

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank BRI Syariah**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada Tanggal 29 April 2000 didirikan unit usaha syariah (UUS) BRI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BRI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah dikantor Cabang BRI Konvensional (*Syariah office channeling*) dengan lebih kurang 1000 outlet BRI yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BRI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BRI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BRI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BRI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak

terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

### **1. Sejarah Singkat PT.Bank BRI Syariah cabang Banjarmasin**

Berdiri sejak 1946. BRI yang dulu dikenal dengan Bank Rakyat 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 diperingati sebagai hari keuangan Nasional, sementara hari berdirinya jatuh pada tanggal 5 juli ditetapkan sebagai hari Bank Nasional. Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah selain karena adanya keinginan dari masyarakat terhadap perbankan syariah juga untuk mewujudkan keinginan BRI menjadi *Universal Banking*, BRI membuka layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU NO 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang memungkinkan bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukan Tim bank syariah ditahun 1999, Bank Indonesia mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah setelah itu BRI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BRI Syariah membuka 5

kantor cabang syariah sekaligus dikota-kota potensial yaitu: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

BRI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan syariah<sup>48</sup> BRI Syariah cabang Banjarmasin terletak di jalan Ahmad Yani km 4, NO 385 Banjarmasin. Bangunan BRI Syariah cabang Banjarmasin mempunyai lantai bertingkat tiga, lantai dasar terdiri dari ruangan tempat bekerja karyawan bagian *sme Financing*, *consumer sales*, *moshola*, dan ruang tamu, Lantai dua terdiri dari *Banking hall* (unit pelayanan), Teller, *Customer service* dan *Operational*. Lantai tiga terdiri dari ruangan Pimpinan, ruangan *General affair*, 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 toelit disediakan pada setiap lantai, sekarang BRI Syariah cabang Banjarmasin memiliki dua cabang Pembantu yaitu disungai Danau dan Batulicin.

## **2. Visi , Misi dan Budaya Kerja BRI Syariah**

### **a. Visi BRI Syariah**

“Menjadi Bank Syariah yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai kaidah sehingga insyaAllah membawa berkah”.

---

<sup>48</sup> Panji Arohman, staf pengelola pembiayaan BRI Syariah wawancara pribadi , Banjarmasin 24 oktober 2014.

b. Misi BRI Syariah

“Secara istiqomah melaksanakan Amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan serta jasa keuangan syariah sehingga dapat menjadi bank syariah kebanggaan Anak Negeri”.

Di dalam mencapai misinya BRI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah mulai dari mengenali kebutuhan nasabah, membimbing nasabah dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintenance*) hubungan baik dengan nasabah.

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### **3. Budaya Kerja**

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*values*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dan 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, berpikir dan bertindak, menjalankan misi dan mencapai visi organisasi tersebut. Agar budaya kerja betul-betul terbentuk dan menjadi acuan bagi segenap pegawai, maka perlu ada metode deployment budaya kerja yang tersistem.

Metode Deployment Budaya kerja antara lain meliputi:

- a. Penguraian budaya kerja menjadi panduan perilaku.
- b. Proses awareness misalnya melalui pelatihan dan sosialisasi.
- c. *Mentoring, coaching* dan Konseling budaya kerja.
- d. Sistem remunerasi, *reward* dan *punishment*.
- e. Tata tertib.
- f. Metode pengukuran keberhasilan budaya kerja.

Budaya kerja BRI Syariah adalah:

1. Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, profesional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, 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 bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
  - b. Meningkatkan kesempatan kerja.
  - c. Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih meanggap bahwa bunga bank itu riba.
  4. Mengembangkan lembaga bank dan sistem Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil.
  5. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### 4. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin dan Job Description

Adapun struktur organisasi PT Bank BRI Syariah cabang Banjarmasin dapat dilihat di bawah ini.

|                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| Branch Manager       | : Ahmad Rizini               |
| Operation Manager    | : Iwan Saruji                |
| Sme Financing Head   | : Inayati                    |
| Sme Account Offficer | : Panji Arohman              |
|                      | : Ika Dewi Vihara Barashanti |
|                      | : Fheby Irliaudi             |
|                      | :Mohammad Ramadhan           |
| Consumer Sales Head  | : Isti Prastiwi              |
| Sales Officer        | : Azhari Faesal              |
|                      | :Yuni Astuti                 |
| Sales Assistant      | : Gt.M.Fajar Wahyudi         |
|                      | :Fendy Rakhmat Ardiansyah    |
|                      | : Miftahul Fajri             |
|                      | : Abdul Rahman               |
|                      | : Aulia Hasanah              |
|                      | : Riska Amelia               |
|                      | : Hendra Adi Gunawan         |
|                      | : Afriadi Fahmi              |
|                      | : Sufyan Hapiz               |
|                      | : Khairul Fitri              |

|                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| Consumer Processing Head      | : Ike Yulianti               |
| Consumer Processing Assistant | : Andri Saputra              |
|                               | : Riza Fahmi Ramadhan        |
|                               | : Didiyana                   |
|                               | : Nurul Karimah              |
| Consumer Services Head        | : Muhibatul Raihana          |
| Teller                        | : Rizqi Humaira              |
|                               | : Maria Ulfah                |
|                               | : Devinta Cholila            |
|                               | : Sri Diah Ayu Fitri         |
| Costumer Service              | : Maya Puspa Syari           |
|                               | : Aisya Najiha               |
|                               | : Ahya Rezky Aufa            |
|                               | : Nur Hidayah                |
| Operational Head              | : Sri Wahyuningsih           |
| Financing Support Assistant   | : Faridah                    |
| Operational Assistant         | : Amiroh                     |
|                               | : Denny Wahyudi              |
|                               | :Iin Rusmaliyanti            |
| General Affair Head           | : Agus Rofandi               |
| Administration Assistant      | : Nurlatifa Yanti            |
| Outsourcing                   | : Supian Hadi ( Direct sale) |
|                               | : Kamarullah (Security)      |

|                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
|                               | : Agus Hendrawan (Security) |
|                               | : Maulana ( Security)       |
|                               | : Nasrullah ( Asst Admin)   |
|                               | : Ridani (Supir)            |
|                               | : Muhammad Ali (Supir)      |
|                               | : Heriansyah (OB)           |
|                               | : Muhammad Arsyad (OB)      |
| Recovery & Remedial Head      | : Wahyudi                   |
| Recovery & Remedial Assistant | : Ahmad Rifa'i Sulistiyono  |

Berdasarkan Struktur Organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job descriptionnya* 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 liabilities, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BRI Syariah.
- 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 pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BRI Syariah pada kantor cabang Konvensional di bawah kelolaannya.
- 5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN)/*know your customer* (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 terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit telah dilakukan sesuai dengan rencana yang diberikan oleh auditor.
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BRI Syariah.

- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BRI Syariah yang dilakukan oleh para penyelia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer Services Head (CSH)*

- 1) Pemberian informasi mengenai produk dana BRI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi/saldo.
- 2) Administrasi dan pembagian rekening Koran nasabah secara langsung lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi pembagian buku cek/ giro bilyet, mengelola formulir dan produk jasa bank BRI Syariah.
- 4) Perbaikan dan penyempurnaan hasil temuan audit.
- 5) Pembuatan laporan ke BI tentang Giro wadiah , tabungan mudharabah, dan deposito berjangka.

d. *Operational Head (OH)*

- 1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portepel pembiayaan.
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 3) Melakukan pencetakan 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) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
  - 6) Membantu penyelesaian temuan SPI
  - 7) Berpartisipasi aktif dalam tugas khusus dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan.
  - 8) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
  - 9) Mengadministrasikan dan mengkompilasikan 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 *Cross Selling* untuk produk- produk BRI Syariah.
  - 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BRI Syariah.

g. *Consumer Sales Head (CSH)*

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- 3) Melakukan analisa pembiayaan (*BFM/Analyst scoring*) pengusulan dan surat kepengurusan pembiayaan.

h. *Consumer Processing Head (CPH)*

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

i. *Recovery & Remedial Division (RRD)*

- 1) Pemantauan proses penagihan.
- 2) Pemeriksaan laporan kunjungan setempat/penagihan pembiayaan.
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BRI Syariah.

j. *Recovery dan Remedial Head (RRH)*

- 1) Berperan aktif dalam mendukung program peningkatan budaya pelayanan.
- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit BRI 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 BRI Syariah.
- 3) Memastikan akurasi setiap transaksi.

l. *Administration Assistant* (AA)

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

## **B. Karakteristik Responden**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah BRI Syariah Cabang Banjarmasin yang menjadi responden, jumlah koesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Jenis kelamin Responden

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

| <b>NO</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase %</b> |
|-----------|----------------------|------------------|---------------------|
| 1         | Laki-laki            | 46               | 46%                 |
| 2         | Perempuan            | 54               | 54%                 |
| Jumlah    |                      | 100              | 100%                |

Sumber: Hasil Penelitian 2014

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 54 orang dan laki-laki 46 orang.

### 2. Usia Responden

Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

| <b>NO</b> | <b>Kelompok Usia</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase %</b> |
|-----------|----------------------|------------------|---------------------|
| 1         | < 17 Tahun           | 1                | 1%                  |
| 2         | 17-25 Tahun          | 42               | 42%                 |
| 3         | 26-35 Tahun          | 38               | 38%                 |
| 4         | 36-45 Tahun          | 11               | 11%                 |
| 5         | >45 Tahun            | 8                | 8%                  |
| Total     |                      | 100              | 100%                |

Sumber: Hasil Penelitian 2014

Keadaan usia responden dikelompokkan menjadi lima kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentase memperoleh data yang berbeda. kelompok di bawah 17 tahun berjumlah 1 orang, usia 17-25 tahun berjumlah 42 orang, 26-35 tahun berjumlah 39 orang, 36-45 tahun berjumlah 11 orang dan yang berusia di atas 45 tahun berjumlah 8 orang.

### 3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

| NO | Tingkat Pendidikan | Frekuensi | Persentase % |
|----|--------------------|-----------|--------------|
| 1  | SD/Sederajat       | 0         | 0%           |
| 2  | SMP/Sederajat      | 1         | 1%           |
| 3  | SMU/Sederajat      | 60        | 60%          |
| 4  | Diploma/Sarjana    | 38        | 38%          |
| 5  | Magister (S2)      | 1         | 1%           |
| 6  | Doktoral (S3)      | 0         | 0%           |
|    | Jumlah             | 100       | 100%         |

Sumber: Hasil Penelitian 2014

Dari data yang diperoleh, tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMU/ sederajat sebanyak 60 orang, kemudian diploma/sarjana sebanyak 38 orang, SMP/ sederajat dan Magister (S2) sebanyak 1 orang.

### 4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

| NO | Jenis Pekerjaan              | Frekuensi | Persentase % |
|----|------------------------------|-----------|--------------|
| 1  | Pelajar/Mahasiswa            | 7         | 7%           |
| 2  | Wiraswasta                   | 51        | 51%          |
| 3  | Pegawai Negeri/Swasta        | 37        | 37%          |
| 4  | Profesional                  | 0         | 0%           |
| 5  | Pensiunan                    | 2         | 2%           |
| 6  | Lain-lain (Ibu Rumah Tangga) | 3         | 3%           |
|    | Jumlah                       | 100       | 100%         |

Sumber: Hasil Penelitian 2014

Dari data di atas maka dapat disimpulkan pekerjaan terbanyak responden adalah wiraswasta dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan frekuensi masing-masing 51 orang PNS dan 37 orang wiraswasta.

### C. Penyajian Data

Pada hasil pengumpulan jawaban responden, maka gambaran mengenai minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka data-data temuan dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin

Terkait dengan pengukuran tingkat minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin, penulis membagikan ke beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain

Salah satu indikator yang menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah munculnya keinginan untuk menceritakan kepada orang lain tentang keunggulan-keunggulan atau keuntungan-keuntungan dalam menggunakan jasa KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang perilaku nasabah dalam menceritakan keunggulan-keunggulan atau keuntungan-keuntungan dalam menggunakan jasa KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5. Menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain

| No            | Kategori      | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| 1             | Selalu        | 2          | 2%          |
| 2             | Sering        | 48         | 48%         |
| 3             | Kadang-Kadang | 31         | 31%         |
| 4             | Jarang        | 16         | 16%         |
| 5             | Tidak Pernah  | 3          | 3%          |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 2 orang, pada kategori “sering” terdapat 48 orang, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 31 orang, pada kategori “jarang” terdapat 16 orang, pada kategori “tidak pernah” terdapat 3 orang.

b. Mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah

Selain indikator di atas, salah satu indikator yang menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah sikap memberikan dorongan, saran dan anjuran kepada keluarga dan orang-orang yang ada di sekitarnya untuk menggunakan jasa KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang perilaku nasabah dalam mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah

| No            | Kategori      | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| 1             | Selalu        | 11         | 11%         |
| 2             | Sering        | 52         | 52%         |
| 3             | Kadang-Kadang | 28         | 38%         |
| 4             | Jarang        | 7          | 7%          |
| 5             | Tidak Pernah  | 2          | 2%          |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 11 orang, pada kategori “sering” terdapat 52 orang, pada kategori “kadang-

kadang” terdapat 28 orang, pada kategori “jarang” terdapat 7 orang, pada kategori “tidak pernah” terdapat 2 orang.

c. Kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah

Salah satu indikator yang juga menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah munculnya perasaan puas dalam diri nasabah dalam menggunakan jasa KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7. Kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah

| No            | Kategori          | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|-------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Puas       | 73         | 73%         |
| 2             | Puas              | 24         | 24%         |
| 3             | Cukup Puas        | 3          | 3%          |
| 4             | Tidak Puas        | -          | -           |
| 5             | Sangat Tidak Puas | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>100</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel tentang kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat puas” terdapat 73 orang, pada kategori “puas” terdapat 24 orang, pada kategori “cukup puas” terdapat 3 orang. Adapun jawaban pada kategori “tidak puas” dan “sangat tidak puas” tidak ada satupun responden yang menjawab kategori tersebut.

d. Menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah

Salah satu indikator yang juga menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah munculnya keinginan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang

perilaku nasabah dalam menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8. Menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah

| No            | Kategori      | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| 1             | Selalu        | 2          | 2%          |
| 2             | Sering        | 30         | 30%         |
| 3             | Kadang-Kadang | 59         | 59%         |
| 4             | Jarang        | 9          | 9%          |
| 5             | Tidak Pernah  | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>100</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel tentang menceritakan menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 2 orang, pada kategori “sering” terdapat 30 orang, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 59 orang, pada kategori “jarang” terdapat 9 orang dan pada kategori “tidak pernah” tidak ada nasabah yang menjawab tidak pernah.

e. Melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur

Salah satu indikator yang menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah teraturnya pembayaran angsuran bulanan yang dilakukan oleh para nasabah dan tidak ada penunggakan angsuran melebihi batas sebulan. Adapun terkait data tentang perilaku nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur pada perbankan syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9. Melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur

| No            | Kategori      | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| 1             | Selalu        | 89         | 89%         |
| 2             | Sering        | 9          | 9%          |
| 3             | Kadang-Kadang | 2          | 2%          |
| 4             | Jarang        | -          | -           |
| 5             | Tidak Pernah  | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 89 orang, pada kategori “sering” terdapat 9 orang, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 2 orang. Sedangkan pada kategori “jarang” dan pada kategori “tidak pernah” tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

f. Peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah

Salah satu indikator yang menunjukkan keberminatan para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah meningkatnya jumlah pengguna jasa KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10. Peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah

| No            | Kategori                  | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Meningkatkan       | 77         | 77%         |
| 2             | Meningkat                 | 16         | 16%         |
| 3             | Cukup Meningkatkan        | 7          | 7%          |
| 4             | Tidak Meningkatkan        | -          | -           |
| 5             | Sangat Tidak Meningkatkan | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                           | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat meningkat” terdapat 77 orang, pada kategori “meningkat” terdapat 16 orang dan pada kategori “cukup

meningkat” terdapat 7 orang. Adapun pada kategori “tidak meningkat” dan “sangat tidak meningkat” tidak ada satupun responden memilih jawaban tersebut.

Minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah sesuai dengan hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11. Minat Masyarakat terhadap KPR BRI Syariah di kota Banjarmasin

| No                | Pernyataan  | Frekuensi   |            |            |           |          |
|-------------------|---|-------------|------------|------------|-----------|----------|
|                   |   | SL          | SR         | K          | J         | TP       |
| 1                 | Menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah           | 2           | 48         | 31         | 16        | 3        |
| 2                 | Mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah | 11          | 52         | 28         | 7         | 2        |
| 3                 | Kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah                        | 73          | 24         | 3          | 0         | 0        |
| 4                 | Menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah                            | 2           | 30         | 59         | 9         | 0        |
| 5                 | Melakukan pembayaran bulanan secara teratur                         | 89          | 9          | 2          | 0         | 0        |
| 6                 | Peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah                 | 77          | 16         | 7          | 0         | 0        |
| <b>Jumlah</b>     |   | <b>254</b>  | <b>179</b> | <b>130</b> | <b>32</b> | <b>5</b> |
| <b>Skor</b>       |   | <b>1270</b> | <b>716</b> | <b>390</b> | <b>64</b> | <b>5</b> |
| <b>Total Skor</b> |   | <b>2445</b> |            |            |           |          |
| <b>Rata-Rata</b>  |   | <b>4,07</b> |            |            |           |          |

Keterangan:

SL = Selalu  
 SR = Sering  
 K = Kadang-Kadang  
 J = Jarang  
 TP = Tidak Pernah

Interpretasi Skor:

4,5 - 5 = sangat tinggi  
 3,5 - 4,4 = tinggi  
 2,5 - 3,4 = sedang  
 1,5 - 2,4 = cukup  
 0 - 1,4 = rendah

Dari tabel di atas diketahui bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah adalah

pada kategori sering dengan jumlah 48 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah adalah pada kategori sering dengan jumlah 52 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah adalah pada kategori selalu dengan jumlah 73 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah adalah pada kategori kadang-kadang dengan jumlah 59 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator melakukan pembayaran bulanan secara teratur adalah pada kategori selalu dengan jumlah 89 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah adalah pada kategori selalu dengan jumlah 77 orang.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin**

Terkait dengan pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin, penulis membagikan ke beberapa indikator sebagai berikut:

### **a. Pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah**

Salah satu indikator faktor-faktor yang mempengaruhi minat para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah faktor pengetahuan nasabah yang bersangkutan terhadap produk KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang faktor pengetahuan nasabah yang bersangkutan terhadap produk KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12. Pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah

| No            | Kategori                | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|-------------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Mengetahui       | 18         | 18%         |
| 2             | Mengetahui              | 48         | 48%         |
| 3             | Cukup Mengetahui        | 34         | 34%         |
| 4             | Tidak Mengetahui        | -          | -           |
| 5             | Sangat tidak mengetahui | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                         | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang faktor pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat mengetahui” terdapat 18 orang, pada kategori “mengetahui” terdapat 48 orang, pada kategori “cukup mengetahui” terdapat 34 orang, pada kategori “tidak mengetahui” dan kategori “sangat tidak mengetahui” tidak ada.

b. Kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah

Salah satu indikator faktor-faktor yang mempengaruhi minat para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah faktor kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang faktor kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13. Kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah

| No            | Kategori               | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|------------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Memuaskan       | 81         | 81%         |
| 2             | Memuaskan              | 11         | 11%         |
| 3             | Cukup Memuaskan        | 8          | 8%          |
| 4             | Tidak Memuaskan        | -          | -           |
| 5             | Sangat Tidak Memuaskan | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                        | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang faktor kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat memuaskan” terdapat 81 orang,

pada kategori “memuaskan” terdapat 11 orang, pada kategori “cukup memuaskan” terdapat 8 orang, pada kategori “tidak memuaskan” dan kategori “sangat tidak memuaskan” tidak ada.

c. Kualitas Produk KPR BRI Syariah

Salah satu indikator faktor-faktor yang mempengaruhi minat para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah faktor kualitas produk KPR BRI Syariah. Adapun terkait data tentang faktor kualitas produk KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14. Kualitas produk KPR BRI Syariah

| No            | Kategori               | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|------------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Memuaskan       | 81         | 81%         |
| 2             | Memuaskan              | 11         | 11%         |
| 3             | Cukup Memuaskan        | 8          | 8%          |
| 4             | Tidak Memuaskan        | -          | -           |
| 5             | Sangat Tidak Memuaskan | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                        | <b>100</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Diolah Tahun 2014*

Hampir serupa dengan data sebelumnya, berdasarkan tabel tentang faktor kualitas produk KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat memuaskan” terdapat 81 orang, pada kategori “memuaskan” terdapat 11 orang, pada kategori “cukup memuaskan” terdapat 8 orang, pada kategori “tidak memuaskan” dan kategori “sangat tidak memuaskan” tidak ada.

d. Faktor keagamaan

Salah satu indikator faktor-faktor yang mempengaruhi minat para nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah faktor keagamaan. Adapun terkait data tentang faktor keagamaan sebagai faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15. Faktor keagamaan mempengaruhi minat nasabah

| No            | Kategori                  | Frekuensi  | Persentase  |
|---------------|---------------------------|------------|-------------|
| 1             | Sangat Mempengaruhi       | 56         | 56%         |
| 2             | Mempengaruhi              | 40         | 40%         |
| 3             | Cukup Mempengaruhi        | 4          | 4%          |
| 4             | Tidak Mempengaruhi        | -          | -           |
| 5             | Sangat tidak Mempengaruhi | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                           | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Tahun 2014

Berdasarkan tabel tentang faktor keagamaan diketahui bahwa pada kategori “sangat mempengaruhi” terdapat 56 orang, pada kategori “mempengaruhi” terdapat 40 orang, pada kategori “cukup mempengaruhi” terdapat 4 orang, pada kategori “tidak mempengaruhi” dan kategori “sangat tidak mempengaruhi” tidak ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah sesuai dengan hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah di kota Banjarmasin

| No                | Pernyataan                            | Frekuensi   |            |            |          |          |
|-------------------|---------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|----------|
|                   |                                       | SL          | SR         | K          | J        | TP       |
| 1                 | Faktor Pengetahuan tentang Produk KPR | 18          | 48         | 34         | 0        | 0        |
| 2                 | Faktor Kualitas Pelayanan             | 81          | 18         | 8          | 0        | 0        |
| 3                 | Faktor Kualitas Produk                | 73          | 24         | 3          | 0        | 0        |
| 4                 | Faktor Keagamaan                      | 56          | 40         | 4          | 0        | 0        |
| <b>Jumlah</b>     |                                       | <b>228</b>  | <b>130</b> | <b>49</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>Skor</b>       |                                       | <b>1140</b> | <b>520</b> | <b>147</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>Total Skor</b> |                                       | <b>1807</b> |            |            |          |          |
| <b>Rata-Rata</b>  |                                       | <b>4,52</b> |            |            |          |          |

Interpretasi Skor:

|     |   |     |   |               |
|-----|---|-----|---|---------------|
| 4,5 | - | 5   | = | sangat tinggi |
| 3,5 | - | 4,4 | = | tinggi        |
| 2,5 | - | 3,4 | = | sedang        |
| 1,5 | - | 2,4 | = | cukup         |
| 0   | - | 1,4 | = | rendah        |

Dari tabel di atas diketahui bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada faktor pengetahuan nasabah tentang produk KPR adalah pada kategori mengetahui dengan jumlah 48 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada faktor kualitas pelayanan KPR BRI Syariah adalah pada kategori sangat memuaskan dengan jumlah 81 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada faktor kualitas produk KPR BRI Syariah adalah pada kategori sangat memuaskan dengan jumlah 73 orang. Frekuensi jawaban tertinggi pada faktor keagamaan mempengaruhi minat nasabah KPR BRI Syariah adalah pada kategori sangat mempengaruhi dengan jumlah 56 orang.

#### **D. Analisis Data**

Berdasarkan gambaran mengenai minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhinya pada penyajian data sebelumnya, maka data-data tersebut akan dianalisis secara kualitatif (berupa uraian) sebagai berikut:

##### **1. Minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin**

Minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin tergambar pada indikator-indikator berikut:

- a. Menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa*, disebutkan beberapa faktor yang menunjukkan intensitas minat seseorang terhadap sesuatu dalam konsep *Behavioral-Intentions Battery*<sup>49</sup>, yakni pada dimensi loyalitas nasabah terhadap jasa bank yang digunakan, salah satunya adalah membicarakan hal-hal positif tentang kualitas jasa kepada orang lain.

Berdasarkan tabel 4.5. tentang menceritakan keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 2 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “sering” terdapat 48 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 31 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “jarang” terdapat 16 orang dan termasuk dalam kategori rendah, pada kategori “tidak pernah” terdapat 3 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah.

Berdasarkan hasil wawancara terbuka kepada beberapa responden penelitian, salah satu alasan yang menyebabkan sebagian besar responden memilih jawaban sering menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain adalah dikarenakan KPR BRI Syariah masih belum benar-benar familiar bagi sebagian besar kalangan, sedangkan KPR BRI Syariah memiliki beberapa kelebihan yang perlu diketahui oleh masyarakat.

---

<sup>49</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 161

b. Mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah

Hampir serupa dengan konsep di atas, Rambat Lupiyoadi juga memaparkan salah satu dimensi loyalitas yang menunjukkan keberminatan seseorang dengan merekomendasikan jasa kepada orang lain serta mendorong teman atau relasi bisnis untuk menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan tabel 4.6. tentang mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 11 orang dan termasuk dalam kategori rendah, pada kategori “sering” terdapat 52 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 28 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “jarang” terdapat 7 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “tidak pernah” terdapat 2 orang juga dan termasuk dalam kategori sangat rendah.

Alasan sebagian besar responden memilih jawaban sering mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah adalah karena mereka meyakini bahwa KPR BRI Syariah lebih menguntungkan dibanding KPR pada bank-bank lain, terutama bank konvensional yang bunganya hanya flat selama 2 tahun.

c. Kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah

Menurut Winardi dalam buku *Aspek-aspek Manajemen Pemasaran*, “Tujuan konsumen dalam pembelian adalah menukarkan pendapatannya dengan barang-barang dan jasa-jasa yang akan memberikan kepuasan maksimum kepadanya dan anggota-anggota keluarganya.” Indikator kepuasan nasabah juga

menjadi salah satu tolak ukur minat nasabah terhadap jasa yang digunakan. Sikap yang menunjukkan ketidakpuasan dan penurunan minat nasabah adalah munculnya keluhan, baik yang disampaikan kepada sesama pelanggan atau kepada karyawan atau bahkan kepada lembaga eksternal perusahaan, seperti Ombudman, BPK dan lain-lain. Hal ini merupakan respon eksternal nasabah terkait dengan ketidakpuasan dan adanya indikasi penurunan minat.

Berdasarkan tabel 4.7. tentang kepuasan nasabah menggunakan KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat puas” terdapat 73 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “puas” terdapat 24 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “cukup puas” terdapat orang. Adapun jawaban pada kategori “tidak puas” dan “sangat tidak puas” tidak ada satupun responden yang menjawab kategori tersebut.

Kepuasan nasabah terhadap layanan KPR BRI Syariah sebagian besar dikarenakan sistem bunga yang tetap, sehingga ada kepastian dalam menyisihkan uang bulanan dan biaya pelunasan menjadi lebih terukur.

d. Menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah

Berdasarkan tabel 4.8. tentang menceritakan menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 2 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “sering” terdapat 30 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 59 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “jarang” terdapat 9 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, dan pada kategori “tidak pernah”

tidak ada nasabah yang menjawab tidak pernah keduanya termasuk dalam kategori sangat rendah.

Alasan sebagian besar responden menjawab kadang-kadang menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah adalah dikarenakan sebagian besar nasabah sudah mengetahui dan mengerti spesifikasi produk KPR BRI Syariah, sehingga penambahan wawasan tentang KPR BRI Syariah masih dianggap tidak terlalu urgent.

e. Melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur

Berdasarkan tabel 4.9. tentang melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur diketahui bahwa pada kategori “selalu” terdapat 89 orang dan termasuk dalam kategori sangat tinggi, pada kategori “sering” terdapat 9 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “kadang-kadang” terdapat 2 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah. Sedangkan pada kategori “jarang” dan pada kategori “tidak pernah” tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut, keduanya termasuk dalam kategori sangat rendah.

Alasan responden menjawab selalu pada pernyataan tentang melakukan pembayaran angsuran bulanan secara teratur dikarenakan pembayaran merupakan kewajiban yang harus selalu mereka penuhi dan untuk memudahkan mereka apabila nantinya akan melakukan transaksi baru dengan BRI Syariah Kota Banjarmasin.

f. Peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah

Berdasarkan tabel 4.10 tentang peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat meningkat” terdapat 77

orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “meningkat” terdapat 16 orang dan termasuk dalam kategori rendah dan pada kategori “cukup meningkat” terdapat 7 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah. Adapun pada kategori “tidak meningkat” dan “sangat tidak meningkat” tidak ada satupun responden memilih jawaban tersebut keduanya termasuk dalam kategori sangat rendah.

Peningkatan jumlah nasabah pada KPR BRI Syariah disebabkan karena pengetahuan tentang keuntungan menggunakan KPR BRI Syariah sudah mulai menyebar di masyarakat, sehingga pengetahuan tersebut mendorong masyarakat untuk menggunakan KPR BRI Syariah.

Secara keseluruhan minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah sesuai dengan hasil kuesioner adalah dengan skor total 2445. Skor total dibagi dengan skor maksimal akan dapat nilai rata-rata.  $2445/600 = 4,07$ . Skor rata-rata pada interval 3,5 sampai dengan 4,4 termasuk dalam kategori tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah tergolong tinggi.

Berdasarkan data-data yang telah dikemukakan di atas, diketahui bahwa indikator minat nasabah yang paling tinggi terlihat pada keteraturan nasabah dalam melakukan pembayaran bulanan (89% pada jawaban selalu) dan pada indikator peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah (77% pada jawaban sangat meningkat). Adapun indikator yang paling lemah adalah pada indikator menambah wawasan tentang KPR BRI Syariah dan menceritakan keunggulan KPR BRI Syariah kepada orang lain, yakni hanya 2% pada jawaban selalu.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin**

### **a. Pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah**

Berdasarkan tabel 4.12 tentang faktor pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat mengetahui” terdapat 18 orang dan termasuk dalam kategori rendah, pada kategori “mengetahui” terdapat 48 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “cukup mengetahui” terdapat 34 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “tidak mengetahui” dan kategori “sangat tidak mengetahui” tidak ada, keduanya tergolong dalam kategori sangat rendah.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa responden, mereka mengaku bahwa alasan utama memilih KPR BRI Syariah adalah karena sudah mengetahui keuntungan-keuntungan yang ditawarkan oleh KPR BRI Syariah. Di samping itu, sebelum melakukan transaksi, nasabah selalu diberikan wawasan umum terkait dengan spesifikasi produk KPR BRI Syariah yang ditawarkan.

### **b. Kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah**

Berdasarkan tabel 4.13 tentang faktor kualitas pelayanan pada KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat memuaskan” terdapat 81 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “memuaskan” terdapat 11 orang dan termasuk dalam kategori rendah, pada kategori “cukup memuaskan” terdapat 8 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “tidak memuaskan” dan kategori “sangat tidak memuaskan” tidak ada juga termasuk dalam kategori sangat rendah.

Hasil kuesioner di atas sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang mengaku pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah sudah sangat memuaskan, yakni proses yang mudah, pemberian bantuan dalam proses kelengkapan administrasi serta pelayanan yang santun dan kooperatif.

c. Kualitas Produk KPR BRI Syariah

Serupa dengan data sebelumnya, berdasarkan tabel 4.14 tentang faktor kualitas produk KPR BRI Syariah diketahui bahwa pada kategori “sangat memuaskan” terdapat 81 orang dan termasuk dalam kategori tinggi, pada kategori “memuaskan” terdapat 11 orang dan termasuk dalam kategori rendah, pada kategori “cukup memuaskan” terdapat 8 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “tidak memuaskan” dan kategori “sangat tidak memuaskan” tidak ada juga termasuk dalam kategori sangat rendah.

Kepuasan nasabah terhadap kualitas produk KPR BRI Syariah adalah disebabkan karena sistem bunga yang tetap dan tidak ada sistem pinalti (denda) apabila angsuran dilunasi, meskipun di bawah satu tahun.

d. Faktor keagamaan

Berdasarkan tabel 4.15 tentang faktor keagamaan diketahui bahwa pada kategori “sangat mempengaruhi” terdapat 56 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “mempengaruhi” terdapat 40 orang dan termasuk dalam kategori sedang, pada kategori “cukup mempengaruhi” terdapat 4 orang dan termasuk dalam kategori sangat rendah, pada kategori “tidak mempengaruhi” dan kategori “sangat tidak mempengaruhi” tidak ada juga termasuk dalam kategori sangat rendah.

Terhindarnya transaksi dari unsur *riba* merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih bank syariah dibanding bank konvensional. Meskipun dalam hal bunga bank masih terjadi *ikhtilāf* di kalangan para ulama, masyarakat tetap memilih layanan yang lebih aman dan terhindar dari *ikhtilāf* tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah sesuai dengan hasil kuesioner adalah dengan total skor 1807. Dengan demikian total skor dibagi skor tertinggi dihasilkan sebagai berikut:  $1807/400 = 4,52$ . Rata-rata skor yang diperoleh terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah di kota Banjarmasin adalah 4,52 dan termasuk dalam interval nilai 4,5 sampai dengan 5 dengan interpretasi sangat tinggi. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah dengan kategori sangat tinggi.

Adapun faktor yang terkuat yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa KPR BRI Syariah adalah faktor kualitas pelayanan dan faktor kualitas produk dengan persentase masing-masing sebanyak 81% dan 73% pada jawaban sangat memuaskan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

##### **1. Minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin**

Indikator keberminatan nasabah terhadap KPR BRI Syariah dapat dilihat dari beberapa indikator sikap, seperti tingginya minat nasabah yang menjadikannya sering menceritakan keuntungan/keunggulan produk KPR BRI Syariah kepada orang lain. Pada indikator ini terdapat 48% dari nasabah mengaku sering melakukannya. Indikator keberminatan nasabah terhadap KPR BRI Syariah berikutnya terkait dengan sikap mendorong/menganjurkan orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah, semakin tinggi minat nasabah semakin sering ia mendorong/memotivasi orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah pada BRI Kota Banjarmasin, 52% dari nasabah mengaku sering mendorong/memotivasi orang lain untuk menggunakan KPR BRI Syariah pada BRI. Nasabah pengguna KPR BRI Syariah tergolong sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Minat nasabah juga terukur melalui ketertarikan nasabah untuk meningkatkan wawasan mereka tentang KPR BRI Syariah yakni 30% dari nasabah mengaku sering melakukannya. Adapun terkait ketertarikan nasabah terhadap KPR bank BRI Syariah yang terukur dari keteraturan pembayaran angsuran adalah pada kategori selalu dengan jumlah 89 orang.

Minat nasabah juga dapat diukur melalui peningkatan jumlah nasabah pengguna KPR BRI Syariah jawaban terbanyak pada kategori sangat meningkat dengan jumlah 77% dari nasabah.

Skor rata-rata minat nasabah terhadap KPR BRI Syariah adalah 4,07 dan tergolong tinggi.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah Kota Banjarmasin**

Faktor pengetahuan tentang produk KPR BRI Syariah, 48% dari nasabah mengaku memiliki pengetahuan yang baik tentang KPR BRI Syariah. Demikian pula dengan faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan pada KPR BRI Syariah dengan 81% nasabah mengaku sangat memuaskan. Minat nasabah juga dipengaruhi oleh faktor keagamaan, yakni 56% dari nasabah mengaku bahwa minat mereka terhadap KPR BRI Syariah dilandasi oleh alasan keagamaan.

Rata-rata skor yang diperoleh terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah di kota Banjarmasin adalah 4,52 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi.

## **B. Saran-Saran**

1. Kepada pihak manajemen bank syariah diharapkan untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan promosi terkait dengan KPR yang berbasis syariah dengan berbagai keunggulan, sehingga minat masyarakat akan semakin meningkat.

2. Kepada pihak nasabah yang menggunakan jasa KPR BRI Syariah diharapkan untuk lebih meningkatkan keteraturan mereka dalam melakukan setoran setiap bulannya, sehingga nilai kepercayaan bank terhadap nasabah yang bersangkutan akan semakin meningkat.
3. Kepada para peneliti yang ingin meneliti terkait dengan minat masyarakat terhadap KPR BRI Syariah, diharapkan untuk dapat melakukan penelitian yang bersifat komparatif (perbandingan) dengan KPR pada bank konvensional.