BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALSIS DATA

A. Gambaran Umum BNI Syariah Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal dengan Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada menjelang malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut di peringkati sebagai hari Keuangan Nasional, sementara hari pendirinya jatuh pada tanggal 5 juli dtetapkan sebagai hari Bank Nasional.[1]

Sejarah berdirinya Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah selain adanya keinginan dari masyarakat terhadap perbankan syariah juga untuk mewujudkan keinginan BNI menjadi Universal Banking. BNI membuka layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukkan tim Bank syariah ditahun 1999, Bank Indonesia kemudan mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah setelah itu BNI Syariah menerapkan sterategi pengembangan jaringan cabang syariah. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus dikota-kota potensial, yaitu: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

[1] http://www. Bnisyariah.co.id, diakses pada tanggal 24 oktober 2013

BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan syariah.[2] BNI Syariah Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani Km. 4,5 No. 385 Banjarmasin. Bangunan kantor BNI Syariah Banjarmasin mempunyai lantai bertingkat tiga. Lantai dasar terdiri dari ruangan tempat bekerja karyawan bagian *Sme Financing, Consumer sales*, musholla, dan ruang tamu, lantai dua terdiri dari *banking hall* (unit pelayanan), *teller*, dan *customer service* dan *operational*. Lantai tiga terdiri dari ruangan pimpinan, ruangan general affair, ruangan *consumer processing*, ruangan *consumer processing*, ruang tamu, dan dapur umum, selain itu terdapat satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak dihalaman depan bangunan, sedangkan toilet disediakan pada setiap lantai. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memilki dua cabang pembantu yaitu di sungai danau dan batu licin.

2. Visi, Misi dan Budaya Kerja BNI Syariah

a. Visi BNI Syariah

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

b. Misi BNI Syariah

[2] Panji Arohman, stap pengelola pembiayaan BNI Syariah Cabang Banjarmasin, wawancara pribadi, Banjarmasin, 10 nopember 2013

"Secara istiqamah melaksanakan amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan serta jasa keuangan syariah sehingga dapat menjadi bank syariah kebanggan anak negeri."

Di dalam mencapai misinya, BNI syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah mulai dari menggali kebutuhan nasabah, membimbing nasabah dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintainance*) hubungan baik dengan nasabah.

c. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah nilai-nilai (Value) dan keyakinan (*believes*) yang menjadi pedoman dalam berperilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh yang menunjang visi organisasi. Budaya kerja dapat terlihat dalam berbagai aspek seperti suasana kerja; sistem dan prosedur: peraturan dan kebijakan; perilaku karyawan sehari-hari; perilaku pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Nilai-nilai budaya kerja adalah pondasi organisasi untuk kesamaan komitmen, berfikir dan bertindak, menjalankan misi dan mencapai visi organisasi tersebut. Budaya kerja BNI Syariah adalah :

1) Amanah

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

2) Jama'ah

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan santun, serta berkerjasama dalam kepemimpinan yang efektif

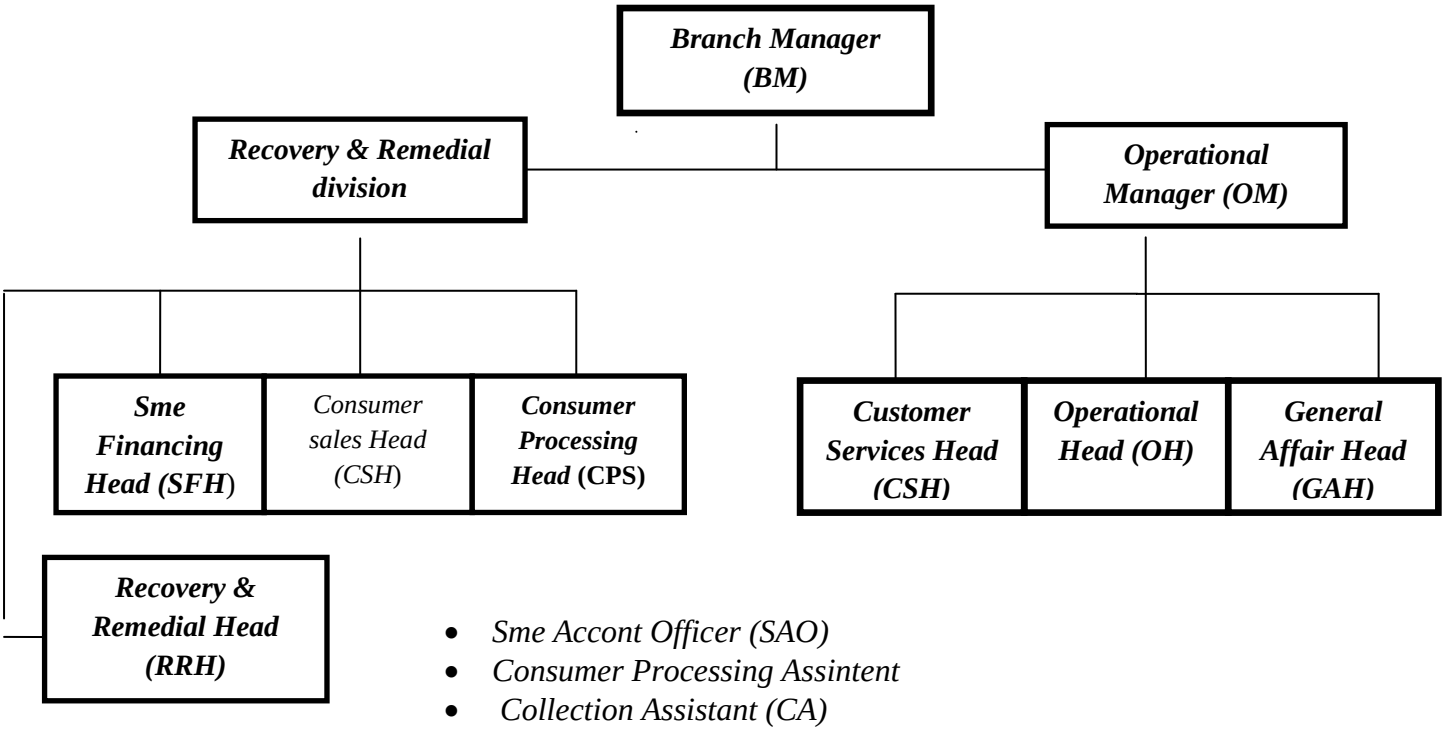
3. Struktur Organisasi dan *Job Descriptrion*

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

Gambar 4. 1

Stuktur Organisasi BNI Syariah

Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Banjarmasin



- *Teller*
- *Customer Service (CS)*
- *Administration Assintant (ADA)*

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

a. *Branch Manager* (BM)

1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *lisbilities,* mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan biaya administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukkan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BNI Syariah pada kantor cabang konvensional di bawah kelolaannya.

5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN)/ *Know Your Costumer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di kantor Cabang Syariah dan kantor cabang pembantu syariah.

b. *Operational Manager* (OM)

1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa kebaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer Services Head* (CSH)

1) Pemberian informasi mengenai produk dana BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.

3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
5) Pembuatan laporan ke BI tentang giro wadiah, tabungan mud}arabah, dan deposito berjangka.

d. *Operational Head* (OH)

1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portepel pembiayaan
2) Memantau proses pemberian pembiayaan
3) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP)
4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP
5) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang.

e. *General Affair Head* (GAH)

1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor layanan
2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
5) Meneglola laporan kantor cabang syariah
6) Membantu penyelesaian temuan SPI maupun BQA

7) Berpartisifasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan
8) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang
9) Mengadministrasikan dan mengkompilasi dan catatan absensi dan cuti pegawai
10) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.

f. *Sme Financing Head* (SFH)

1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif (kecuali Rahn)
2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif
3) Melakukan kegiatan *croos selling* untuk produk-produk BNI syariah lainnya
4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah

g. *Consumer Sales Head* (CSH)

1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data
2) Melakukan tranksasi dan ploting jaminan
3) Melakukan analisa pembiayan (BFM/ *Analyst Scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan

h. *Consumer Processing Head* (CPH)

1) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran dana sesuai dengan pedoman berlaku
2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah
3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana
4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana

i. *Recovery & Remedial Division* (*RRM*)

1) Pemantauan proses penagihan dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan
2) Pemeriksaan laporan kunjungan setempat/*Call Memo* hasil penagihan pembiayaan
3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

j. *Recovery Remedial Head* (*RRH*)

1) Berperan aktif dalam mendukung / mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*)
2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah

k. *Teller*

1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.

2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh kantor besar atau pihak ketiga lainnya. Laporan transaksi sesuai dengan standar layanan BNI Syariah.
3) Memastikan akurasi setiap transaksi

l. *Administration Assistan*t (ADA)

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

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah BNI Syariah 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. Karakteristik Responden Berdasarkan:
   a. Jenis Kelamin

TABEL 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Kumulatif persen
Laki-laki	51	51	51
Perempuan	49	49	49
Total	100	100	100

Sumber: Data Primer Diolah November 2013

Dari tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari laki-laki sebanyak 51 orang dan perempuan sebanyak 49 orang. Sehingga ditarik kesimpulan kebanyakan reponden berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia

TABEL 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Usia	**Frekuensi**	**Persen**	**Valid persen**
Kurang dari 20 th	3	3	3
Lebih dari 20 – 30 th	54	54	54
Lebih dari 31 – 40th	23	23	23
Lebih dari 41 – 50 th	17	17	17
Lebih dari 50 th	3	3	3
Total	**100**	**100**	**100**

Sumber: Data Primer Diolah November 2013

Dari tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang, lebih dari 20 – 30 tahun sebanyak 54 orang, lebih dari 31 – 40 tahun sebanyak 23 orang, dan lebih dari 41 – 50 tahun sebanyak 17 orang. Lebih dari 50 tahun sebanyak 3 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden berusia lebih dari 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 54 responden.

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	**Frekuensi**	**Persen**	**Valid persen**
SD	2	2	2
SLTP	8	8	8
SLTA	44	44	44
Perguruan Tinggi	46	46	46
Total	100	100	100

Sumber: Data Primer Diolah November 2013

Dari tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden berpendidikan yaitu SD sebanyak 2 orang, SLTP sebanyak 8 orang, SLTA sebanyak 44 orang, dan Perguruan Tinggi sebanyak 46 orang. Sehingga

dapat ditarik kesimpulan kebanyakan reponden berpendidikan di Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 46 responden.

d. Pekerjaan

TABEL 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Valid persen
Pegawai Negeri	25	25	25
Pegawai Swasta	25	25	25
Wiraswasta	20	20	20
Mahasiswa	30	30	30
Total	**100**	**100**	**100**

Sumber: Data Primer Diolah November 2013

Dari tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 25 orang, pegawai swasta sebanyak 25 orang, wiraswasta sebanyak 20 orang, dan mahasiswa sebanyak 30 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan reponden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri yaitu sebanyak 30 responden.

C. Analisis Deskripsi Variabel

Pada hasil pengumpulan jawaban dari responden, maka gambaran mengenai pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah dilihat dari variabel *Reliability* (X_1),

Responsiveness (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), dan *Tangibles* (X_5) mendapat beragam respon. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

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

1. Indikator kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.5

Kemampuan Perusahaan dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Akurat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	13	13
4	Setuju	69	69
5	Sangat setuju	18	18
	Total	**100**	**100**

Sumber hasil penelitian November 2013 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat sebanyak 69 responden dengan persentase 69% responden menyatakan setuju, kemudian sebanyak 18 responden dengan persentase

18% menyatakan sangat setuju, dan sisanya sebanyak 13 responden atau 13% menyatakan netral.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat. Artinya dalam hal kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat merupakan hal yang sangat penting bagi nasabahnya. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar nasabah merasa lebih puas dan menjadi loyal dengan cara pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin tersebut.

2. Indikator pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.6

Pemberian Persyaratan yang Mudah untuk Proses Awal Transaksi Nasabah.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	2	2
3	Netral	19	19
4	Setuju	65	65

5	Sangat setuju	14	14
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal kemampuan perusahaan dalam hal pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah. sebanyak 65 tesponden dengan persentase 65% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, serta sebanyak 19 responden atau 19% menyatakan netral dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2% menyataan tidak setuju.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal kemampuan perusahaan dalam hal pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah. Artinya dalam hal kemampuan perusahaan dalam hal pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabahnya. Demi kemudahan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksi. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah agar nasabah lebih merasa mudah lagi untuk melakukan proses transaksi awal tersebut.

3. Indikator karyawan melayani nasabah dengan professional

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal karyawan melayani nasabah dengan professional dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

TABEL 4.7

Karyawan Melayani Nasabah dengan Profesional

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	5	5
4	Setuju	74	74
5	Sangat setuju	21	21
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* dalam hal karyawan melayani nasabah dengan professional sebanyak 74 responden dengan persentase 74% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, serta sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan netral.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal karyawan melayani nasabah dengan profesional Artinya dalam hal memberikan pelayanan dengan profesional itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah cabang Banjarmasin dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah

menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal memberikan pelayanan dengan cara yang profesional tersebut, agar nasabah lebih merasa nyamana dan lebih puas lagi dengan pelayanan yang diberikan guna mencapai keloyalitas nasabah bank BNI Syariah cabang Banjarmasin tersebut.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *reliabitiy* (X_1):

TABEL 4.8
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel *Reliability*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat.	0	0	0	0	13	13	69	69	18	18	100	100
2	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	0	0	2	2	19	19	65	65	14	14	100	100
3	Karyawan melayani nasabah dengan professional	0	0	0	0	5	5	74	74	21	21	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *reliability* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih

alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam varibel *reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa telah mendapatkan pelayanan yang terbaik oleh pihak bank, baik itu dari segi pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah maupun dalam hal karyawan melayani nasabah dengan cara profesional yang cukup membuat responden merasa puas.

b. Penjelasan responden terhadap Varibel *Responsiveness* (X_2)

1. Indikator pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba. Dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.9

Pelayanan Dimulai dengan Segera Ketika Nasabah Tiba

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	3
3	Netral	11	11
4	Setuju	68	68
5	Sangat setuju	18	18
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba sebanyak 68 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju,

kemudian sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, serta sebanyak 11 responden atau 11% meyatakan netral, dan sisanya 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba. Artinya dalam hal pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI Syariah dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal memberikan pelayanan dengan segera ketika nasabah tiba tersebut. agar nasabah merasa tidak terlalu lama menunggu untuk diberikan pelayanan.

2. Indikator sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.10

Sopan Santun Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	16	16
4	Setuju	69	69

5	Sangat setuju	15	15
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan sebanyak 69 responden dengan persentase 69% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, serta sebanyak 15 responden atau 15% meyatakan sangat setuju.

Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan. Artinya dalam hal sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan. Agar nasabah merasa lebih nyaman lagi dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BNI Syariah tersebut.

3. Indikator Karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.11

Karyawan (*Teller*) Mampu Menyelesaikan Transaksi dengan Baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	16	16
4	Setuju	71	71
5	Sangat setuju	13	13
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsivenes* dalam hal karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik. sebanyak 71 responden dengan persentase 71% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, dan sisanya sebanyak 13 responden atau 13% meyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik. Artinya dalam hal karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal menyelesaikan transaksi dengan lebih baik lagi. Agar nasabah merasa lebih nyaman lagi dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BNI Syariah.

4. Indikator karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.12

Karyawan Dapat Menyelesaikan Transaksi dalam Waktu Singkat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	3
3	Netral	29	29
4	Setuju	55	55
5	Sangat setuju	13	13
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Responsiveness* dalam hal karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat sebanyak 55 responden dengan persentase 55% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan netral kemudian sebanyak 13 responden menyatakan sangat setuju, dan sisanya sebanyak 3 responden atau 3% meyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal. karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat. Artinya dalam hal kecepatan karyawan dalam melakukan transaksi itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan

transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal menyelesaikan transaksinya dengan lebih baik lagi. Agar nasabah merasa lebih nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BNI Syariah.

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

TABEL 4.13

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel *Responsiveness*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	0	0	3	3	11	11	68	68	18	18	100	100
2	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	15	15	69	69	16	16	100	100
3	Karyawan mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	0	0	0	0	16	16	71	71	13	13	100	100
4	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	0	0	3	3	29	29	55	55	13	13	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *Responseveness* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam varibel *Responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa telah mendapatkan pelayanan yang terbaik dan rasa nyaman yang diberikan oleh pihak bank, baik itu dari segi pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba, sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan mampu menyelesaikan transaksi dengan baik maupun dalam hal karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat yang membuat responden merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh bank.

c. Penjelasan responden terhadap variabel *Assurance* (X_3)

1. Indikator Keamanan yang diberikan oleh Bank

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal keamanan yang diberikan oleh Bank dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.14

Keamanan yang diberikan oleh Bank

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	16	16
3	Netral	14	14
4	Setuju	62	62
5	Sangat setuju	8	8

	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dalam hal Keamanan yang diberikan oleh Bank sebanyak 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan netral, dan sisanya sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal Keamanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin. Artinya dalam hal keamanan yang diberikan oleh perusahaan itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan rasa aman nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal keamanan tersebut. Agar nasabah merasa lebih nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah.

2. Indikator *Teller* berbicara dengan jujur kepada nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal *teller* berbicara dengan jujur kepada nasabah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.15

Teller Berbicara dengan Jujur kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	14	14
4	Setuju	72	72
5	Sangat setuju	14	14
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dalam hal *teller* berbicara dengan jujur kepada nasabah sebanyak 72 responden dengan persentase 72% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan sangat setuju, dan sisanya sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal teller berbicara dengan jujur kepada nasabah. Artinya dalam hal teller berbicara jujur kepada nasabah itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kepercayaan nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal teller berbicara dengan jujur kepada nasabah. Agar nasabah merasa lebih nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah.

3. Indikator teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.16

Teller Sangat Manusiawi Memperlakukan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	3
3	Netral	16	16
4	Setuju	59	59
5	Sangat setuju	22	22
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Assurance* dalam hal teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah. Sebanyak 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, dan sisanya sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah. Artinya dalam hal teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan

bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal karyawan memperlakukan nasabah dengan manusiawi. Demi mendapatkan nasabah yang loyal terhadap bank BNI Syariah tersebut.

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

TABEL 4.17

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel *Assurance*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Keamanan yang diberikan oleh Bank	0	0	16	16	14	14	62	62	8	8	100	100
2	Teller berbicara jujur kepada nasabah	0	0	0	0	14	14	72	72	14	14	100	100
3	Teller sangat manusiawi memperlakukan karyawan	0	0	3	3	16	16	59	59	22	22	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.17 di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *Assurance* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam varibel *Assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa telah mendapatkan jaminan yang diberikan oleh pihak bank, baik itu dari segi teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah, maupun dari segi pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba.

Tetapi dilihat dari tabel di atas yang menyatakan bahwa ada sebanyak 16 responden yang menyatakan tidak setuju dalam hal keamanan yang diberikan oleh bank. Oleh sebab itu sangat penting bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan dan lebih meningkatkan jaminan keamanan yang diberikan kepada nasabahnya. Demi kenyamanan dan rasa aman nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya.

d. Penjelasan responden terhadap variabel *Emphaty* (X_4)

1. Indikator Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.18

Mendengarkan dengan Baik ketika Nasabah Memerlukan Pelayanan Transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	29	29
4	Setuju	53	53
5	Sangat setuju	22	22
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *emphaty* dalam hal mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi. Sebanyak 53 responden dengan persentase 53% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan netral, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi. Artinya dalam hal mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi. Itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan.

2. Indikator Pemahaman karyawan terhadap nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal pemahaman karyawan terhadap nasabah dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.19

Pemahaman karyawan terhadap nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	23	23
4	Setuju	62	62
5	Sangat setuju	15	15

	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* dalam hal pemahaman karyawan terhadap nasabah sebanyak 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan netral, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal pemahaman karyawan terhadap nasabah. Artinya dalam hal pemahaman karyawan terhadap nasabah itu adalah merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal pemahaman karyawan terhadap nasabah demi mendapatkan nasabah yang loyal terhadap bank BNI Syariah tersebut.

3. Indikator Perhatian yang tulus karyawan

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal perhatian yang tulus karyawan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.20

Perhatian yang Tulus Karyawan

No	**Alternatif Jawaban**	**Frekuensi**	**Persentase %**

1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	20	20
4	Setuju	65	65
5	Sangat setuju	15	15
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *emphaty* dalam hal perhatian yang tulus karyawan. Sebanyak 65 responden dengan persentase 65% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal perhatian yang tulus karyawan. Artinya dalam hal memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah itu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal memberi perhatian yang lebih lagi kepada nasabah agar nasabah merasa bahwa dirinya benar-benar diperhatikan dan dipentingkan dan nasabah menjadi loyal kepada bank BNI Syariah tersebut.

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

TABEL 4.21

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel *Emphaty*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	0	0	0	0	29	29	53	53	18	18	100	100
2	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	0	0	0	0	23	23	62	62	15	15	100	100
3	Perhatian yang tulus karyawan	0	0	0	0	20	20	65	65	15	15	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *emphaty* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam varibel *emphaty*. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa telah mendapatkan perhatian yang diberikan oleh pihak bank, baik itu dari segi mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi, maupun pemahaman karyawan terhadap nasabah, serta dalam hal perhatian tulus yang diberikan karyawan. yang membuat responden sudah merasa puas dengan perhatian yang sudah diberikan oleh bank.

e. Penjelasan responden terhadap variabel *Tangibles* (X_5)

1. Indikator Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.22

Karyawan Berpenampilan Baik Saat Memberikan Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	19	19
4	Setuju	50	50
5	Sangat setuju	31	31
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Tangibles* dalam hal karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan sebanyak 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan. Artinya dalam hal karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan itu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi penilaian dan penampilan seorang karyawan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya,

tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal memberikan penampilan yang lebih baik lagi.

2. Indikator kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.23

Kenyamanan Ruang Pelayanan Nasabah Didukung dengan Kebersihan dan Kerapian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	31	31
4	Setuju	46	46
5	Sangat setuju	23	23
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Tangibles* dalam hal kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian. Sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan netral, dan sisanya sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden

menyatakan setuju dalam hal kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian. Artinya dalam hal kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian itu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya kepuasan bagi nasabahnya, tetapi masih perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam hal memberikan kenyamanan ruangan yang lebih lagi guna memberikan rasa nyaman dan tenang kepada nasabah.

3. Indikator area parkir yang luas

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Indikator area parkir yang luas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

TABEL 4.24

Area Parkir yang Luas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	3	3
2	Tidak setuju	11	11
3	Netral	17	17
4	Setuju	49	49
5	Sangat setuju	20	20
	Total	**100**	**100**

Sumber hasil penelitian November (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Tangibles* dalam hal area parkir yang luas sebanyak 49 responden

dengan persentase 49% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% sangat setuju, dan kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan netral, dan kemudian sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal area parkir yang luas. Artinya dalam hal menyediakan area parkir yang luas itu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Demi kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Keterangan ini sudah menandakan adanya cukup kepuasan bagi nasabahnya, tetapi berdasarkan penjelasan tabel di atas terdapat beberapa responden yang menyatakan tidak setuju bahkan beberapa darinya menyatakan sangat tidak setuju dalam hal area parker yang luas tersebut. oleh sebab itu perlu bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan lagi dalam hal area parker tersebut. Demi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Agar nasabah menjadi loyal terhadap bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

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

TABEL 4.25

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel *tangibles*

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		

1	Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan	0	0	0	0	19	19	50	50	31	31	100	100
2	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	0	0	0	0	31	31	46	46	23	23	100	100
3	Area parkir yang luas	3	3	11	11	17	17	49	49	20	20	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel *tangibles* menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dan sangat setuju dalam setiap indikator pertanyaan dalam varibel *tangibles.* Hal ini menunjukkan bahwa responden telah merasakan kepuasan dalam hal bukti langsung yang telah diberikan oleh perusahaan, baik itu dari segi karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan, maupun dalam hal kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian karyawan, serta dalam hal Area parkir yang yang membuat responden sudah merasa puas dengan bukti langsung yang sudah diberikan oleh bank. Tetapi dilihat dari tabel di atas yang menyatakan bahwa ada sebanyak 11 responden yang menyatakan tidak setuju, bahkan ada 3 responden lagi yang menyatakan sangat tidak setuju dalam hal area parkir yang luas. Oleh sebab itu sangat penting bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan lagi dalam hal area parkir tersebut. Demi kenyamanan nasabah pada bank BNI syariah dalam melakukan transaksinya.

f. Penjelasan responden terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)

1. Indikator ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal Ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL 4.26

Ketersediaannya Produk dan Jasa yang Ditawarkan terhadap Kebutuhan Transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	24	24
4	Setuju	65	65
5	Sangat setuju	11	11
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas dalam hal ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi sebanyak 65 responden dengan persentase 65% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 24 responden dengan persentase 24% menyatakan netral, dan kemudian sisanya sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan

responden menyatakan setuju dalam hal ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi. Artinya dalam hal ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi yang sekarang ini nasabah menjadi loyal terhadap pihak bank dan menjadi salah satu daya tarik bagi nasabahnya yang dulunya kurang loyal untuk melakukan transaksi dengan bank sekarang menjadi lebih loyal lagi kepada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Indikator Pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL 4.27

Pelayanan Diberikan Secara Tepat terhadap Permintaan dan Keluhan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	38	38
4	Setuju	57	57
5	Sangat setuju	5	5
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *loyalitas* dalam hal pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah sebanyak 57 responden dengan persentase 57% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan netral, dan kemudian sisanya sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah Artinya dalam hal pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah sudah memberikan cukup kepuasan bagi nasabahnya tetapi masih perlu lagi bagi perusahaan agar lebih meningkatkan lagi dalam hal pelayanannya baik itu dari segi ketepatan dalam permintaan maupun dari keluhan nasabah. Agar lebih memberikan kepuasan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksinya dengan bank BNI syariah Cabang Banjarmasin.

3. Indikator kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL 4.28

Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang Maksimal

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0

3	Netral	21	21
4	Setuju	72	72
5	Sangat setuju	7	7
	Total	**100**	**100**

Sumber hasil penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas dalam hal kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal sebanyak 72 responden dengan persentase 72% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral, dan kemudian sisanya sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dalam hal kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal Artinya dalam hal kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal sudah memberikan kepuasan bagi nasabahnya. tetapi masih perlu lagi bagi perusahaan agar lebih meningkatkan lagi dalam hal kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabahnya menjadi lebih loyal lagi terhadap bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

4. Indikator pelayanan fasilitas fisik yang tersedia, berkesan nyaman kepada nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal pelayanan fasilitas fisik yang tersedia, berkesan nyaman kepada nasabah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL 4.29

Pelayanan Fasilitas Fisik yang Tersedia, Berkesan Nyaman kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	1	1
4	Setuju	77	77
5	Sangat setuju	22	22
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas dalam hal pelayanan fasilitas fisik yang tersedia, berkesan nyaman kepada nasabah sebanyak 77 responden dengan persentase 77% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, dan kemudian sisanya sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dan sangat setuju dalam hal pelayanan fasilitas fisik yang tersedia berkesan nyaman kepada nasabah Artinya dalam hal pelayanan fasilitas fisik yang tersedia berkesan nyaman kepada nasabah sudah memberikan kepuasan dan keloyalan bagi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

5. Indikator layanan komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam hal komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL 4.30

Layanan Komunikasi Memudahkan Memahami Keperluan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Netral	3	3
4	Setuju	51	51
5	Sangat setuju	46	46
	Total	**100**	**100**

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas dalam hal komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah sebanyak 51 responden dengan persentase 51% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan sangat setuju, dan kemudian sisanya sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan responden menyatakan setuju dan sangat setuju dalam hal komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah. Artinya dalam hal komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah sudah memberikan kepuasan dan keloyalan bagi nasabah bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

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

TABEL 4.31

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Varibel Loyalitas Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Ketersediaannya produk dan jasa yang ditawarkan terhadap kebutuhan transaksi	0	0	0	0	24	24	65	65	11	11	100	100
2	Pelayanan diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah	0	0	0	0	38	38	57	57	5	5	100	100
3	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang maksimal	0	0	0	0	21	21	72	72	7	7	100	100
4	Pelayanan fasilitas fisik yang tersedia, berkesan nyaman kepada nasabah	0	0	0	0	1	1	77	77	22	22	100	100
5	Layanan komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah	0	0	0	0	3	3	51	51	46	46	100	100

Sumber hasi penelitian November 2013 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.31 di atas 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 yang diberikan oleh bank BNI Syariah tersebut. sehingga dengan begitu dapat mendorong nasabahnya untuk terus melakukan transaksinya pada bank BNI Syariah dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah cabang Banjarmasin tersebut.

D. Hasil Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan denga 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 = 100 – 2 = 98 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,165. Jika r hasil positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel dibawah ini.

TABEL 4.32

Hasil Uji Validitas Variabel X Dan Y

Variabel	No Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Reliability (X_1)	1	0,848	0,165	Vailid

	2	0,859	0,165	Vailid
	3	0,602	0,165	Vailid
Responsiveness (X_2)	1	0,716	0,165	Vailid
	2	0,788	0,165	Vailid
	3	0,717	0,165	Vailid
	4	0,542	0,165	Vailid
Assurance (X_3)	1	0,738	0,165	Vailid
	2	0,723	0,165	Vailid
	3	0,743	0,165	Vailid
Emphaty (X_4)	1	0,738	0,165	Vailid
	2	0,790	0,165	Vailid
	3	0,761	0,165	Vailid
Tangibles (X_5)	1	0,798	0,165	Vailid
	2	0,891	0,165	Vailid
	3	0,655	0,165	Vailid
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,451	0,165	Vailid
	2	0,497	0,165	Vailid
	3	0,659	0,165	Vailid
	4	0,423	0,165	Vailid
	5	0,482	0,165	Vailid

Sumber: Data diolah November 2013

Dari hasil uji validitas pada tabel 4.32 dapat diketahui bahwa semua angka r-hitung berada di atas r tabel yaitu 0,165 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan mengkonsultasikan nilai r_{alpha} dengan r_{tabel}, apabila $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka dikatakan reliable dan sebaliknya jika $r_{alpha} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak reliabel. Dalam hal ini taraf signifikansi adalah 5% dengan n = 100 sehingga df = n – 2, df = 98, maka didapat r tabel = 0,165 Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 16 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel di bawah ini:

TABEL 4.33

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

Variabel	Alpha Cronbach	R Tabel	Keterangan
Reliability (X_1)	0,847	0,60	Reliabel
Responsiveness (X_2)	0,812	0,60	Reliabel
Assurance ($X_{3)}$	0,815	0,60	Reliabel
Emphaty (X_4)	0,843	0,60	Reliabel
Tangibles (X_5)	0,857	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,618	0,60	Reliabel

Sumber : data diolah November 2013

Dari uji reliabilitas pada tabel 4.33 di atas dapat diketahui bahwa semua angka r *alpha cronbach* berada di atas r_{tabel} yaitu 0,60 yang menunjukkan bahwa semua reliabel.

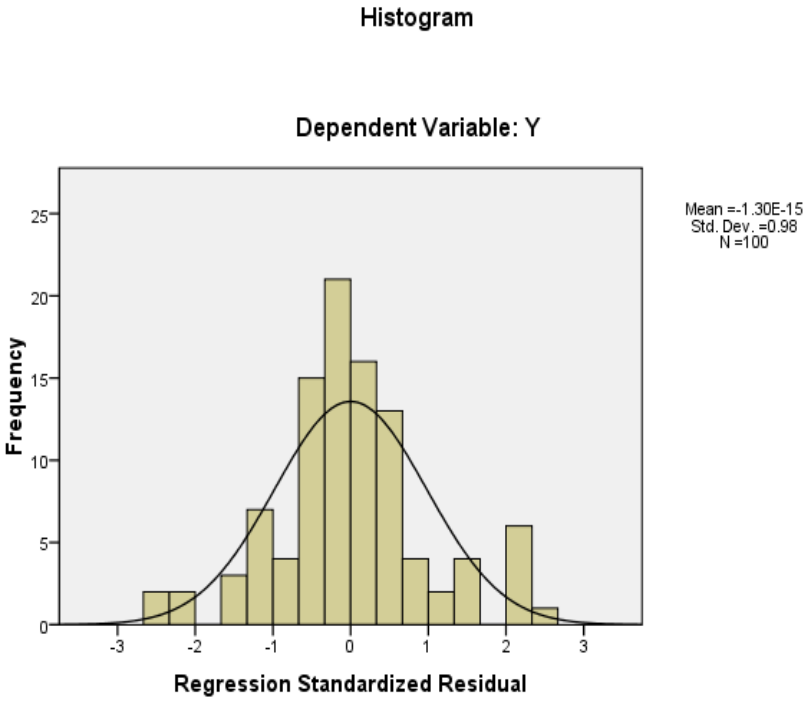
E. Uji Asumsi Klasik

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

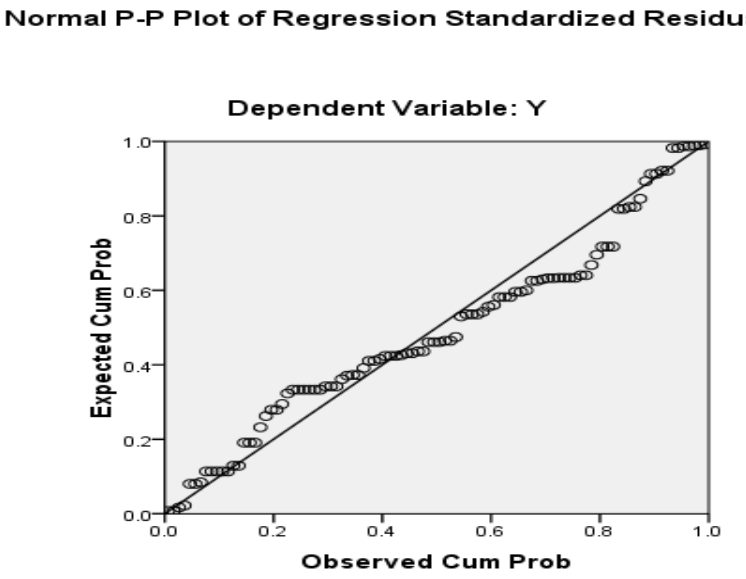
1. Uji Normalitas

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

Gambar 4.2 Histogram Dependent Variabel Y



Gambar 4.3 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual



Dengan melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.2 di atas 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. 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 4.34

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.135	1.619		9.351	.000					
	X1	.199	.112	.196	1.782	.078	.159	.181	.171	.762	1.313
	X2	-.070	.078	-.113	-.897	.372	.046	-.092	-.086	.579	1.726
	X3	-.025	.145	-.025	-.171	.865	.131	-.018	-.016	.444	2.250
	X4	.073	.123	.087	.592	.555	.265	.061	.057	.430	2.324
	X5	.259	.117	.287	2.213	.029	.307	.223	.212	.548	1.826

a. Dependent Variable: Y

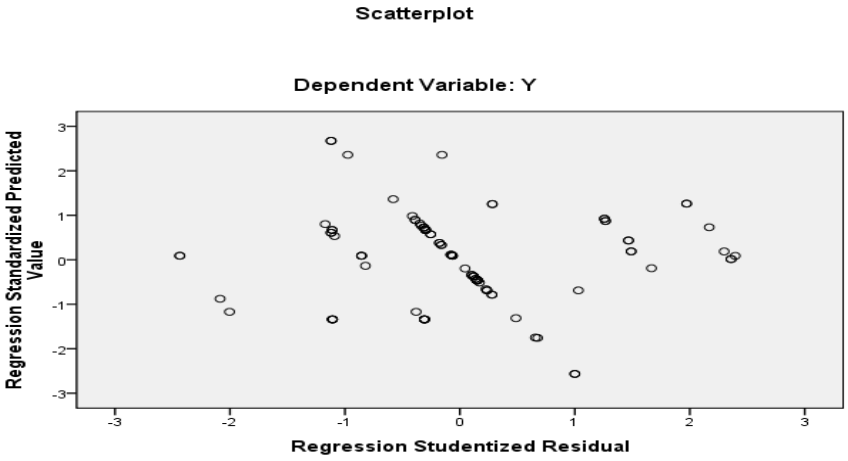
Sumber hasil penelitian November 2013 (Data diolah)

Dari tabel 4.34 di atas, 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

Dalam uji ini, regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisistas karena cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *SPSS For windows* :

Gambar 4.4 Scatterplot



Dari gambar 4.4 di atas tidak menunjukkan pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Uji Autokorelasi

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

TABEL 4.35

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.366[a]	.134	.088	1.273	1.934

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Nilai kritis α=5% untuk pengujian autokorelasi ini adalah (n=100 dan k=5). Apabila dilihat tabel Durbin Watson dengan n=100, K=5 maka akan diperoleh nilai dL=1,5710 dan dU=1,7804, sehingga nilai 5-dU sebesar 5 – 1,7804 = 3,2196, sedangkan nilai 5 – dL sebesar 5 – dL sebesar 5 – 1,5710 = 3,429.

F. Analisis Kuantitatif

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), dan *tangibles* (X_5) terhadap loyalitas nasabah (Y) digunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y : loyalitas nasabah

a : konstanta

$b_1b_2b_3b_4b_5$: koefisien korelasi ganda

X_1 : *reliability*

X_2 : *responsiveness*

X_3 : *assurance*

X_4 : *emphaty*

X_5 : *tangibles*

e : multiple regression

TABEL 4.36

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.135	1.619		9.351	.000					
	X1	.199	.112	.196	1.782	.078	.159	.181	.171	.762	1.313
	X2	-.070	.078	-.113	-.897	.372	.046	-.092	-.086	.579	1.726
	X3	-.025	.145	-.025	-.171	.865	.131	-.018	-.016	.444	2.250
	X4	.073	.123	.087	.592	.555	.265	.061	.057	.430	2.324
	X5	.259	.117	.287	2.213	.029	.307	.223	.212	.548	1.826

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) dengan memasukkan koefisien regesi linier berganda kedalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y= 15,135 + 0,199 + -0,070 + -0,025 + 0,073 + 0,259 + e

1. Konstanta

Dari data tabel diatas nilai konstanta yang diperoleh sebesar 15,135. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) maka nilai loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 15,135.

2. *Reliability*

Dari data di atas koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,199 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,199 menunjukkan apabila variabel *reliability* (keandalan) naik sebesar 19,9 % makan loyalitas nasabah Bank BNI cabang Banjarmasin akan naik sebesar 19,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *reliability* (keandalan) berkorelasi yang positif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

3. *Responsiveness*

Dari data di atas maka dapat diperoleh nilai r_{hitung} dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesaar -0,070 sementara r_{tabel} sebesar 0,165, sig sebesar 0,372 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti r_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan r_{tabel} dan nilai *sig* lebih besar nilainya dibandingkan nilai α.

Dengan demikian hipotesis Ho diterima dan Ha ditolak dan berarti variabel *responsiveness* yang berkaitan dengan loyalitas nasabah tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

4. *Assurance*

Dari data di atas maka dapat diperoleh nilai r_{hitung} dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesaar -0,025 sementara r_{tabel} sebesar 0,165, sig sebesar 0,865 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti r_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan r_{tabel} dan nilai *sig* lebih besar nilainya dibandingkan nilai α.

Dengan demikian hipotesis Ho diterima dan Ha ditolak dan berarti variabel *Assurance* yang berkaitan dengan loyalitas nasabah tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

5. *Emphaty*

Dari data di atas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,073 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,073 menunjukkan apabila variabel *emphaty* (keandalan) naik sebesar 7,3 % maka loyalitas nasabah Bank BNI cabang Banjarmasin akan naik sebesar 7,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *empahty* (perhatian) berkorelasi yang positif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

6. *Tangibles*

Dari data di atas koefisien regresi X_5 diperoleh sebesar 0,259 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,259 menunjukkan apabila variabel *reliability* (bukti langsung) naik sebesar 25,9 % maka loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin akan naik sebesar 25,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *tangibles* (bukti langsung) berkorelasi yang positif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

2. Pengujian Koefisien Regresi dengan R2

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

TABEL 4.37

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.366[a]	.134	.088	1.273

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4
b. Dependent Variable: Y

Dari data dapat dilihat nilai R sebesar 0,366 menunjukkan korelasi ganda (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) dengan loyalitas.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,134 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variable *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, dan *Tangibles* mampu menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebesar 13,4%. Sementara 86,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

R_{Square} sebesar 0,134 (13,4%) mengandung arti tingkat pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

3. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (*reliability, responseveness, assurance, emphaty,* dan *tangibles*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitiian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dan *tangibles*) secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dan *tangibles*) secara bersama-sama 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. > α
- Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau Sig. ≤ α

Hasil uji F pada output SPSS 16 for windows dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak jika F hitung lebih dari F tabel. F tabel dihitung dengan cara df1

= k-1, df2 = n-k, dan a = 5%. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, dengan df1 = 5 dan df2 = 94, hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 3,94.

TABEL 4.38
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.561	5	4.712	2.909	.017[a]
	Residual	152.279	94	1.620		
	Total	175.840	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Ini menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 2,909 lebih kecil dibandingkan F_{tabel} sebesar 3,94. Sebaliknya nilai sig yang diperoleh lebih besar dibandingkan nilai α yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa hipotesis (H_0) yang diajukan diterima. Ini berarti tidak ada pengaruh pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin.

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 2,909. nilai tersebut lebih kecil dari nilai F_{tabel} yang sebesar 3,94 dan Sig diketahui bernilai 0,017 dan nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Dengan demikian, dikarenakan nilai F hitung lebih kecil dari F tabel, dan nilai Sig. lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, maka dapat

disimpulakn Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya, tidak ada pengaruh signifikan pelayanan *(reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dam *tangibles*) secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

4. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji 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 tebel sebagai berikut:

TABEL 4.39

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.135	1.619		9.351	.000					
	X1	.199	.112	.196	1.782	.078	.159	.181	.171	.762	1.313
	X2	-.070	.078	-.113	-.897	.372	.046	-.092	-.086	.579	1.726
	X3	-.025	.145	-.025	-.171	.865	.131	-.018	-.016	.444	2.250
	X4	.073	.123	.087	.592	.555	.265	.061	.057	.430	2.324
	X5	.259	.117	.287	2.213	.029	.307	.223	.212	.548	1.826

a. Dependent Variable: Y

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel 4.39 di atas:

a. Pengujian hipotesis *reliability* (X_1)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *reliability* (1,782), > nilai t tabel (1,661), Sig. (0,078) > alpha (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

b. Pengujiam hipotesis *responsiveness* (X_2)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *responseveness* (-0,897), < nilai t tabel (1,661), maka Ho diterima dan Ha ditolak. Berarti variabel *responseveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

c. Pengujian hipotesis *assurance* (X_3)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *assurance* (--0,171), < nilai t tabel (1,661), Sig. (0,865) > alpha (0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Berarti variabel *assurance* tidak mempunyai pengaruh yang

signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

d. Pengujian hipotesis *emphaty* (X_4)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *emphaty* (0,592), < nilai t tabel (1,661), Sig. (0,555) > alpha (0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Berarti variabel *emphaty* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

e. Pengujian hipotesis *tangibles* (X_5)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t hitung variabel *tangibles* (2,213), > nilai t tabel (1,661), Sig. (0,29) > alpha (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berarti variabel *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Dari hasil pengujian hipotesis di atas, secara parsial diketahui bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI Syariah yaitu variabel *reliability* (1,782) dan *tangibles* (2,213) karena nilai t_{hitung} dari ke dua variabel tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni, 1,661. Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *responsiveness* (-0,897), *assurance* (-0,171), dan *emphaty* (0,592) tidak

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Karena nilai t_{hitung} < nilai t_{tabel} (1,661).

Adanya variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung yaitu variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal kurangya wujud nyata dalam daya tanggap, jaminan dan perhatian yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin baik itu dari segi Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba, Sopan santun karyawan, Karyawan (*teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik, Keamanan yang diberikan oleh Bank, Teller berbicara dengan jujur dan manusiawi, kurangnya mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan dalam bertransaksi, karyawan yang kurang memahami tentang keperluan nasabah, serta perhatian yang tulus dari karyawan yang perlu ditambah. 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 pelayanan dalam berniaga. Dimana Rasulullah SAW. dalam melakukan pelayanan beliau benar-benar menghargai pelanggannya sebagimana 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 perusahaan dengan pelanggan, dan pada akhirnya loyalitas konsumen akan terbentuk dengan sendirinya.

Adapun variabel *tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diketahui dari koefisien *correlations partial* yang sebesar 0,223. Maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Pelanggan menilai bahwa unsur pelayanan yang paling sempurna adalah dalam bentuk *tangibles* (bukti langsung) karena pihak bank megerti akan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabahnya dalam hal karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan, adanya kenyamanan ruang pelayanan nasabah yang ditandai dengan kebersihan dan kerapian ruangan dan karyawan, serta adanya parkir yang luas yang memudahkan nasabah bertransaksi di Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin. 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 secra finansial, tetapi lebih pada kenyamanan bertransaksi dan pelayanan yang diberikan saat bertransaksi.

G. Pembahasan Dari Perspektif Hukum Islam Tentang Pelayanan

Islam mengajarkan bahwa tujuan memberikan pelayanan bukanlah memaksimalkan kepuasan, melainkan maslahah atau manfaat. Maslahah itu sendiri merupakan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan atau manfaat dan berkah.

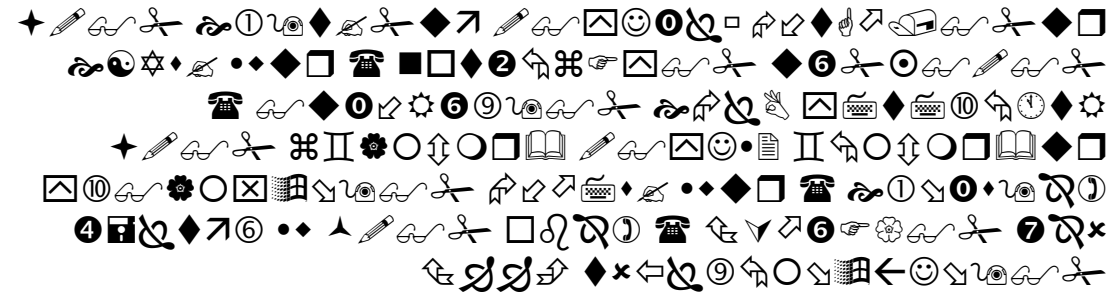
Setiap pelaku ekonomi selalu ingin meningkatkan maslahah yang diperolehnya. Karena mereka yakin ada kehidupan dan pembalasan yang adil di akhirat nantinya serta informasi yang datang dari Allah adalah sempurna akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegiatan ekonomi. Pemenuhan terhadap kebutuhan akan memberikan tambahan manfaat fisik, spiritual, intelektual ataupun material. Sedangkan pemenuhan keinginan akan menambah kepuasan atau manfaat psikis di samping manfaat lainnya.

Dalam konsep ekonomi konvensional, tujuan dari setiap konsumen/pelanggan adalah untuk memperoleh kepuasan (*utility*) yang optimal. Di sini diasumsikan bahwa konsumen menghadapi dua pilihan antara barang/jasa untuk digunakan.[3] Jadi, barang yang digunakan harus memuaskan dan jasa pelayanan yang dapat memengaruhi juga harus memuaskan, sehingga nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap produk yang diberikan. Sebaliknya dalam ekonomi Islam, setiap pelaku ekonomi selalu menaruh perhatian pada maslahah sebagai tahapan mencapai tujuan ekonominya, yaitu *falah*. Konsumen muslim menggunakan kandungan berkah dalam setiap barang/jasa sebagai dimensi apakah barang/jasa yang digunakan tersebut menghadirkan berkah atau tidak. Karena itu, perlu sekali menentukan kriteria bagi setiap barang/jasa yang akan digunakan.[4] Konsep maslahah dan tujuan falah ini, sesuai firman Allah dalam surah al- Qas}as}} ayat 77:

---

[3]P3EI (Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam), *Ekonomi Islam*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2008), h. 128.

[4] *Ibid.*, h. 177.



Artinya: "Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan". (Q.S. Al-Qashash [77]:28).

Melayani pelanggan/nasabah dengan mengutamakan kejujuran, tanggung jawab, keterbukaan, sopan santun, kenyamanan berkomunikasi, perhatian yang tulus, tepat tanggap, dan pertemuan langsung akan mempererat tali silaturrahmi persahabatan, ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Sebagaimana yang kita ketahui dalam sistem Islam semua tindakan manusia di dunia ini adalah semata-mata untuk ibadah dan mencari keridhaan Allah SWT semata.

Jika suatu kebutuhan diinginkan oleh seseorang, maka pemenuhan kebutuhan tersebut akan melahirkan maslahah sekaligus kepuasan, namun jika pemenuhan kebutuhan tidak dilandasi oleh keinginan, maka hanya akan memberikan manfaat semata.

Ajaran islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya semua yang ada dibumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia,

namun manusia diperintahkan untuk mengkonsumsi barang atau jasa yang halal secara baik dan wajar, tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan tetap dibolehkan selama hal itu mampu menambah maslahah dan tidak mendatangkan mudharat.

Dalam pandangan Islam, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah dilihat dari pelayanan yang mereka lakukan karena kriteria puas sudah merupakan hal yang baik dirasakan pelanggan atau nasabah terhadap apa yang telah diberikan PT. Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin tersebut. Hal ini perlu dipertahankan, dan jika perlu ditingkatkan. Demi kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh para nasabah. Karena nasabah yang puas akan pelayanan yang diberikan maka ia akan menjadi loyal terhadap PT. Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin tersebut.

Kriteria pelayanan yang dilakukan perusahaan ini meliputi: daya tanggap yang dilakukan para karyawan biasa dikatakan baik karena para karyawan sangat memudahkan nasabah dalam proses melakukan transaksinya dengan bank. Karena dalam Islam sendiri dianjurkan untuk saling tolong menolong antar sesamanya. Selain itu pula karyawan juga merupakan karyawan yang handal dan bertanggung jawab

dimana mereka melayani para pelanggan atau nasabahnya sampai benar-benar selesai melakukan transaksinya.

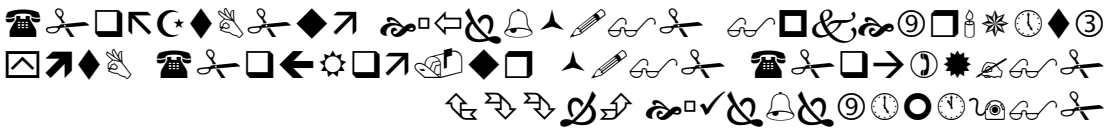
Tata krama dan sopan santun yang diharapkan para karyawan dapat memberikan penilaian yang baik dari para pelanggan. Karena salah satu hal yang dapat mendorong kemajuan suatu usaha tersebut dapat dinilai dari sikap yang dilakukannya baik dari segi perkataan maupun perbuatannya karena dalam Islam sendiri umat Islam diharapkan bisa bersikap ramah dan sopan terhadap sesamanya.

Selain tata kerama dan sopan santun, yang juga menjadi penilaian pelanggan terhadap pelayanan dapat dilihat dari segi perhatian para karyawan. Karena setiap karyawan harus benar-benar bisa memahami apa yang menjadi kebutuhan dari para pelanggan, karena pelanggan bagaikan seorang raja yang harus kita layani dengan sebaik-baiknya. Tetapi kita sebagai karyawan tidak boleh membeda-bedakan antara pelnggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, meskipun pelanggan adalah raja kita harus menyamakan dengan yang lainnya. Karena setiap manusia memiliki derajat yang sama dihadapan Allah SWT. Karena yang membedakannya hanya keimanan dan ketakwaannya.

Penampilan fisik atau bukti langsung juga menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan, karena dari penampilan fisik itu juga kita dapat menilai sesuatu. Tapi diharuskan penampilan fisik tidak menipu siapa saja yang berhadapan

dengannya. Artinya, para karyawan harus memiliki sifat jujur, karena dengan adanya kejujuran, kepercayaan dengan mudahnya tercipta.

Pelayanan yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW. Dengan konsep kejujuran, professional, ikhlas, silaturrahmi dan rendah hati mampu membuat pelanggan tetap nyaman dan puas terhadap pelayanan sehingga terjadi hubungan yang sangat baik antara keduanya. Sesuai dengan firman Allah SWT, surah At Taubah ayat 119:



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.* (At-Taubah [119] : 9)

Bukan hanya kepuasan saja yang diutamakan tapi dalam hal pelayanan pun juga harus diutamakan, seperti yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW, beliau merupakan seorang yang ramah, baik dan ikhlas juga mewarnai langkah beliau.

Dalam melayani pelanggan, beliau juga menerapkan sifat-sifat yang baik seperti jujur. Sebelum memulai karir sebagai pengusaha, Nabi Muhammad SAW sudah lama dikenal sebagai seorang yang dapat dipercaya oleh semua orang. Sikap itulah yang menjadi dasar kepercayaan jangka panjang dari semua orang yang berinteraksi dengan beliau baik dalam kehidupan bisnis maupun kehidupan sehari-hari.

Adapun jujur itu sendiri merupakan sifat utama dan etika Islam yang luhur, dan jujur juga merupakan motivasi yang abadi dalam budi perketi dan perilaku seseorang muslim. Diantara bentuk kejujuran adalah seorang pembisnis harus komitmen dalam jual-belinya dengan berlaku terus terang dan transparan untuk melahirkan ketentraman dalam hati, hingga Allah memberikan keberkahan dalam muamalahnya, dan menganggkat derajatnya di surga ke derajat para Nabi, orang-orang yang jujur, dan orang-orang yang mati syahid.[5] Begitu juga dengan sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi saw:

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه،عن النَّبيّ صلى الله عليه وسلم، قَالَ: إنَّ الصِّدقَ يَهْدِي إِلَى البرِّ،وإنَّ البر يَهدِي إِلَى الجَنَّةِ، وإنَّ الرَّجُلَ لَيَصدُقُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَاللهِ صِدِّيقاً. وَإِنَّ الكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الفُجُورِ،وَإِنَّ الفُجُورَ يَهدِي إِلَى النَّارِ،وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْذِبُ حَتَّى يُكتَبَ عِنْدَاللهِ كَذَّاباً (مُتَّفَقٌعَلَيهِ)

Artinya: *"Abdullah bin Mas'ud r.a berkata: "bersabda Nabi saw: sesungguhnya kebenaran itu membawa kepada kebaikan (ta'at) dan kebaikan itu membawa ke sorga. Dan seseorang membiasakan dirinya berkata benar hingga tercatat disisi Allah siddiq. Dan dusta membawa kepada lancung sedang lancung membawa ke neraka. Dan seseorang suka berdusta hingga tercatat disisi Allah pendusta." (buchary, muslim).*[6]

---

[5]Asyraf Muhammad Dawwabah, *Nahwu Rajul A'mal Islami, diterjemahkan oleh Imam GM (kuwais) dengan judul Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah Membumika Kembali Semangat Etika Bisnis Rasulullah,* (Semarang: Pustaka Nuun, 2008), h. 58.

[6] Salim Bahreisy, *Terjemah Riadhus Shalihin 1*, (Bandung: PT.Al Ma'rif, 1985), h. 78.

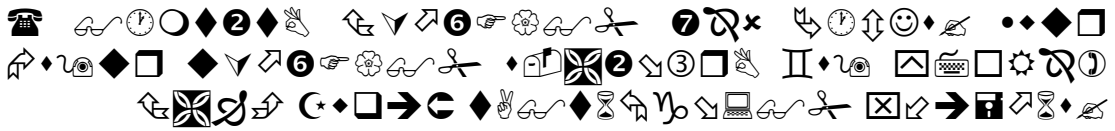
Kejujuran memegang peranan utama dalam perniagaan Nabi Muhammad Saw. kejujuran adalah cara yang paling murah walau dirasakan sangat sulit dan telah menjadi barang yang sangat langka. Dengan selalu jujur kepada konsumen mengenai baik buruknya atau kekurangan dan kelebihan suatu produk akan membuat konsumen percaya kepada kita. Mereka akan merasa dibohongi dengan ucapan kita.[7]

Dengan adanya sikap yang professional, karyawan bisa menjalin tali silaturrahmi antar sesamanya, baik itu dengan atasan, dengan bawahan atau semua karyawan. Silaturrahmi merupakan awal yang baik untuk menjaga hubungan baik antar sesamanya. Dengan silaturrahmi, kita akan mampu membentuk komunikasi dan pada akhirnya akan mampu mengetahui dan memahami apa-apa yang yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karena silaturrahmi merupakan pintu rejeki bagi kita dan dapat membangun jaringan kerja.

Sikap murah hati dalam seorang yang professional bertujuan untuk menjauhkan diri dari cara pandang yang picik, murah hati juga menjaga pelaku terhindar dari kecenderungan berbuat kesalahan karena murah hati merupakan sebuah sikap yang membatasi seseorang dari perbuatan yang berlebihan. adapun sifat yang betolak belakang dengan sifat rendah hati adalah sombong. Dalam Islam sombong adalah sifat yang tidak diperbolehkan, Rasulullah sangat tidak menyukai orang yang sombong, hal tersebut sesuai dengan larangan yang ada pada firman Allah SWT yang berbunyi:

---

[7] Tharik Gunara dan Utus Hardiono Sudibyo, *op.cit.*, h. 59.



Artinya: *"dan janganlah kamu berjalan di muka bumi ini dengan sombong, karena Sesungguhnya kamu sekali-kali tidak dapat menembus bumi dan sekali-kali kamu tidak akan sampai setinggi gunung".* (Al-Isra' [37]: 17)

Murah hati adalah parameter yang tepat untuk menjaga dari sikap yang berlebihan karena sikap yang berlebih-lebihan dibenci oleh Allah. Ada tiga hal yaitu harus dihindarkan oleh sikap murah hati yaitu kesombongan. Berburuk sangka kepada orang lain dan menjauhkan diri dari iri hati dan dengki. Sikap buruk tersebut tidak tertanam pada diri karyawan PT. Bank Bni Syariah cabang Banjarmasin. Karena mereka sangat memegang sifat kejujuran, kerjasama, disiplin, keadilan, tanggung jawab, kebenaran, ketaatan dan keterbukaan.

Adapun dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat

diuraikan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah:

a. Tersedianya karyawan yang baik
b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai
d. Mampu berkomunikasi dengan baik
e. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Adapun salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut mata penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu:[8]

[8]M. Nur Rianto al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) h. 197-198.

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability is the ability to perform a service dependably, consistently, and accurately.[9] (kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, dan akurat. Di dalam hadis mulia, rasulullah saw telah mempraktekkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profersionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dibeliau dipercaya oleh semua orang dan mendapat gelar al- Amin. Rasulullah saw menegaskan:

إذا ضيعت الأمانةُ فانتظر الساعةَ قال إذا أُسِنْدَ الأمرُ إلى غيرِ أهلِهِ فانتظر الساعةَ.

Artinya: "Apabila amanah telah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya, "para sahabat bertanya," bagaimana menyia-nyiakan amanah itu ya Rasulullah? "beliau menjawab," apabila suatu urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya." (HR. Bukhari).[10]

2. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Kecepatan dalam bergerak adalah hal yang utama, pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang bersifat esensial.

---

[9]William j. Stevenson, *Operations Management,* (New York: McGraw Hill, 2005), h. 387.
[10]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek,* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 105

Terkadang setelah selesai mengerjakan satu tugas kita menyempatkan diri untuk berlama-lama beristirahat sehingga tidak sadar sudah membuang-buang waktu secara percuma. Seharusnya kita terus bergerak dan melakukan kegiatan yang sekiranya dapat menjadi solusi bagi persoalan yang kita hadapi.[11] Demikian juga Allah swt telah mengingatkan kita tentang profersionalisne dalam menunaikan pekerjaan, Allah swt berfirman:

Artinya: "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain." (Q.S.Al-Insyirah [7]: 30)

3. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dijanjikan kepada pelanggan atau kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahtamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan dalam memberikan informasi.[12] Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen kita juga harus berlaku ramah dan sopan agar konsumen tidak pergi dan tetap loyal kepada perusahaan, Nabi saw bersabda:

---

[11] Tharik Gunara dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad*, (Bandung: Madania Prima, 2007), h. 128.

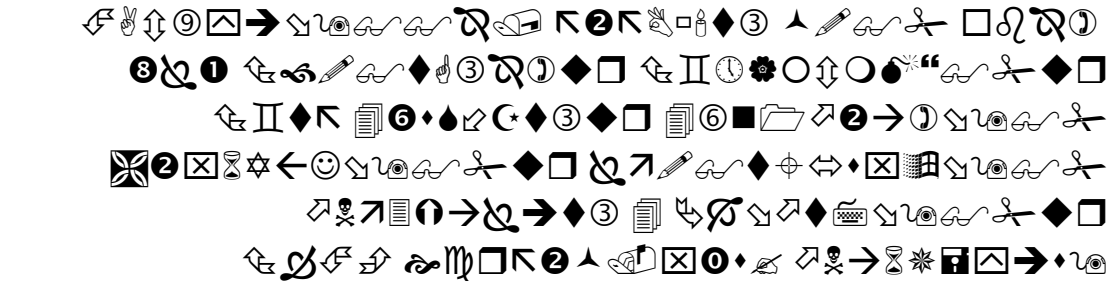
[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), h. 26.

وعن جابر رضي الله عنه أنَّ رسول الله صلى الله عليه وسلم, قَالَ: رَحِمَ اللهُ رَجُلاً سَمْحاً إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى (واهالبخاري).

Artinya: "Diriwayatkan dari Jabir bin Abdullah ra. bahwa Rasulullah saw bersabda: "Allah memberikan rahmat kepada orang yang ketika menjual, membeli, dan melakukan penagihan." (HR. Bukhari).[13]

4. *Emphaty* (Perhatian)

Kesediaan karyawan peduli untuk memberika perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasai dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah berfirman:



Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S. An-Nahl [16]: 90)

5. *Tangibles* (Bukti langsung)

Penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, teknologi, dan sarana komunikasi. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang

[13] Ahmad Zaidun, *Ringkasan Hadis Shahih Bukhari*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2002), h. 453.

signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan layanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan, seperti dalam firman Allah:

Artinya: "Bermegah-megahan telah melalaikan kamu." (Q.S.At-Taka>s|ur [1]: 102)

Kesederhanaan dalam bentuk bukti langsung yang tidak juga menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, sehingga bentuk dari kesederhanaan dapat diterapkan dalam pelayanan yang berkualitas. Dalam Islam tidak melarang menggunakan perlengkapan yang modern dan mengikuti perkembangan teknologi di zaman sekarang dengan tujuan yang positif dan tidak menimbulkan kemudharatan maupun dosa, namun Islam melarang dalam bentuk berlebih-lebihan.