

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Profil Perusahaan

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa, pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada

tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, bank mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris: Sutjipto SH, No. 23 tanggal 8 september 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur bank indonesia melalui SK gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan deputy gubernur senior bank indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul

pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁴⁴

1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Batulicin

Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin merupakan lembaga perekonomian yang bergerak dibidang perbankan di wilayah Kalimantan selatan, perusahaan ini berposisi sebagai satu-satunya Bank Syariah Mandiri di Batulicin Tanah Bumbu yang didirikan pada tanggal 1 Oktober Tahun 2006 di kota Batulicin Tanah Bumbu Kalimantan Selatan.

⁴⁴<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/di> akses pada tanggal 25 April 2015 pukul 10.05 wita

2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri

VISI

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia

MISI

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan, di atas rata-rata industri yang berkesinambungan;
- b. Mengutamakan penghimpunan dana murah, dan penyaluran pada segmen UMKM;
- c. Mengembangkan manajemen talenta, dan lingkungan kerja yang sehat;
- d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;
- e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

3. BSM *Shared Values* (ETHIC)

a. *Excellence*

Berupa mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

Prilaku utama: Prudence, Competence

b. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

Prilaku utama: Trusted and Trust, Contribution

c. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan nilai-nilai agama.

Prilaku utama: Social and Environment Care, Inclusivity.

d. *Integrity*

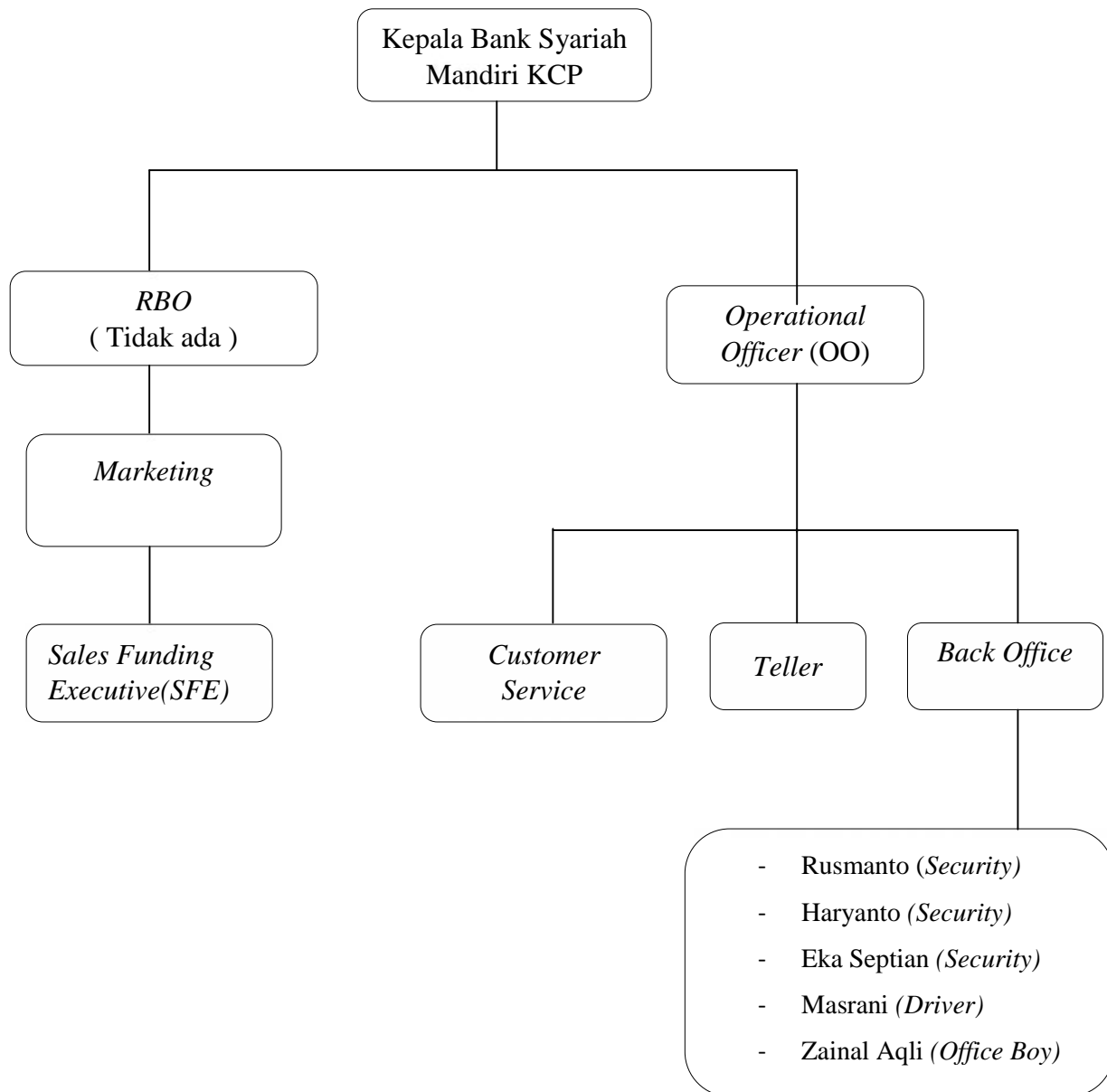
Menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji.

Prilaku utama: Honesty, Good Governance.

e. *Customer focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan (eksternal dan internal) untuk menjadikan BSM sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

Prilaku utama: Innovation, Service Excellence

Skema 4.1**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin**

4. Job Discription

a. Kepala Cabang

Memimpin,mengelola,mengawasi/mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan semua organisasi capem/UPS untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran dan operasional capem/UPS yang optimal,efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan cabang induk,juga mewakili direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan capem/UPS nya.

b. *Marketing*

Terlaksananya kegiatan *marketing* produk dan jasa-jasa bank kepada masyarakat di wilayah kerjanya dan tercapainya target bisnis yang telah ditetapkan kepala capem serta pelayanan yang prima kepada nasabah maupun investor.

1) *Sales Funding Executive*

Mencari nasabah bagi pendanaan berbentuk rekening/NOA,dan menawarkan produk dana dan jasa secara langsung dilapangan.

c. *Operation Officer*

Mengelola aktivitas operasional capem yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target dibidang operasional capem yang telah ditetapkan cabang induk/kantor pusat.

1) *Customer Service*

Terselenggaranya pemasaran produk dan jasa bank syariah mandiri kepada masyarakat, pembukaan, pemeliharaan dan/atau penutupan rekening dengan layanan sesuai standar *service* BSM kepada nasabah maupun investor.

2) *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah dan valuta asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar *service* BSM.

3) *Back Office*

Terlaksananya pencairan dan monitoring pembiayaan, penyimpanan legal dokumen dengan tertib dan aman serta pembuatan/penyampaian laporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu, terpenuhinya kebutuhan pegawai sesuai kondisi capem dan terlaksananya pengembangan karir pegawai sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai yang bersangkutan.

d. *Security*

1) Memberikan keamanan kepada nasabah dan karyawan

- 2) Menjaga kebersihan dan keamanan ruang kerja dari gudang pada cabang, peralatan dan barang-barang/alat transportasi kantor
- 3) Melaksanakan tugas yang diberikan kantor
- 4) Membantu tugas kegiatan operasional harian capem
- 5) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas fotocopy, pencarian file/data/barang/tugas lainnya.

e. *Office Boy*

- 1) Memberikan pelayanan konsumsi karyawan capem
- 2) Menjaga kebersihan dan keamanan ruang kerja dari gudang pada cabang, peralatan dan barang-barang konsumsi
- 3) Melaksanakan tugas ekspedisi korespondensi capem
- 4) Membantu tugas kegiatan operasional harian capem
- 5) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas fotocopy, pencarian file/data/barang/tugas lainnya

f. *Driver*

- 1) Memberikan pelayanan transportasi karyawan
- 2) Menjaga kebersihan dan keamanan ruang kerja dari gudang pada cabang, peralatan dan barang-barang/alat transportasi kantor

- 3) Melaksanakan tugas ekspedisi korespondensi capem
- 4) Membantu tugas kegiatan operasional harian capem
- 5) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang di tempati seperti tugas fotocopy, pencarian file/data/barang/tugas lainnya

B. Penyajian Data

Adapun identitas responden didasarkan pada usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan perbulan, yang sesuai dengan rumusan masalah. Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

- a. Identitas responden

Responden adalah orang yang dapat memberikan penjelasan tentang penelitian, yang dimaksud responden disini adalah nasabah yang sudah memiliki rekening produk penghimpunan dana khususnya tabungan. Nasabah adalah masyarakat yang menyimpan uangnya di bank, nasabah merupakan sasaran utama bank dalam menghimpun dana untuk biaya operasional dan untuk memperoleh keuntungan. Karakteristik nasabah perlu diketahui untuk melakukan segmentasi dan mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah pun lebih

mudah. Penelitian ini melibatkan 30 orang nasabah, yaitu nasabah bank syariah mandiri KCP Batulicin yang memiliki rekening tabungan BSM dan tabungan simpatik.

1) Usia Responden

Dari hasil wawancara, usia responden yang termuda adalah 20 tahun sedangkan yang tertua adalah 58 tahun. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 thn s/d 30 thn	12	40%
2	31 thn s/d 40 thn	10	33%
3	41 thn s/d 50 thn	5	17%
4	51 thn s/d 60 thn	3	10%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia dari 20 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 12 orang, yang berusia dari 31 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 10 orang, yang berusia dari 41 sampai dengan 50 sebanyak 5 orang dan yang berusia 51 tahun sampai dengan 60 tahun sebanyak 3 orang.

2) Jenis Kelamin Responden

Adapun jenis kelamin responden kebanyakan dari kaum adam atau laki-laki dari pada perempuannya. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	19	63%
2	Perempuan	11	37%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer(2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 19 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang.

3) Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tamat SD	2	7%
2	Tamat SLTP	5	17%
3	Tamat SLTA	10	33%

4	Tamat Perguruan tinggi D3/S1	13	43%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan responden yang tamat SD sebanyak 2 orang, yang tamat SLTP sebanyak 5 orang, yang tamat SLTA sebanyak 10 orang dan responden yang tingkat pendidikannya tamat perguruan tinggi D3/S1 sebanyak 13 orang.

4) Pekerjaan Responden

Dari hasil wawancara langsung yang ditujukan kepada 30 orang responden, terdapat variasi pekerjaan responden seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS/Honor	7	23%
2	Wiraswasta	8	27%
3	Ibu Rumah Tangga	5	17%
4	Karyawan Swasta	10	33%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer(2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/Honor sebanyak 7 orang, wiraswasta sebanyak 8 orang, ibu

rumah tangga sebanyak 5 orang, dan karyawan swasta sebanyak 10 orang.

5) Penghasilan Responden

Adapun penghasilan responden rata-rata Rp 3.000.000 dalam sebulan. Untuk lebih jelasnya tentang penghasilan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Penghasilan Responden

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp 2.000.000	4	13%
2	Rp 2.000.000 s/d Rp 3.000.000	18	60%
3	Lebih dari Rp 3.000.000	8	27%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa penghasilan atau pendapatan perbulan responden < Rp 2.000.000 sebanyak 4 orang, kemudian dari Rp 2.000.000 s/d Rp 3.000.000 sebanyak 18 orang dan lebih dari Rp 3.000.000 sebanyak 8 orang.

Untuk mengetahui produk yang digunakan nasabah dan pengetahuan tentang produk penghimpunan dana pada bank syariah mandiri KCP Batulicin, khususnya produk tabunganBSM yang menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan tabungansimpatik yang menggunakan akad

Wadi'ah. Hal ini dapat diketahui dari sikap, pengetahuan serta pelayanandalam menggunakan produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

b. Sikap Responden

- 1) Alasan responden menjadi nasabah bank syariah mandiri KCP Batulicin.

Tabel 4.6

Alasan responden menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Bank Islam yang berlandaskan Syariah	13	43%
2	Menghindari Riba	11	37%
3	Lokasi Bank Syariah Mandiri dekat dari rumah	6	20%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas alasan responden memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Batulicin yang beralasan bank Islam yang berlandaskan syariah ada 13 orang,nasabah menghindari riba ada 11 orang, nasabah yang beralasan lokasi Bank Syariah Mandiri dekat dari rumah ada 6 orang.

2) Alasan responden memilih produk penghimpunan dana

Tabel 4.7**Alasan Responden Memilih Produk Penghimpunan Dana**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Menerapkan Prinsip Bagi hasil	8	27%
2	Setoran awalnya murah dan Limit saldo nya rendah di banding bank konvensional	9	30%
3	Ingin memiliki tabungan syariah	13	43%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang beralasan menerapkan prinsip bagi hasil ada 8 orang,responden yang beralasan setoran awalnya murah dan limit saldonya rendah dibanding bank konvensional ada 9 orang,dan yang beralasan ingin memiliki rekening syariah ada 13 orang.

3) Tujuan Penggunaan Produk Penghimpunan Dana

Setiap orang memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam penggunaan produk penghimpunan dana khususnya dalam menabung,ada yang memiliki satu tujuan atau beberapa tujuan. Tujuan nasabah dalam menabung perlu diketahui oleh bank agar dapat

memenuhi keinginan nasabah sehingga tujuan mereka dalam menabung dapat terpenuhi.

Tabel 4.8
Tujuan Penggunaan Produk Penghimpunan Dana

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Untuk memindahkan gaji dari tabungan konvensional ke tabungan syariah	13	43%
2	Sekedar memiliki rekening tabungan	6	20%
3	Untuk tabungan dengan biaya yang murah dan tanpa bunga	11	37%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer(2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang tujuan penggunaannya untuk memindahkan gaji dari tabungan konvensional ke tabungan syariah ada 13 orang, untuk sekedar memilik rekening tabungan ada 6 orang, untuk tabungan biaya yang murah dan tanpa bunga ada 11 orang.

4) Produk dan Fasilitas yang digunakan Responden

Setelah diketahui penghasilan yang didapat nasabah perbulan, nasabah dapat memilih produk mana yang ia gunakan selama menjadi nasabah BSM apakah sesuai dengan pendapatan mereka perbulan atau

sesuai dengan keinginan mereka. Untuk itu dapat dilihat pada tabel yang dibawah berikut ini:

Tabel 4.9
Produk yang di gunakan Responden

No	Nama Produk	Akad	Frekuensi	persentase
1	Tabungan BSM	Mudharabah Mutlaqah	22	73%
2	Tabungan Simpatik	Wadi'ah	8	27%
	Jumlah		30	100

Sumber: Dioalah dari data primer(2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan tabungan BSM sebanyak 22 orang dan yang menggunakan tabungan simpatik sebanyak 8 orang.

2. Faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

Tabel 4.10
Fasilitas yang digunakan responden

No	Fasilitas	Frekuensi	Persentase
1	BSM Notifikasi	12	40%
2	BSM Mobile Banking	7	23%
3	BSM Net Banking	11	37%

	Jumlah	30	100
--	--------	----	-----

Sumber: Diolah dari data primer(2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan BSM notifikasi 12 orang, yang menggunakan BSM mobile banking 7 orang, dan yang menggunakan BSM net banking 11 orang.

Tabel 4.11

Lama Responden Menggunakan Produk Penghimpunan Dana

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Dibawah 1 Tahun	0	0%
2	2 Tahun-3 Tahun	12	40%
3	Lebih 3 Tahun	18	60%
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa yang menggunakan produk penghimpunan dana dibawah 1 tahun tidak ada, yang menggunakan produk penghimpunan dana antara 2 s/d 3 tahun ada 12 orang, dan responden yang menggunakan produk penghimpunan dana lebih 3 tahun ada 18 orang.

c. Pengetahuan Responden

Untuk mengetahui pengetahuan responden terhadap produk penghimpunan dana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Pengetahuan Responden tentang Tabungan BSM

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tahu	6	20%
2	Kurang Tahu	12	40%
3	Tidak Tahu	4	13%
	Jumlah	22	73

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mengetahui tabungan BSM hanya 6 orang, yang kurang mengetahui tentang produk tabungan BSM ada 12 orang, tidak tahu untuk tabungan BSM ada 4 orang

Tabel 4.13
Pengetahuan Responden tentang Tabungan Simpatik

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tahu	2	7%
2	Kurang Tahu	3	10%
3	Tidak Tahu	3	10%
	Jumlah	8	27

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas menunjukkan nasabah yang mengetahui tabungan simpatik hanya 2 orang, dan nasabah yang kurang mengetahui

tabungan simpatik ada 3 orang, serta yang tidak mengetahui tabungan simpatik ada 3 orang.

Tabel 4.14
Pengetahuan Responden tentang Akad Mudhrabah Mutlaqah

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tahu	4	13%
2	Kurang Tahu	6	20%
3	Tidak Tahu	12	40%
	Jumlah	22	73

Sumber : Diolah dari data primer (2015)

Tabel di atas menunjukkan responden yang tahu tentang akad *mudharabah mutlaqah* ada 4 orang, yang kurang mengetahui ada 6 orang, dan yang tidak mengetahui ada 12 orang.

Tabel 4.15
Pengetahuan Responden tentang Akad Wadi'ah

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tahu	2	7%
2	Kurang Tahu	3	10%
3	Tidak Tahu	3	10%
	Jumlah	8	27

Sumber: Diolah dari data primer (2015)

Tabel diatas terlihat bahwa responden yang tahu tentang akad *wadi'ah* hanya 2 orang, yang kurang tahu ada 3 orang dan yang tidak tahu ada 3 orang.

d. Pelayanan Karyawan

Kejujuran,keramahan,kesopanan,kecepatan dan daya tanggap sangat menentukan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk penghimpunan dana.

Tabel 4.16
Pelayanan Karyawan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Jujur, ramah dan sopan	15	50%
2	Cepat dan tanggap dalam melayani setoran	9	30%
3	Cepat dan tanggap dalam melayani pembukaan rekening	6	20%
	Jumlah	30	100

Sumber: Dioalah dari data primer (2015)

Tabel 4.10 menunjukkan pelayanan karyawan yang jujur, ramah dan sopan ada 15 orang, pelayanan karyawan yang cepat dan tanggap dalam melayani setoran ada 9 orang, pelayanan karyawan yang cepat dan tanggap dalam melayani pembukaan rekening ada 6 orang.

C. Analisis Data

1. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Penghimpunan Dana Pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan tersebut hasil dari nasabah yang membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk dengan hasil yang ia harapkan. Untuk itu penulis akan menganalisis mendalam tentang kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada bank syariah mandiri KCP Batulicin.

Dari 30 responden sebagian besar yang menggunakan produk penghimpunan dana adalah laki-laki yang usianya rata-rata 20 s/d 30 tahun, dan pendidikan responden kebanyakan dari lulusan perguruan tinggi D3/S1, yang pekerjaannya adalah karyawan swasta hal ini dikarenakan kota Batulicin terdapat banyak perusahaan yang berdiri seperti perusahaan karet, triplek, dll dengan gaji rata-rata Rp 2.000.000 s/d 3.000.000 perbulan, dan sebagian besar lama nasabah dalam menggunakan tabungan BSM diatas 3 tahun, hal ini terlihat bahwa responden masih setia dalam menggunakan produk penghimpunan dana dikarenakan nasabah merasa puas terhadap produk yang digunakannya, walaupun ada beberapa masalah yang sering mereka alami.

Nasabah yang menggunakan tabungan BSM dan simpatik juga menggunakan fasilitas BSM card, mereka merasa puas dengan penggunaan BSM card karena nasabah bisa tarik tunai diseluruh *counter* ATM BSM maupun ATM bersama, dan nasabah merasa mudah karena bisa berbelanja di 20 *merchant*.

Pada tabel 4.6 responden yang beralasan dalam memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin dikarenakan Bank Syariah yang berlandaskan syariah dan untuk menghindari riba alasan responden terlihat bahwa sebagian besar masyarakatnya menjunjung tinggi nilai-nilai syariah, padahal di wilayah Batulicin lebih banyak bank konvensional dibanding bank syariah namun masyarakat Batulicin khususnya di wilayah Simpang Empat lebih mengutamakan Bank Syariah dengan alasan untuk menghindari riba. Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ
(٢٧٥)

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba),

maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa kita diperintahkan untuk menghindari riba, karena dalam ayat tersebut Allah telah mempertegaskan hukuman bagi orang-orang yang memakan/mengambil harta riba. Menghindari adanya praktik riba, tabunglah uang di Bank Syariah, karena Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan syariat Islam.

Tabel 4.7 juga terlihat nasabah yang beralasan setoran awal murah dan limit saldonya rendah dibanding bank konvensional, disini responden merasa puas karena dengan setoran awal Rp 80.000 untuk tabungan BSM nasabah sudah mendapatkan buku tabungan beserta ATM, dan dengan setoran Rp 30.000 untuk tabungan simpatik nasabah sudah mendapatkan buku tabungan dan ATM dengan limit saldo yang sangat rendah apabila saldo nasabah masih berada diatas Rp 50.000 nasabah masih bisa menarik dengan kelipatan Rp 50.000

Dalam menyediakan produk dan jasa, Bank Syariah Mandiri harus mampu menghasilkan *value* bagi nasabah, *value* yang didapat nasabah dari produk yang berkualitas, nasabah yang menggunakan produk penghimpunan dana dengan limit saldo yang rendah sudah membuat nasabah merasa puas, karena produk yang dijanjikan Bank

Syariah sudah sesuai dengan harapan nasabah, dan apabila nasabah sudah merasa puas berarti nasabah telah mendapatkan produk yang berkualitas dan kemungkinan nasabah untuk kembali membeli terhadap produk yang telah di gunakannya.

Tabel 4.16 terlihat bahwa sebagian nasabah puas terhadap pelayanan yang jujur ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Nasabah beranggapan karyawan yang jujur, ramah, dan sopan merupakan pertanda bahwa dalam melaksanakan tugasnya tidak sembarangan, kejujuran, keramahan dan kesopanan yang diberikan dalam industri jasa akan menimbulkan citra yang positif bagi perusahaan.

Pelayanan karyawan bisa dikatakan pelayanan prima atau terjemah dari *service excellence* yang berarti pelayanan yang baik atau pelayanan yang terbaik, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (nasabah), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan nasabah.⁴⁵

Tingkat kepuasan dapat dilihat dari pelayanan yang mereka lakukan karena kriteria puas sudah merupakan hal yang baik dirasakan nasabah terhadap apa yang telah diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin tersebut. Pelayanan yang diberikan membuat nasabah merasa senang dan puas karyawan mampu melayani nasabah dengan

⁴⁵Said sa'ad marathon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis EkonomiGlobal*, op.cit.,h.211

jujur, ramah, dan sopan, dengan mengutamakan nasabah sebagai mitra. Pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin bisa di katakan baik, karena para nasabah merasa puas dan mendekati sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah.

Seperti Nabi Muhammad saw, dalam melayani nasabah 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 dengannya, baik dalam kehidupan bisnis maupun kehidupan sehari-hari.

Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi saw:

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صَدِيقًا وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا (رواه مسلم)

Abdullah bin Mas'ud berkata: "Bersabda Rasulullah : Kalian harus jujur karena sesungguhnya jujur itu menunjukkan kepada kebaikan dan kebaikan itu menunjukkan kepada jannah. Seseorang senantiasa jujur dan berusaha untuk jujur sehingga ditulis di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Dan jauhilah oleh kalian dusta karena sesungguhnya dusta itu menunjukkan kepada keburukan dan keburukan itu menunjukkan kepada neraka. Seseorang senantiasa berdusta dan

berusaha untuk berdusta sehingga ditulis disisi Allah sebagai seorang pendusta” (hadits muslim)⁴⁶

Hadits diatas menjelaskanbetapa agungnya perkara kejujuran dimana ujung-ujungnya akan membawa orang yang jujur ke surga dan keburukan akan membawa orang ke neraka. Pelayanan yang diberikan karyawan harus disertai dengan kejujuran, karena kejujuran adalah cara yang paling murah walau dirasakan sangat sulit dan telah menjadi barang yang sangat langka. Dengan selalu jujur kepada nasabah mengenai baik buruknya atau kekurangan dan kelebihan suatu produk akan membuat nasabah percaya kepada kita.

2. Analisis faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin

Memperhatikan uraian bagian sebelumnya mengenai kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada bank syariah mandiri KCP Batulicin. Dari hasil wawancara yang diberikan oleh peneliti kepada responden yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin yang jawabannya bervariasi. Berikut ini penulis akan menganalisis dari rumusan masalah yang kedua yaitu faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin .

⁴⁶Salim Bahreisy, *Terjemah Riadhus Shalihin I*, (Bandung: PT Al Ma’rif, 1985), h.78

1. Sikap Responden

Dari sikap responden terlihat faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana, yaitu sikap responden selama menggunakan produk penghimpunan dana, apakah responden sudah merasa puas atau sebaliknya, sikap responden yang dimaksud adalah alasan responden menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri, kemudian alasan responden dalam memilih produk penghimpunan dana, dengan alasan responden tersebut dapat terlihat faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah, kemudian faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dari sikap responden dapat dilihat dari tujuan penggunaan produk penghimpunan dana. Untuk itu penulis akan menguraikan apa saja faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah terhadap produk penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

a. Alasan responden menjadi nasabah bank syariah mandiri

Pada tabel 4.6 dari 30 responden yang beralasan bahwa lokasi Bank Syariah Mandiri dekat dari rumah mereka hanya ada 6 orang. memang lokasi Bank Syariah Mandiri sangat strategis lokasi Bank Syariah Mandiri berada di Jl. Raya Batulicin RT 24 No 193, kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu, tepat berada di depan pasar minggu. Bagi nasabah yang berada di kelurahan kampung baru merasa lokasi kantor Bank Syariah Mandiri

dekat dan strategis dari rumah mereka. Namun sebagian nasabah merasa kantor Bank Syariah Mandiri sangat jauh dari mereka khususnya nasabah yang berada di desa sungai dua, sungai kecil, sungai besar, sebagian nasabah mengharapkan kantor Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin ditambah lagi walaupun hanya kantor kas.

b. Alasan responden memilih produk penghimpunan dana

Pada tabel 4.7 sebagian besar responden memilih produk penghimpunan dana dengan alasan ingin memiliki tabungan atau rekening syariah, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin sehingga kebanyakan responden masih belum mengenal terlalu dalam tentang produk Bank Syariah Mandiri dan nyatanya banyak masyarakat Batulicin yang belum memiliki tabungan/rekening Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

Dan pada tabel tersebut terlihat responden yang beralasan menerapkan prinsip bagi hasil lebih sedikit, hal ini dikarenakan responden kurang mengetahui seberapa besar bagi hasil yang diberikan pihak bank kepada nasabah, bagaimana sistem perhitungannya serta nasabah tidak mendapatkan informasi setiap bulannya dari pihak bank, tentang bagi hasil yang akan diberikan. Hal ini disebabkan penjelasan yang diberikan pihak bank tentang bagi hasil kurang detail dan kurang maksimal sehingga responden yang menjadi nasabah produk penghimpunan dana kurang begitu memahami tentang bagi

hasil yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin, bahkan ada beberapa nasabah yang berpindah ke bank konvensional.

Dalam mengukur kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri harus menganalisa nasabah dengan menghubungi apabila ada nasabah yang menutup rekeningnya atau berpindah ke bank lain dan menanyakan mengapa alasan menutup rekening atau berpindah ke bank lain, sehingga pihak bank mengetahui permasalahan nasabahnya, namun disini pihak Bank Syariah Mandiri tidak menghubungi nasabah yang berpindah ke bank konvensional, sehingga nasabah merasa belum terpuaskan dan masalah yang dihadapi nasabah belum terselesaikan

c. Tujuan penggunaan produk penghimpunan dana

Pada tabel 4.8 terlihat tujuan nasabah dalam menggunakan produk penghimpunan dana, nasabah yang bertujuan untuk memindahkan gaji dari bank konvensional ke Bank Syariah Mandiri lebih banyak, karena sebagian besar masyarakat batulicin pekerjaannya adalah karyawan swasta, dan untuk penerimaan gaji karyawan, perusahaan kebanyakan masih bekerjasama kepada bank konvensional, hal ini karena kurangnya sosialisasi Bank Syariah Mandiri tentang produk penghimpunan kepada perusahaan yang ada di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

d. Produk dan fasilitas yang digunakan responden

Pada tabel 4.9 nasabah yang menggunakan tabungan BSM lebih banyak dari pada nasabah yang menggunakan tabungan simpatik hal ini dikarenakan nasabah tabungan simpatik merasa kurang puas karena ada beberapa responden yang memiliki keluhan ketika menggunakan produk tabungan simpatik. Responden merasa administrasi yang dipotong perbulan terkadang melebihi bonus yang diberikan padahal sudah sesuai ketentuan dan kebijakan pihak bank, bahwa minimal bonus yang diberikan sesuai dengan biaya administrasi yang di tetapkan, lebih dari itu tergantung dari kebijakan dan pendapatan bank setiap bulannya.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil dan harapan dari suatu produk yang mereka harapkan, ternyata hasil yang diterima oleh nasabah lebih kecil dari harapannya, dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak puas terhadap tabungan simpatik yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Nasabah berharap akan ke konsistenan pemotongan biaya administrasi perbulan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Dan untuk penggunaan fasilitas seperti *counter* ATM ataupun BSM net banking, nasabah berharap akan informasi dari sistem tentang tarif biaya yang dikenakan.

Dan pada tabel 4.10 sangat disayangkan nasabah yang menggunakan fasilitas produk penghimpunan dana seperti, BSM Net Banking, dan BSM Mobile Banking mengalami keluhan dalam

penggunaan fasilitas tersebut, dari tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menggunakan BSM Notifikasi lebih banyak dikarenakan mudah tanpa harus memasukan kode, *password* dan lain sebagainya, responden hanya menunggu sms masuk dari setiap transaksi, beda halnya dengan BSM mobile banking dan net banking yang harus memasukan *user Id*, *password* dan untuk melanjutkan transaksi harus memasukan TAN dan pin otorisasi, memang sebagian kecil responden merasa puas dan keinginannya terpenuhi ketika menggunakan fasilitas BSM net banking dan mobile banking, responden tidak perlu lagi keluar rumah untuk bayar tagihan listrik dan pengisian pulsa, namun ada beberapa responden juga mengutarakan bahwa selama menggunakan BSM net banking responden pernah mengalami masalah dalam melakukan transaksi, seperti ketika memasukan *user Id* dan *password* langsung error padahal responden baru satu kali input, kemudian ketika responden ingin melakukan transaksi, transfer ke rekening mandiri dikenakan biaya Rp 7.500 seharusnya hanya Rp 2.000 dan responden merasa ini tidak sesuai dengan penjelasan karyawan.

Beberapa responden juga pernah mengeluh mengapa belum terinformasi di sistem, masalah debet apabila melakukan transfer, responden melakukan transfer ke bank lain sebelumnya Rp 6.500 dan sekarang menjadi Rp 7.500 selebihnya masalah jaringan di sistem yang sering *trouble*. Inilah alasan mengapa responden lebih

banyak menggunakan BSM notifikasi banking dari pada BSM net banking dan BSM mobile banking.

2. Pengetahuan Responden

Dalam mengetahui kepuasan nasabah penulis akan menganalisis seberapa besar pengetahuan nasabah terhadap produk penghimpunan dana karena dengan pengetahuan nasabah tersebut, dapat terlihat faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah, pengetahuan nasabah yang dimaksud yaitu, pengetahuan nasabah tentang tabungan BSM, pengetahuan nasabah tentang tabungan simpatik, pengetahuan nasabah tentang akad *mudharabah mutlaqah*, dan pengetahuan nasabah tentang akad *wadi'ah*, untuk itu penulis akan menguraikan faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dilihat dari pengetahuan responden yaitu,

pada tabel 4.12 dan tabel 4.13 ini menunjukkan pengetahuan responden tentang tabungan BSM dan tabungan simpatik sebagian nasabah kurang tahu dan bahkan tidak tahu tentang tabungan BSM dan tabungan simpatik, mereka hanya mengetahui bahwa kedua produk itu hanya tabungan biasa yang setoran awalnya murah khususnya tabungan simpatik yang setoran awalnya Rp 30.000 sudah mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM dan nasabah bisa menggunakan fasilitas BSM net banking untuk keperluan pembayaran.

Pada tabel 4.14 dan 4.15 terlihat pengetahuan responden terhadap akad *mudharabah mutlaqah* serta akad *Wadi'ah* sangat minim bahkan sebagian besar dari mereka tidak mengetahui tentang akad produk penghimpunan dana tersebut. Padahal kebanyakan dari responden yang menggunakan produk tabungan ini adalah mereka yang pendidikannya lulus perguruan tinggi. Terlihat pada tabel 4.3 sebagian besar nasabah berlatarbelakang pendidikan yang lulusan perguruan tinggi D3/S1.

Tingkat pendidikan responden yang tamat perguruan tinggi itu ternyata kebanyakan dari perguruan tinggi yang basicnya umum, maka dari itu untuk memahami betul produk penghimpunan danabeserta akadnya sulit untuk dimengerti dan mereka terkendala karena kurangnya sosialisasi tentang produk penghimpunan dana oleh pihak Bank Syariah Mandiri Batulicin.

3. Pelayanan Karyawan

Faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan karyawan bank syariah mandiri kepada nasabahnya. Dari tabel 4.16 terlihat bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan seperti jujur, ramah, dan sopan. Tetapi dilihat dari kecepatan dan daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah ada sebagian nasabah yang belum terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan, hal ini karena karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin kurang memadai, menurut

keterangan dari nasabah bahwa karyawan seperti *Teller* hanya ada 1 orang, *Customer Service* hanya ada 1 orang, dengan terbatasnya karyawan *Frontliner* membuat nasabah harus menunggu lama untuk melakukan setoran terlebih lagi dalam pembukaan rekening dan menghadapi nasabah yang mengeluh hanya dengan 1 orang *Customer Service*.

Dari hasil penelitian penulis faktor yang melatarbelakangi kebanyakan dari mereka nasabah yang kurang mengetahui bahkan tidak mengetahui sama sekali tentang tabungan BSM dan tabungan simpatik akad yang digunakan dan bagi hasil yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Dengan demikian berbagai anggapan dari responden tentang produk penghimpunan dana bervariasi, tetap harus menjadi perhatian pihak bank untuk lebih meningkatkan kualitas produk penghimpunan dana guna untuk mencapai kepuasan nasabah dan yang terpenting adalah memahami keinginan nasabah serta harapan-harapan nasabah.

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

Dalam konsep ekonomi konvensional, tujuan dari setiap konsumen adalah memberikan kepuasan (*utility*) yang optimum. Disini diasumsikan bahwa nasabah menghadapi dua pilihan antara

barang/jasa untuk digunakan.⁴⁷Jadi, barang yang digunakan harus “memuaskan” nasabah dan pelayanan yang dapat mempengaruhi juga harus “memuaskan” nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas terhadap produk yang diberikan. Sebaliknya dalam ekonomi Islam, setiap pelaku ekonomi selalu menaruh perhatian pada *mashlahah* 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, karna itu perlu sekali menentukan kriteria bagi setiap barang/jasa yang akan digunakan.⁴⁸

Dalam Al-Qur'an surah Al-Qasas ayat 77 dijelaskan

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ (٧٧)

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan oleh Allah kepadamu kebahagiaan akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari kenikmatan dunia, dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai terhadap orang-orang yang berbuat kerusakan.(Q.S. Al-Qasas: 77)⁴⁹

Ayat diatas menjelaskan tentang perintah Allah untuk mencari kebahagiaan akhirat, apabila kita menggunakan/memiliki sesuatu

⁴⁷P3 (Pusat Pengkajian dan Pengembangan ekonomi Islam), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,p 2008), h. 128

⁴⁸*Ibid.*, h. 177

yang dapat menimbulkan rasa puas kita tidak boleh terlena dengan kepuasan dunia semata karena kepuasan yang kekal adalah kepuasan yang dapat menimbulkan *mashlahah* dengan tujuan akhir falah.