hanya

Adapun variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diketahui dari koefisien *unstandardized beta* yang sebesar 0,310 dengan taraf signifikansi 0,000. Maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Pelanggan menilai bahwa unsur pelayanan yang paling sempurna adalah dalam bentuk *emphaty* (*emphaty*) karena pihak bank mengerti akan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabahnya dalam hal penggunaan ATM BRISyariah, dan pihak bank memberikan perhatian yang tulus terhadap nasabahnya seperti adanya keringan dalam biaya yang dikenakan oleh BRISyariah dalam pelayanan ATM nya. Hal ini sejalan dengan sifat Rasulullah SAW. yang dalam melakukan sebuah pelayanan selalu bermurah hati dengan tidak menjerat atau membodohi para pelanggannya dan tidak mengumbar janji-janji. Beliau tidak sekedar menjual produk demi mengeruk keuntungan secara finansial, tetapi lebih pada kenyamanan bertransaksi dan pelayanan yang diberikan saat bertransaksi.

Secara umum nasabah merasa loyal dengan perhatian yang tulus yang diberikan oleh BRISyariah cabang Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengertian yang baik terhadap nasabahnya dengan diberikannya pelayanan ATM yang dapat menjadikan nasabahnya loyal dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin. Selain itu adanya keringanan-keringanan yang lebih diberikan oleh pihak bank dalam layanan ATM nya membuat nasabahnya loyal untuk menabung dan hal ini membuat kepercayaan nasabah tetap terjaga. Sehingga dengan hal seperti ini hubungan yang loyal dengan nasabah terus tetap terjaga dengan baik, dan terus memberikan pengertian dan perhatian yang tulus kepada nasabahnya dalam hal

pelayanan ATM atau dengan pelayanan secara langsung yang diberikan BRISyariah cabang Banjarmasin.