

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Bank Muamalat Indonesia

Ide kongkrit Pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Basri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Hal paling utama dilakukan oleh Tim MUI ini di samping melakukan pendekatan-pendekatan dan konsultasi dengan pihak-pihak terkait adalah menyelenggarakan pelatihan calon staf melalui *Management Development Program* (MDP) di Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI), Jakarta yang dibuka pada tanggal 29 Maret 1991 oleh Menteri Muda Keuangan, dan meyakinkan beberapa pengusaha muslim untuk jadi pemegang saham pendiri. Untuk membantu kelancaran tugas-tugas MUI ini

dibentuklah Tim Hukum IkatanCendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) yang di bawah Ketua Drs. Karnaen Perwaatmadja, MPA. Tim ini bertugas untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek hukum Bank Islam.

Pada tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. dengan Akte Notaris No.1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No.C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No.34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi pendirian Bank Syariah di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar, dengan angka modal awal ini Bank Muamalat mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H, SK Menteri Keuangan RI No. 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh ijin usaha keputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, bertepatan dengan tanggal 1 Mei 1992, Menteri Keuangan dan dengan dihadiri oleh Gubernur Bank Indonesia, meresmikan mulai beroperasinya Bank Muamalat dalam upacara "*Soft Opening*" yang diadakan di Kantor Pusat Bank Muamalat di Gedung Arthaloka, Jl. Jend. Sudirman Kav. 2 Jakarta.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa yang semakin memperkuat posisi perseroan

sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada saat Indonesia dilanda krisis moneter, sektor Perbankan Nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Pada tahun 1998, Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap Pegawai Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah secara murni.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. A. Yani km. 6 dan sekarang cabang Banjarmasin telah dipindah dan bertempat di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin dan telah membuka Cabang Pembantu di Jalan Kayutangi serta Cabang Kas di Pasar Harum Manis dan direncanakan pada tahun mendatang akan dibuka Cabang Kas lainnya di Banjarmasin.

2. Visi dan Misi Perusahaan

- Visi

Visi menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di Pasar Nasional.

- Misi

Misi menjadi *ROLE MODEL* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan, manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stake holder*.

3. Tujuan

Tujuan dari berdirinya BMI antara lain adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan social ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
 - a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
 - b. Meningkatkan kesempatan kerja.
 - c. Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih meanggap bahwa bunga bank itu riba.

3. Mengembangkan lembaga bank dan sistem Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil.
4. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

1. Dewan Pengawas Syariah:

- a. KH. M. A. Sahal Mahfudh (Ketua)
- b. KH. Ma'ruf Amin (Anggota)
- c. Prof. Dr. Umar Shihab (Anggota)
- d. Prof. Dr. H. Muardi Chatib (Anggota)

2. Dewan Komisaris:

- a. Drs. H. Abbas Adhar (Komisaris Utama)
- b. Prof. Korkut Ozal (Komisaris)
- c. DR. Ahmed Abisoursour (Komisaris)
- d. H. Iskandar Zulkarnain, SE. Msi Komisaris

e. Drs. Aulia Pohan, MA Komisaris

3. Direksi:

a. H.A. Riawan Amin, Msc Direktur Utama

b. Ir. H. Arviyan Arifin Direktur

c. H. M. Hidayat, SE, Ak. Direktur

d. Ir. H. Andi Buchari, MM Direktur

e. Drs. U. Saefudin Noer Direktur

4. Kepala Grup:

a. Afrid Wibisono Administration

b. Avantiono Hadhianto Business Development

c. Muchtar MD. Siswoyo financing Support

d. Zulkarnain Hasibuan Internal Audit

5. Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin dapat dilihat dibawah ini.

Branch Manager	:	Risman CH Syafri
Operation Manager	:	Yaser Arafat
Kabag Personalia	:	Bayu Ferdyan

Operation Supervisor	:	Rizal Hadiannur
Financing Sales Head	:	Kaspul Anwar Tang
Funding Sales Head	:	Fachmi Faisal
Service Assistant	:	- Ainah
		- Nadia Dwi Astuti
Relationship manager	:	- Nurul Qomariah
		- Yuda Hertoni
		- Yudi Suharno
		- Athif raihan
		- Santi Wijayanti
		- Riza Adi Saputra
		- Norlina
Back Office Staff	:	- Nissha Hardyan Sari
		- Irwansyah
		- Rizkhan Indra Bayu
Staff Unit Support Penanaman Dana	:	- Ahyadi Luthfi
		- Rian Adriannor
		- Muhammad Rizalul Fikrie
Customer Service	:	- Yennie Sunarlie
		- Mujiburrohman
		- Irsya Widyanti
Customer Service Mobile Branch	:	Rudy Cahyadi

Teller : - Nurul Fitriani
 - Citra Mega Sari
 - Muhammad Taufik
 - Nobel Larasati

Teller Mobile Branch : Tutud Mareta

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

6. Kinerja Usaha Terkini

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan perusahaan yang berorientasi pada penyimpanan dana dari masyarakat kelebihan dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan kinerja keuangan dan kepemilikan PT. BMI Tbk mendapat predikat bagus pada tahun 2009 dan pada tahun 2010.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System (MEPS)* sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok

nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *award* bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia* 2009 oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia* 2009 oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia* 2009 oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin pada usia 10 tahun sekarang ini telah memasyarakat di tanah borneo dengan jumlah cabang sebanyak 1, dan dibantu dengan Cabang Pemantu (CaPem) sebanyak 4, selain dibantu oleh CaPem operasional Bank Muamalat pun dibantu dengan Cabang Kas yang berjumlah 2 di Kalimantan Selatan. Selain itu pelayanan Bank Muamalat pun dibantu dengan adanya ATM yang di Kalimantan sampai sekarang telah berjumlah 11.

Bank Muamalat Indonesia telah berhasil menyingkirkan para pesaingnya di seluruh dunia dengan menjadi bank syariah yang paling inovatif di dunia atau *The Most Innovative Islamic Bank* versi *Islamic Finance News*. Selain itu, pionir perbankan syariah di Indonesia ini untuk kelima kalinya memperoleh predikat sebagai *The Best Islamic Bank in Indonesia*.

7. Produk dan Layanan

Produk dan layanan yang ditawarkan di Bank Mumalat Indonesia Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- 1) Tabungan Ummat (*Ummat Savings*)
- 2) Tabungan Haji Arafah (*Arafah Savings*)
- 3) Tabungan Haji Arafah Plus (*Arafah Plus Savings*)
- 4) Tabungan Muamalat (*Muamalat Savings*)
- 5) TabunganKu
- 6) Giro Al-Wadi>'ah (*Al-Wadi>'ah Current Account*)
- 7) Deposito Fulinves (*Fulinves Deposit*)
- 8) Deposito Al-Mud{a>rabah (*Al-Mud{a>rabah Deposit*)
- 9) Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (*Hunian Syariah Mortgage*)
- 10) Tabungan Muamalat Umroh (*Muamalat Umroh Savings*)
- 11) Produk Pembiayaan (*Financing Products*)
 - Pembiayaan berbasis bagi hasil
 - Pembiayaan Al-Musya>rakah (*Al-Musya>rakah Financing*)
 - Pembiayaan Al-Mud{{a>rabah (*Al-Mud{a>rabah Financing*)
 - Pembiayaan berbasis sewa
 - Pembiayaan Al-Ija>rah
 - Pembiayaan Al-Ija>rah Al-Muntahiyah Bit-Tamli>k (IMBT)
- 12) Produk Jasa
 - Perwakilan (*Al-Waka>lah*)
 - Penjamin (*Al-Kafa>lah*)

- Penanggungan (*Al-H{awa>lah*)
- Gadai (*Ar-Rah{n*)
- Dana Talangan Porsi Haji (*Al-Qard*)

13) Jasa Layanan (*Service*)

- ATM
- Sala Muamalat
- Pembayaran (ZIS)
- Jasa-jasa lain (*Other Services*)

Transfer, collection, standing instruction, bank draft, dan referensi bank.

8. Produk Dana Talangan Porsi Haji

Dana talangan porsi haji adalah produk yang ditujukan untuk membantu masyarakat mendapatkan porsi keberangkatan haji lebih awal, meskipun saldo tabungan haji yang dimiliki nasabah belum mencapai syarat pendaftaran porsi. Produk ini diperuntukkan bagi WNI yang berumur minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan.

Fitur umum produk ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Al-Qard* (pinjaman)
2. Fasilitas angsuran secara autodebet dari tabungan haji arafah

Fitur unggulan produk ini adalah sebagai berikut:

1. Jangka waktu pinjaman 12 bulan
2. Plafond pinjaman yang besar hingga Rp 24,500,000.-
3. Pelunasan sesuai pokok pinjaman (tanpa margin)

4. Biaya administrasi hanya dikenakan sekali
5. Tanpa biaya asuransi jiwa

Persyaratan administratif untuk pengajuan produk dana talangan porsi haji adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tabungan haji arafah dengan saldo minimum Rp 2,750,000.-
2. Mengisi formulir permohonan pembiayaan untuk individu
3. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
4. Fotocopy surat nikah (bila sudah menikah)
5. Slip gaji dan surat keterangan kerja (untuk pegawai dan karyawan)
6. Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 3 bulan terakhir
7. Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir
8. Laporan keuangan atau laporan usaha (bagi wiraswasta dan profesional)

B. Deskripsi responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan produk dana talangan porsi haji dengan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Oleh karena penelitian ini menggunakan nasabah sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah usia nasabah, jenis kelamin nasabah, pendidikan terakhir nasabah, pekerjaan nasabah. Dalam penelitian ini awalnya Peneliti membagikan kuesioner sebanyak 27, namun hanya 22 yang bisa terbagi karena susahny menemukan nasabah yang bersangkutan.

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Umur

Umur seseorang mempengaruhi sifat dan tindakan seseorang dalam bertransaksi di Bank. Pada tabel IV.1 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan usia nasabah sebagai berikut:

Tabel IV.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah Responden	Presentase (%)
21-30 tahun	6	27,3%
31-40	12	54,5%
>40	4	18,2%
Jumlah	22	100%

Sumber: data diolah Mei 2013

Dari tabel IV.1 dapat diketahui bahwa responden berusia antara 21-30 sebanyak 6 orang atau 27,3%, 31-40 tahun sebanyak 12 responden atau 54,5%, dan 40 tahun ke atas sebanyak 4 responden atau 18,2%.

2. Jenis Kelamin

Pada tabel IV.2 dibawah ini dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin nasabah.

Tabel IV.2**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jeni Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-laki	8	36,4 %
Perempuan	14	63,4 %
Jumlah	22	100%

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel IV.2 dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 63,6 %, sedangkan responden laki-laki sebanyak 8 orang atau sebesar 36,4 %.

3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman yang dimiliki seseorang terhadap fenomena sosial yang terjadi dan juga terhadap aktifitas yang dilakukan seseorang dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang seharusnya semakin pula pemahamannya terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktifitas. Begitu pula dalam hal bertransaksi di bank, tingkat pendidikan seseorang menjadi salah satu faktor dalam memilih bank yang ia ingin melakukan transaksi. Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden diperoleh data responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel IV.3**Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
SMA/Sederajat	16	72,7 %
Perguruan Tinggi	6	27,3 %
Jumlah	22	100%

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel IV.3 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan hanya lulus SMA/Sederajat yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 72,7%, sedangkan yang lulus sarjana hanya 6 orang atau sebesar 27,3%.

4. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan mempengaruhi besarnya penghasilan responden. Pada tabel IV.4 dapat dilihat jenis pekerjaan responden sebagai berikut:

Tabel IV.4**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
PNS	14	63,6 %
Wiraswasta	8	36,4 %
Jumlah	22	100%

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel IV.4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil atau PNS yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 63,6%, sedangkan yang bekerja sebagai wiraswasta hanya sebanyak 8 orang atau sebesar 36,4%.

C. Distribusi Jawaban Responden

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

1. Variabel Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1)

Frekuensi jawaban responden untuk variabel Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1) yang terdiri dari 4 item dapat diketahui pada tabel IV.5 berikut:

Tabel IV.5
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1)

ITEM	SKOR JAWABAN								MEAN
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1.1}	0	0%	0	0%	14	63,6%	8	36,4%	3,36
X _{1.2}	0	0%	2	9,1%	14	63,6%	6	27,3%	3,18
X _{1.3}	0	0%	1	4,5%	9	40,9%	12	54,5%	3,50
X _{1.4}	0	0%	1	4,5%	8	36,4%	13	59,1%	3,55
Rata-rata Mean =3,40									

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.5 diketahui bahwa nilai mean variabel bukti fisik (X_1) sebesar 3,40 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel bukti fisik sudah baik.

Selanjutnya, dapat juga diketahui bahwa dalam sub variabel X_{1.1} terdapat 14 responden atau 63,6% setuju mengenai Kantor Bank Muamalat Indonesia

Cabang Banjarmasin memiliki peralatan berpenampilan modern, dan 8 responden atau 36,4% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{1.2}$ terdapat 2 responden atau 9,1% tidak setuju mengenai Fasilitas fisik di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menarik dipandang, 14 responden atau 63,6% setuju dan 6 responden atau 27,3% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{1.3}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Karyawan berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan, 9 responden atau 40,9% setuju, dan 12 responden atau 54,5% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{1.4}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Brosur dan pamflet di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menarik untuk dilihat dan dibaca, 8 responden atau 36,4% setuju, dan 13 responden atau 59,1% menyatakan sangat setuju.

2. Variabel Keandalan / *Reliability* (X_2)

Frekuensi jawaban responden untuk variabel keandalan / *reliability* (X_2) yang terdiri dari 5 item dapat diketahui pada tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Keandalan / *Reliability* (X_2)

ITEM	SKOR JAWABAN								MEAN
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.1}	0	0%	1	4,5%	16	72,7%	5	22,7%	3,18
X _{2.2}	0	0%	2	9,1%	16	72,7%	4	18,2%	3,09
X _{2.3}	0	0%	3	13,6%	10	45,5%	9	40,9%	3,27
X _{2.4}	0	0%	2	9,1%	10	45,5%	10	45,5%	3,36
X _{2.5}	0	0%	2	9,1%	13	59,1%	7	31,8%	3,23
Rata-rata Mean = 3,23									

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.6 diketahui bahwa nilai mean variabel keandalan (X_2) sebesar 3,23 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel keandalansudah baik.

Selanjutnya, dapat diketahui bahwa dalam sub variabel X_{2.1} terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Pihak Bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian, 16 responden atau 72,27% setuju, dan 5 responden atau 18,2% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel X_{2.2}terdapat 2 responden atau 9,1% tidak setuju mengenai Bila nasabah memiliki masalah, maka pihak Bank membantu menyelesaikannya, 16 responden atau 72,7% setuju, dan 4 responden atau 18,2% menyatakan sangat setuju.

	SKOR JAWABAN								MEAN
ITEM	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{3.1}	0	0%	0	0%	8	36,4%	14	63,6%	3,64
X _{3.2}	0	0%	0	0%	8	36,4%	14	63,6%	3,64
X _{3.3}	0	0%	1	4,5%	10	45,5%	11	50,0%	3,45
X _{3.4}	0	0%	2	9,1%	13	59,1%	7	31,8%	3,23
Rata-rata Mean = 3.49									

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.7 diketahui bahwa nilai mean variabel daya tanggap (X_3) sebesar 3,49 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel daya tanggap sudah baik.

Selanjutnya, dapat diketahui dalam sub variabel $X_{3.1}$ terdapat 8 responden atau 36,4% setuju mengenai Karyawan Bank memberitahu nasabah kapan pastinya jasa akan disampaikan, dan 14 responden atau 63,6% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{3.2}$ terdapat 8 responden atau 36,4% setuju mengenai Karyawan Bank memberikan layanan yang cepat kepada pada nasabah, dan 14 responden atau 63,6% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{3.3}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Pihak Bank selalu bersedia membantu nasabah, 10 responden atau 45,5% setuju, dan 11 responden atau 50% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{3.4}$ terdapat 2 responden atau 9,1% tidak setuju mengenai Karyawan Bank tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan nasabah, 13 responden atau 59,1% setuju, dan 7 responden atau 31,8% menyatakan sangat setuju.

4. Variabel Jaminan / Assurance (X_4)

Frekuensi jawaban responden untuk variabel jaminan / assurance (X_4) yang terdiri dari 4 item dapat diketahui pada tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Jaminan / Assurance (X_4)

ITEM	SKOR JAWABAN								MEAN
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	F	%	
X _{4.1}	0	0%	1	4,5%	8	36,4%	13	59,1%	3,55
X _{4.2}	0	0%	1	4,5%	13	59,1%	8	36,4%	3,32
X _{4.3}	0	0%	0	0%	7	31,8%	15	68,2%	3,68
X _{4.4}	0	0%	0	0%	7	68,2%	15	68,2%	3,68
Rata-rata Mean = 3,56									

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.8 diketahui bahwa nilai mean variabel jaminan (X_4) sebesar 3,56 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel jaminan sudah baik.

Selanjutnya, juga dapat diketahui sub variabel $X_{4.1}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Perilaku karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mampu membuat para nasabah mempercayai mereka, 8 responden atau 36,4% setuju, dan 13 responden atau 59,1% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{4.2}$ terdapat 1 responden tidak setuju mengenai Nasabah merasa aman dalam bertransaksi, 13 responden atau 59,1% setuju, dan 8 responden atau 36,4% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{4.3}$ terdapat 7 responden atau 31,8% setuju mengenai Karyawan Bank secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah, dan 15 responden atau 68,2% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{4.4}$ terdapat 7 responden atau 31,8% setuju mengenai Karyawan Bank memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah, dan 15 responden atau 68,2% menyatakan sangat setuju.

5. Variabel Empati / *Empathy* (X_5)

Frekuensi jawaban responden untuk variabel daya empati / *empathy* (X_5) yang terdiri dari 5 item dapat diketahui pada tabel IV.9 berikut:

Tabel IV.9
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Empati / *Empathy* (X_5)

ITEM	SKOR JAWABAN								MEAN
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{5.1}	0	0%	1	4,5%	12	54,5%	9	40,9%	3,36
X _{5.2}	0	0%	1	4,5%	13	59,1%	8	36,4%	3,32
X _{5.3}	0	0%	0	0%	17	77,3%	5	22,7%	3,23
X _{5.4}	0	0%	0	0%	11	50%	11	50,0%	3,50
X _{5.5}	0	0%	0	0%	8	36,4%	14	63,6%	3,64
Rata-rata Mean = 3.41									

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.9 diketahui bahwa nilai mean variabel empati (X_5) sebesar 3,41 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa variabel empati sudah baik.

Selanjutnya, juga dapat diketahui dalam sub variabel $X_{5.1}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Pihak Bank selalu memberikan perhatian individual kepada nasabah, 12 responden atau 54,5% setuju, dan 9 responden atau 40,9% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{5.2}$ terdapat 1 responden atau 4,5% tidak setuju mengenai Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki jam operasi yang nyaman bagi para nasabah, 13 responden atau 59,1% setuju, dan 8 responden atau 36,4% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{5.3}$ terdapat 17 responden atau 77,3% setuju mengenai Pihak Bank memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada nasabah, dan 5 responden atau 22,7% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{5.4}$ terdapat 11 responden atau 50% setuju mengenai Pihak Bank memahami kebutuhan spesifik para nasabah, dan 11 responden atau 50% menyatakan sangat setuju.

Untuk sub variabel $X_{5.5}$ terdapat 8 responden atau 36,4% setuju mengenai Pihak Bank selalu menjalin komunikasi dengan baik dengan nasabah secara terus menerus, dan 14 responden atau 63,6% menyatakan sangat setuju.

6. Kepuasan Nasabah / *Customer Satisfaction* (Y)

Frekuensi jawaban responden untuk kepuasan nasabah yang terdiri dari 2 item dapat diketahui pada tabel IV.10 berikut:

Tabel IV.10
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Kepuasan Nasabah / *Customer Satisfaction* (Y)

ITEM	SKOR JAWABAN								MEAN
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	F	%	
Y1	0	0%	2	9,1%	10	45,5%	10	45,5%	3,36
Y2	0	0%	5	22,7%	9	40,9%	8	36,4%	3,14
Rata-rata Mean =3,25									

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel IV.10 diketahui bahwa nilai mean variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 3,25 dapat diartikan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan bahwa sudah merasa puas dengan pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Selanjutnya, juga dapat diketahui dalam sub variabel Y1 terdapat 2 responden atau 9,1% tidak setuju mengenai untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan produk dana talangan porsi haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, dan masing-masing 10 responden atau 45,5% menyatakan setuju dan sangat setuju.

Untuk sub variabel Y2 terdapat 5 responden 22,7% tidak setuju mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

secara tepat telah diberikan terhadap permintaan dan keluhan nasabah, 9 responden atau 40,9% setuju, dan 8 responden atau 36,4% menyatakan sangat setuju.

D. Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitas terhadap 22 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang dipergunakan adalah valid yang bisa dilihat dari nilai koefisien korelasinya lebih besar dari 0,3 dan koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) lebih besar dari 0,6 .

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel IV.11 berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Nasabah

Item	R	Hasil	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik				
X _{1.1}	0,739	Valid	0,758	<i>Reliable</i>
X _{1.2}	0,822	Valid		
X _{1.3}	0,849	Valid		
X _{1.4}	0,640	Valid		
Keandalan				
X _{2.1}	0,621	Valid	0,788	<i>Reliable</i>
X _{2.2}	0,603	Valid		
X _{2.3}	0,864	Valid		
X _{2.4}	0,848	Valid		
X _{2.5}	0,680	Valid		
Daya tanggap				
X _{3.1}	0,785	Valid	0,666	<i>Reliable</i>
X _{3.2}	0,785	Valid		
X _{3.3}	0,639	Valid		
X _{3.4}	0,661	Valid		
Jaminan				
X _{4.1}	0,679	Valid	0,611	<i>Reliable</i>
X _{4.2}	0,720	Valid		
X _{4.3}	0,663	Valid		
X _{4.4}	0,663	Valid		
Empati				
X _{5.1}	0,775	Valid	0,705	<i>Reliable</i>
X _{5.2}	0,748	Valid		
X _{5.3}	0,617	Valid		
X _{5.4}	0,608	Valid		
X _{5.5}	0,625	Valid		
Kepuasan Nasabah				
Y1	0,891	Valid	0,778	<i>Reliable</i>
Y2	0,922	Valid		

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel IV.11 diatas dapat diketahui semua item atau butir pernyataan yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan nasaban memiliki nilai $r > 0,3$ yang berarti semua item atau butir pernyataan adalah valid. Sedangkan, nilai cronbach's alpha masing-masing variabel baik kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah juga lebih besar dari 0,6 yang berarti semua variabel sudah reliabel dan bisa digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Uji Normalitas

Untuk melakukan uji korelasi kualitas pelayanan secara bivariat, maka dilakukan uji normalitas terlebih dahulu untuk menentukan uji korelasi yang akan digunakan. Uji normalitas yang digunakan adalah Shapiro wilk karena jumlah sampel < 50 , jika nilai signifikansi (p) $> 0,05$ maka data tersebar normal.

Tabel IV.12
Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Bukti Fisik	.246	22	.001	.884	22	.014
Keandalan	.197	22	.026	.878	22	.011
Daya Tanggap	.203	22	.018	.903	22	.034
Jaminan	.204	22	.018	.905	22	.037
Empati	.161	22	.143	.949	22	.300
Kualitas Pelayanan	.108	22	.200*	.960	22	.482
Kepuasan	.239	22	.002	.794	22	.000

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data diolah, Mei 2013

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang mempunyai nilai signifikansi ($p > 0,05$) sedangkan variabel lainnya mempunyai nilai signifikansi ($p < 0,05$). Oleh karena data tersebar tidak normal dan data bersifat ordinal maka uji korelasi yang digunakan adalah *rank spearman correlation*.

3. Uji Rank Spearman Correlation

Tabel IV.13
Hasil Uji Rank Spearman Correlation

			Kepuasan
Spearman's rho	Bukti Fisik	Correlation Coefficient	.473*
		Sig. (2-tailed)	.026
		N	22
	Keandalan	Correlation Coefficient	.891**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	22
	Daya Tanggap	Correlation Coefficient	-.001
		Sig. (2-tailed)	.998
		N	22
	Jaminan	Correlation Coefficient	-.221
		Sig. (2-tailed)	.322
		N	22
	Empati	Correlation Coefficient	.765**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	22
	Kepuasan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	
		N	22

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Hasil uji *rank spearman correlation* menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, dan empati mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah, karena nilai signifikansi (p) $< 0,05$.

4. Uji t

Setelah dilakukan pengujian *rank spearman correlation*, selain dengan membandingkan koefisien korelasi dengan nilai rho, dapat juga diketahui signifikansi korelasi dengan menggunakan uji t. Untuk menguji hipotesis yaitu mengetahui variabel yang mempunyai korelasi yang paling kuat dapat dilihat dari tabel IV.14 hasil uji t berikut:

Tabel IV.14

Hasil Uji t

Variabel X	Variabel Y	Koefisien Korelasi	t_{hitung}	t tabel	Kesimpulan
Bukti Fisik	Kepuasan	0.473	2.400	2.086	Ha diterima
Keandalan		0.891	8.777	2.086	Ha diterima
Daya tanggap		-0.001	-0.004	2.086	Ha ditolak
Jaminan		-0.221	-1.013	2.086	Ha ditolak
Empati		0.765	5.312	2.086	Ha diterima

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Variabel bukti fisik, keandalan, dan empati mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah, sedangkan variabel daya tanggap dan jaminan tidak mempunyai korelasi. Variabel keandalan mempunyai korelasi yang paling kuat karena nilai t_{hitung} nya 8.777 yaitu lebih besar dari t tabel dan juga lebih besar daripada variabel-variabel lain.

5. Uji Korelasi Berganda

Untuk menguji korelasi antara variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dengan variabel Y secara simultan / bersama-sama dilakukan uji korelasi berganda. Berikut tabel hasil uji korelasi berganda.

Tabel IV.15
Hasil Uji Korelasi Berganda (1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.844	.796	.588

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Keandalan

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel diatas diperoleh koefisien korelasi berganda variabel, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan variabel kepuasan nasabah sebesar $(R) = 0,919$ atau 91,9% berarti kelima variabel bebas tersebut mempunyai hubungan yang sangat kuat positif dengan kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R^2) = 0,844 atau 84,4% artinya kelima variabel bebas yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat menjelaskan perubahan tingkat kepuasan nasabah sebesar 84,4% sedangkan 15,6% dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel bebas tersebut diatas.

Tabel IV.16
Hasil Uji Korelasi Berganda (2)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.971	5	5.994	17.348	.000 ^a
	Residual	5.529	16	.346		
	Total	35.500	21			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Sedangkan dari tabel IV.16 diatas, diperoleh signifikansi = 0,000 atau 0,000% yang berarti korelasi antara semua variabel bebas dengan variabel terikat yang kuat tersebut signifikan, karena nilai signifikansinya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$.

6. Uji F

Untuk menguji signifikansi korelasi berganda selain melihat pada tabel IV.16 diatas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel IV.17 berikut:

Tabel IV.17

Hasil Uji F

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Hasil Hipotesis
Bukti Fisik (X ₁)	17,348	4,3512	H _a diterima
Keandalan (X ₂)			
Daya Tanggap (X ₃)			
Jaminan (X ₄)			
Empati (X ₅)			

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari tabel IV.17 diatas dapat diketahui nilai signifikansi variabel semua variabel bebas secara bersama-sama dikorelasikan dengan kepuasan nasabah diperoleh nilai F hitung sebesar $17,348 > F \text{ tabel } 4,35$ yang berarti semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan nasabah.

7. Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Etika Bisnis Islam

Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut etika bisnis Islam dapat diketahui dengan cara menghubungkan item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang berkaitan dengan etika bisnis Islam yang meliputi adil dan ihsan, santun dan rendah hati, toleran, jujur dan amanah yang kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat dari tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.18

Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Resp	22	1	22	11.50	6.494
x5_1	22	2	4	3.36	.581
x5_3	22	3	4	3.23	.429
x5_4	22	3	4	3.50	.512
x4_2	22	2	4	3.32	.568
x4_3	22	3	4	3.68	.477
x3_3	22	2	4	3.45	.596
x2_2	22	2	4	3.09	.526
x2_1	22	2	4	3.18	.501
x2_4	22	2	4	3.36	.658
Valid N (listwise)	22				

Sumber: Data diolah, Mei 2013.

Dari hasil jawaban responden pada kuesioner dapat dianalisis mengenai pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

1. Adil dan *Ih{sa< n*

Pada item pernyataan variabel empati $X_{5.1}$, $X_{5.3}$, $X_{5.4}$ yang masing-masing menyatakan bahwa Pihak Bank selalu memberikan perhatian individual kepada nasabah, pihak Bank memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada nasabah, dan pihak Bank memahami kebutuhan spesifik para nasabah, dapat dilihat masing-masing mempunyai nilai mean 3,36, 3,23, dan 3,50 yang dapat digeneralisis bahwa hampir semua responden setuju mengenai pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin paham betul mengenai kebutuhan-kebutuhan spesifik nasabahnya. Memahami kebutuhan spesifik nasabah tentu saja pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin harus jeli menganalisa dan sering mengontrol keadaan masing-masing nasabahnya yang tentu saja setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dikaitkan dengan pelayanan dalam etika bisnis Islam yakni adil, pihak Bank Muamalat terbukti berlaku adil tidak membedakan nasabah dalam melakukan pelayanan.

Pada item pernyataan variabel jaminan $X_{4.2}$ yang menyatakan bahwa nasabah merasa aman dalam bertransaksi, dapat dilihat mempunyai nilai mean 3,32 yang dapat digeneralisir bahwa hampir semua nasabah setuju, cuma ada 2 responden yang merasa kurang setuju bahwa merasa aman bertransaksi dengan pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Rasa aman yang dirasakan

oleh nasabah dalam bertransaksi bisa disebabkan oleh persepsi nasabah mengenai kinerja pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mempunyai sikap ihsan yaitu takut akan Allah swt. untuk berbuat menyimpang, misalnya membawa kabur atau melenyapkan uang nasabah seperti contohnya kasus Bank Century. Sikap ihsan ini wajib dimiliki oleh semua praktisi perbankan sehingga benar-benar serius bekerja tidak hanya mendapatkan uang tapi juga mendapatkan ganjaran pahala dari Allah swt. supaya menjaga kredibilitas dan nama baik Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

2. Santun dan rendah hati

Pada item pernyataan variabel jaminan $X_{4.3}$ yang menyatakan bahwa karyawan secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah, dapat dilihat mempunyai nilai mean 3,68 yang dapat digeneralisir bahwa hampir semua nasabah sangat setuju bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia secara konsisten bersikap sopan dalam melayani nasabah. Hal ini dapat diindikasikan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mempunyai sifat yang santun, terbukti secara konsisten dalam melakukan pelayanan, misalnya baik ketika nasabah melakukan setoran maupun ketika nasabah sedang mengalami masalah sehingga telat dalam menyetor, karyawan secara konsisten bersikap sopan dan santun dalam melayani. Sikap sopan dan santun ini wajib dimiliki dan dipertahankan oleh semua karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Pada item pernyataan variabel daya tanggap $X_{3.3}$ yang menyatakan bahwa pihak bank selalu bersedia membantu nasabah, dapat dilihat mempunyai nilai

mean 3,45 yang dapat digeneralisir bahwa semua nasabah setuju bahkan sangat setuju mengenai pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan-karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki sifat rendah hati, terbukti selalu bersedia membantu nasabah dalam hal apapun berkaitan dengan transaksi yang dilakukan antara pihak bank dan nasabah.

3. Toleran

Pada item pernyataan $X_{2.2}$ yang menyatakan bahwa bila nasabah memiliki masalah, maka pihak Bank membantu menyelesaikannya, dapat dilihat mempunyai nilai mean 3,09 yang dapat digeneralisir bahwa hampir semua nasabah setuju dan Cuma ada satu responden yang kurang setuju mengenai pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa pihak bank memiliki rasa toleran yang tinggi, sehingga apabila ada masalah yang menimpa nasabahnya pihak bank tidak semena-mena membiarkan begitu saja tapi berusaha membantu untuk menyelesaikannya.

4. Jujur dan amanah

Pada item pernyataan $X_{2.1}$ dan $X_{2.4}$ yang masing-masing menyatakan bahwa Pihak Bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian dan Pihak Bank menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dapat dilihat mempunyai nilai mean masing-masing 3,18 dan 3,36 hampir semua nasabah setuju mengenai kedua pernyataan tersebut. Hal ini dapat diindikasikan bahwa pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, tidak berbohong, sehingga bisa dikatakan memiliki sifat yang sangat jujur.

Pada item pernyataan X_{4.1} yang menyatakan bahwa perilaku karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mampu membuat para nasabah mempercayai mereka, dapat dilihat bahwa semua nasabah setuju mengenai pernyataan tersebut. Hal ini dapat diindikasikan bahwa pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki sifat amanah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya.

Dari analisis diatas mengenai pelayanan dalam etika bisnis Islam dapat diketahui bahwa pihak Bank Muamalat Cabang Banjarmasin beserta karyawannya sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis secara Islami. Namun, mengenai etika bisnis Islam mempunyai niat yang ikhlas, Peneliti tidak dapat mengukur atau menganalisisnya karena niat yang ikhlas hanya dapat diketahui oleh karyawan atau pihak bank itu sendiri dan Allah swt.

8. Uji Hipotesis

Untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian maka perlu membandingkan nilai koefisien korelasi dengan hipotesis yang diajukan.

1. Hipotesis statistik 1 menyatakan sebagai berikut:

H_a: Diduga ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan (Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) secara bivariat maupun multivariat dengan kepuasan nasabah produk dana talangan porsi haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

H_0 : Diduga tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan (Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) secara bivariat maupun multivariat dengan kepuasan nasabah produk dana talangan porsi haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi secara bivariat dengan menggunakan uji *rank spearman correlation* yang ditunjukkan pada tabel IV.13 bahwa hanya variabel bukti fisik, keandalan, dan empati yang mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan nasabah, sedangkan variabel daya tanggap dan jaminan tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan nasabah. Sedangkan hasil perhitungan analisis korelasi secara multivariat dengan menggunakan uji korelasi berganda yang ditunjukkan pada tabel IV.15 dan tabel IV.16 bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan nasabah, dengan demikian hipotesis statistik dapat dinyatakan H_a ditolak, H_0 diterima.

2. Hipotesis statistik 2 menyatakan sebagai berikut:

H_a : Diduga variabel keandalan (X_2) memiliki korelasi paling kuat dengan kepuasan nasabah, karena variabel keandalan yang merupakan variabel paling utama yang menjadi penilaian nasabah.

H_0 : Diduga bukan variabel keandalan (X_2) yang memiliki korelasi paling kuat dengan kepuasan nasabah, karena ada variabel lain yang lebih kuat.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman correlation* dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (ρ) nya yang ditunjukkan pada tabel IV.13 variabel keandalan mempunyai koefisien korelasi yang paling tinggi, dan juga bisa dilihat pada tabel IV.14 hasil uji t dapat diketahui t hitung variabel keandalan $>$ t tabel dan lebih tinggi pula daripada nilai t hitung variabel-variabel bebas lainnya. Hal ini dapat dikatakan bahwa H_a diterima, H_0 ditolak.

3. Hipotesis statistik 3 menyatakan sebagai berikut:

H_a : Diduga pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan pelayanan menurut etika bisnis Islam.

H_0 : Diduga pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin belum sesuai dengan pelayanan menurut etika bisnis Islam.

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif yang ditunjukkan pada tabel IV.18 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan menurut etika bisnis Islam mempunyai nilai mean $>$ 3,00 yang berarti bisa dikatakan bahwa H_a diterima, H_0 ditolak.

E. Implikasi Hasil Penelitian

Dari pembahasan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah, maka strategi yang diterapkan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dalam bidang

pelayanan harus dapat dilaksanakan dengan baik. Adapun strategi yang dapat diterapkan pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin berdasarkan analisis yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki peralatan berpenampilan modern. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri dalam memberikan kesan pertama secara tampilan fisik untuk dapat menarik nasabah baru dan sebagai nilai tambah untuk bersaing dengan perbankan lain.

Fasilitas fisik di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menarik dipandang. Hal ini membuat nasabah menjadi merasa nyaman apabila menggunakan fasilitas fisik yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin berpakaian yang sopan. Penampilan karyawan yang baik memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat. Hal ini perlu dipertahankan karena merupakan hal yang pertama yang menjadi penilaian nasabah ketika bertransaksi.

Brosur dan pamflet di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menarik untuk dilihat dan dibaca. Dalam hal ini ternyata Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin tidak mempunyai brosur dan pamflet khusus

mengenai produk dana talangan porsi haji, padahal brosur dan pamflet tersebut merupakan hal yang sangat penting sebagai alat untuk promosi.

Dapat disimpulkan bahwa, bukti fisik harus dimiliki Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, karena bukti fisik ini terlihat secara langsung oleh nasabah, maka dari itu harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Khususnya untuk brosur dan pamflet mengenai produk dana talangan porsi haji harus dibikin dan disebar.

b. Variabel Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan nasabah, terbukti variabel keandalan menjadi variabel yang mempunyai hubungan paling kuat dengan kepuasan nasabah, yang berarti variabel ini merupakan variabel yang penting.

Pihak Bank memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian. Hal ini berkaitan dengan etika bisnis Islam yaitu jujur dan amanah, dalam hal ini pihak bank harus dapat dipercaya supaya tidak mengecewakan nasabah.

Bila nasabah memiliki masalah, maka pihak Bank membantu menyelesaikannya. Dalam hal ini, pihak bank harus bersedia membantu permasalahan nasabah mengenai hubungan antara keduanya, pihak bank tidak boleh membiarkan misalnya nasabah yang mengalami kesulitan untuk melunasi angsuran produk dana talangan porsi haji.

Pihak Bank memberikan layanan secara tepat sejak awal transaksi. Berkenaan dengan ini pihak Bank harus meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam transaksi dengan nasabah agar membuat nasabah tidak merasa ragu untuk bertransaksi kedepannya.

Pihak Bank menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini harus diperhatikan karena apabila waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan diberikannya pelayanan maka nasabah akan merasa kecewa.

Pihak Bank memberikan persyaratan yang mudah untuk penggunaan produk dana talangan porsi haji. Persyaratan yang mudah tentu saja menjadi salah satu poin untuk menarik minat nasabah menggunakan produk. Oleh karena itu, pihak Bank sebisa mungkin memberikan persyaratan yang tidak ribet dan mudah dipenuhi oleh calon nasabah.

c. Variabel daya tanggap (*responsiveness*)

Karyawan Bank memberitahu nasabah kapan pastinya jasa akan disampaikan. Kepastian merupakan hal yang penting juga untuk diperhatikan, apabila tanpa kepastian maka akan membuat nasabah merasa jenuh dengan pelayanan yang diberikan.

Karyawan Bank memberikan layanan yang cepat kepada para nasabah. Pelayanan yang cepat akan memberikan kesan istimewa bagi nasabah, semua orang pasti menginginkan pelayanan yang cepat dan benar. Nasabah juga akan menilai bahwa karyawan Bank bekerja dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terhadapnya.

Pihak Bank selalu bersedia membantu nasabah. Kesiediaan pihak Bank dalam membantu nasabah merupakan hal yang sangat penting, karena hal ini akan membuat nasabah merasa diperhatikan dan itu merupakan tugas pihak Bank yakni membantu nasabah terutama dalam membantu menjalankan ibadah haji melalui produk dana talangan porsi haji tersebut.

Karyawan Bank tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan nasabah. Kesibukan sudah menjadi resiko sebagai karyawan dalam suatu perbankan. Hal ini menuntut karyawan sebisa mungkin mengatur waktu untuk melayani nasabah sebaik mungkin agar pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

d. Variabel Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mampu membuat para nasabah mempercayai mereka. Dapat dipercaya menjadi jaminan bahwa nasabah tidak meragukan kinerja pelayanan Bank Muamalat Indonesia. Sebagai pionir Perbankan yang berdiri pertama kali berdasarkan prinsip syariah di Indonesia maka membuat nasabah merasa pelayanan yang akan diberikan Oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin akan lebih terjamin kualitasnya dibanding Perbankan syariah lainnya. Oleh karena itu, menjaga kepercayaan nasabah harus menjadi perhatian oleh pihak Bank.

Nasabah merasa aman dalam bertransaksi. Keamanan bertransaksi menjadi salah satu pilihan nasabah untuk memilih Bank yang akan ia gunakan pelayanannya. Oleh karena itu, tugas pihak Bank menjaga dana nasabah dengan

baik merupakan tugas khusus yang wajib dijalankan agar membuat nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Karyawan Bank secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah. Konsisten menjaga sikap yang sopan terhadap nasabah wajib dilakukan oleh karyawan Bank. Oleh karena itu, masalah-masalah pribadi jangan sampai terbawa ke dalam pekerjaan agar tidak mempengaruhi sikap dalam menjalankan tugas melayani nasabah.

Karyawan Bank memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah. Pengetahuan yang memadai terutama mengenai produk-produk menjadi modal pokok dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, karyawan Bank wajib mengetahui akad, prosedur, secara spesifik agar nantinya mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah.

e. Variabel Empati (*Empathy*)

Pihak Bank selalu memberikan perhatian individual kepada nasabah. Memberikan perhatian individual kepada nasabah merupakan salah satu tugas karyawan Bank terutama sebagai *account officer* wajib memperhatikan nasabah, misalnya lewat telepon atau langsung silaturahmi ke tempat nasabah untuk menanyakan keadaan nasabah supaya nasabah merasa diperhatikan oleh pihak Bank tempat ia melakukan transaksi keuangan.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki jam operasi yang nyaman bagi para nasabah. Hal ini perlu diperhatikan oleh karyawan karena

meskipun Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki jam operasi yang sudah teratur sedemikian rupa, namun apabila karyawannya sering telat maka percuma, nasabah juga akan menunggu nantinya meskipun ia datang ke Bank tapi karyawannya tidak ada di sana.

Pihak Bank memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada nasabah. Memberikan perhatian secara personal kepada nasabah akan membuat para nasabah merasa lebih akrab dan tidak segan dalam menjalin kerjasama dan bertransaksi.

Pihak Bank memahami kebutuhan spesifik para nasabah. Pihak Bank harus jeli menganalisis kebutuhan-kebutuhan nasabahnya. Oleh karena itu pihak Bank harus sering mengontrol nasabah agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masing-masing nasabahnya.

Pihak Bank selalu menjalin komunikasi dengan baik dengan nasabah secara terus menerus. Silaturahmi yang dilaksanakan terus menerus akan menimbulkan kesan yang baik, berkenaan dengan hal ini pihak Bank meskipun misalnya nasabahnya sudah lunas dalam bertransaksi tetap harus menjalin komunikasi yang baik, karena hal ini akan mengakibatkan rasa kekerabatan yang baik antara pihak Bank dan nasabah. Sehingga, nasabah tidak akan jera dan sungkan bertransaksi bahkan memungkinkan nasabah tersebut akan menganjurkan koleganya untuk bertransaksi dengan pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.