PENGARUH BAGI HASIL, LOKASI BANK, *LAYOUT* GEDUNG DAN *LAYOUT* RUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK BPD KALSEL SYARIAH CABANG BANJARMASIN)

SKRIPSI

OLEH

FITRIANI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2016 M/1437 H

PENGARUH BAGI HASIL, LOKASI BANK, *LAYOUT* GEDUNGDAN *LAYOUT* RUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK BPD KALSEL SYARIAH CABANG BANJARMASIN)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh
FITRIANI
NIM. 1201160229

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Fitriani
NIM	: 1201160229
Tempat/Tgl. Lahir	: Sampit, 13 April 1993
Jurusan	: Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas	: Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, April 2016

Yang membuat pernyataan,



Fitriani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Bank, *Layout* Gedung dan *Layout* Ruangan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin)
Ditulis oleh	: Fitriani
NIM	: 1201160229
Fakultas	: Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Strata Satu (S-1)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2015/2016
Tempat dan Tanggal Lahir	: Sampit, 13 April 1993
Alamat	: Jalan A. Yani KM 4,5 Komplek IAIN Antasari Banjarmasin No. 10

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, April 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. M. Ma'ruf Abdullah, S.H., M.M	Hariyanto, S.E., M.M
NIP. 19490830 197104 1 001	NIP. 19791027 200501 1 004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,

Rahman Helmi, S.Ag.,M.S.I
NIP.19740508 199903 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Bank, *Layout* Gedung dan *Layout* Ruangan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin), ditulis oleh Fitriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 03 Juni 2016

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **A+ (Cumlaude)**

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH
NIP. 19580406 1987031 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. M. Ma'ruf Abdullah, S.H., M.M. (Ketua)	1.
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, L.Ph., M.A. (Anggota)	3.
4. Sa'adah, S.Ag., M.H. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Fitriani. 2016. *Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Bank, Layout Gedung dan Layout Ruangan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin).* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. M. Ma'ruf Abdullah, SH., MM. (II) Hariyanto SE., MM.

Kata Kunci: Bagi Hasil, Pemasaran Bank, Pelayanan.

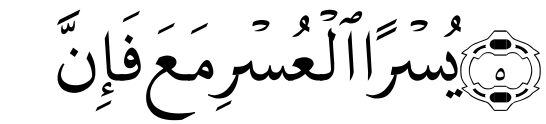
Penelitian inibertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, lokasi bank, *layout* gedung dan *layout* ruangan secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research)*, yang bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumen. Obyek penelitian ini adalah bagi hasil (X_1), lokasi bank (X_2), *layout* gedung (X_3) dan *layout* ruangan (X_4) terhadap keputusan nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, pertama: berdasarkan hasil analisis terhadap empat variabel independen yang terdiri dari bagi hasil (X_1), lokasi bank (X_2), *layout* gedung (X_3) dan *layout* ruangan (X_4) terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih bank syariah, ternyata yang berpengaruh secara parsial adalah variabel lokasi bank (X_2) terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar 1,751 > T_{tabel} sebesar 1,661.

Kedua: berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh variabel independen terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, maka semua variabel X yang terdiri dari bagi hasil (X_1), lokasi bank (X_2), *layout* gedung (X_3) dan *layout* ruangan (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih bank syariah. Hal itu dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 2,561 > F_{tabel} sebesar 2,47 dengantaraf signifikan 0,043 < 0,05.

MOTTO



فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٥

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

[Q.S. Al-Insyirah 5]

KATA PERSEMBAHAN

"Segala Puji Bagi ALLAH SWT"

Shalawat serta salam kita haturkan kepada

Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini kupersembahkan untuk "Mama dan Abah" yang membesarkanku, mendidik dan menjagaku. Terimakasih yang tiada terhingga bahkan tidak dapat diungkapkan untuk semua jasa dan kebaikan yang selama ini kalian berikan. Terimakasih untuk semua saudaraku atas motivasi dan semangat untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat KeputusanBersamaMenteri Agama RI danMenteriPendidikandanKebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	**B**	-
ت	tā`	**T**	-
ث	ṡā`	**ṡ**	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	**J**	-
ح	hā`	**ḥ**	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	**Kh**	-
د	Dal	**D**	-
ذ	Żal	**Ż**	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	**R**	-
ز	Zai	**Z**	-
س	Sīn	**S**	-
ش	Syīn	**Sy**	-
ص	Ṣād	**ṣ**	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	**ṭ**	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	**ẓ**	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	**‘**	Koma terbalik di atas
غ	Gain	**G**	-
ف	fā`	**F**	-
ق	qāf	**Q**	-
ك	kaf	**K**	-
ل	lām	**L**	-
م	mim	**M**	-
ن	nun	**N**	-
و	wāwu	**W**	-
ه	hā`	**H**	-

ء	hamzah	‘	Apostrof
ى	yā`	**Y**	-

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta‘aqqidīn*
عدّة	Ditulis	*‘iddah*

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Biladimatikanditulis h,kecualiuntuk kata-kata Arab yang sudahterserapmenjadibahasa Indonesia, sepertisalat, zakat, dansebagainya.

Contoh:هبة ditulis*hibah*

2. Apabilata’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-auliyā‘*

D. VokalPendek

ـِ	kasrah	Ditulis	*I*
ـَ	fathah	Ditulis	*A*
ـُ	dammah	Ditulis	U

E. VokalPanjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	ā *jāhiliyyah*
2	Fathah + ya’mati يسعى	Ditulis	ā *yas‘ā*
3	Kasrah + ya’mati كريم	Ditulis	ī *karīm*
4	Dammah + wawumati فروض	Ditulis	ū *furūḍ*

F. VokalRangkap

1	Fathah + ya' mati **بينكم**	Ditulis	Ai *bainakum*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh:**أأنتم** ditulis*a'antum*.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*
   Contoh: **القلم** ditulis *al-qalamu*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *a1-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.
   Contoh:**الشمس** ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut. Contoh: **في القرأن الكريم** ditulis *fi al-Qur'ān al-karīm.*

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الر حيم

الحمد لله رب العا لمين والصلا ة والسلا م على ا شر ف الأ نبياء و المر سلين
سيد نا محمد و على اله وصحبه اجمعين، ا ما بعد

Dengan nama Allah yang maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Segala Puji bagi Allah Tuhan semesta alam, Ṣalawat dan salam atas semulia-mulia para Nabi dan Rasul, Sayyidina Muhammad dan atas semua keluarga dan sahabatnya. Dengan Hidayah Allah Swt. penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: ”Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Bank, *Layout* Gedung dan *Layout* Ruangan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin)”, guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

Ṣalawat dan salam semoga selalu tercurah keharibaan Nabi Muhammad Saw. beserta para keluarga, para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman, sebagai obor penerang bagi umat Islam diseluruh dunia.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim

Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kemudahan bagi kelancaran proses penggarapan desain proposal yang penulis ajukan.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Ma'ruf Abdullah, S.H., M.M selaku pembimbing I dan Bapak Hariyanto, S.E., M.M selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta Kepala Perpustakaan Daerah Prov. Kalimantan Selatan beserta seluruh karyawannya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Pimpinan dan beserta karyawan BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin.

Banjarmasin, April 2016

Penulis,

Fitriani
NIM. 1201160229

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
PERSETUJUAN iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
KATA PERSEMBAHAN vii
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA viii
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Signifikansi Penelitian 9
E. Definisi Operasional 9
F. Kerangka Pemikiran 11
G. Hipotesis Penelitian 13
H. Kajian Pustaka 14
I. Sistematika Penulisan 22

BABII TEORI BAGI HASIL, PEMASARAN BANK DAN PELAYANAN

A. Teori tentang Bagi Hasil 25
1. Pengertian Bagi Hasil 25
2. Sistem Bagi Hasil vs Sistem Bunga 27
3. Akad Pola Bagi Hasil 30
B. Teori tentang Pemasaran Bank 34
1. Pengertian Pemasaran Bank 34
2. Tujuan Pemasaran Bank 36
3. Perbandingan Pemasaran Syariah dan Pemasaran Konvensional 36
C. Strategi Penentuan Lokasi dan *Layout* Bank 48
1. Pengertian Lokasi 48
2. Pertimbangan Penentuan Lokasi 50
3. Pertimbangan Penentuan *Layout* Gedung dan Ruangan 52

D. Teori tentang Pelayanan 53
1. Pengertian Pelayanan yang Baik 53
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik 56
E. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan 60

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan PendekatanPenelitian 64
B. Lokasi Penelitian 64
C. Populasi dan Sampel 64
D. Data dan Sumber Data 66
E. Teknik Pengumpulan Data 67
F. Desain Pengukuran 68
G. Teknik Analisis Data 70
1. Uji Validitas dan Reliabilitas 71
2. Uji Asumsi Klasik 73
3. Analisis Regresi Linier Berganda 75
4. Pengujian Hipotesis 77

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Penelitian 79
1. Gambaran UmumBank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin 79
2. Visi dan Misi Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin 84
3. Struktur Organisasi dan *Job Description*Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin 85
4. Produk-Produk Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin 89
5. Deskripsi Data Penelitian 95
6. Karakteristik Responden 95
7. Analisis Deskripsi Variabel 98
B. Pengujian Hipotesis 119
1. Uji Validitas dan Reliabilitas 119
2. Uji Asumsi Klasik 121
3. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda 126
4. Uji Hipotesis 128
C. Pembahasan 134

BAB VPENUTUP

A. Simpulan 144
B. Saran-saran 146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
1.	Perbedaan antara Bunga dan Bagi Hasil	29-30
2.	Instrumen Penelitian	69
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	96
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	96
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
7.	Adanya Kejelasan Bagi Hasil	98
8.	Sistem Bagi Hasil Memberikan Kenyamanan	99
9.	Sistem Bagi Hasil Memberikan Manfaat Ekonomi	100
10.	Keadilan Pembagian Keuntungan	100
11.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Bagi Hasil	101
12.	Berada di Lokasi yang Mudah Dijangkau	102
13.	Berada di Lokasi yang Dekat denganRumah	103
14.	Berada di Lokasi yang Dekat dengan Tempat Kerja	103
15.	Berada di Lokasi yang dapat Dilihat Jelas dari Tepi Jalan	104
16.	Memiliki Tempat Parkir Yang Luas dan Aman	105
17.	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi Bank	106
18.	Bentuk Gedung Memberikan Kesan Megah dan Baik	107
19.	Tersedianya Pos-Pos Keamanan	108

20. Tersedianya Tempat Ibadah di sekitar Lokasi Bank 108
21. Tersedianya Telepon Umum atau Fasilitas Khusus Lainnya....109
22. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Layout*Gedung.....110
23. Suasana Ruangan Terkesan Luas dan Lega 111
24. Tata Letak Kursi dan Meja Tersusun Rapi dan Mudah Dipindah-pindahkan.....112
25. Hiasan Dalam Ruangan yang Menarik 112
26. Adanya Sarana Hiburan Seperti Musik dan Televisi.....113
27. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel *Layout*Ruangan 114
28. Pertimbangan Memilih Produk dan Jasa.....115
29. Aktif Mencari Informasi yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa 116
30. Kesadaran Ingin Menggunakan Produk dan Jasa 116
31. Merasa Tepat Untuk Menggunakan Produk dan Jasa 117
32. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah.....118
33. Hasil Uji Validitas.....119-120
34. Hasil Uji Reliabilitas.....120
35. Uji Non-Multikolinieritas 121
36. One-sample Kolmogorov-Smirnov Test.....123
37. Model Summary.....124
38. Coefficients Uji Regresi Linier Berganda.....126

39. Uji T (Parsial) 130
40. Uji F (Simultan) menurut *Output ANOVA*.....133

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian Hlm.

1. Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen 12

2. Konsep Dasar Perbankan Konvensional 28

3. Konsep Dasar Perbankan Syariah 29

4. Skema *Muḍarabah Mutlaqah* 33

5. Skema *Muḍarabah Muqayyadah* 34

6. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan 61

7. Struktur Organisasi Bank BPD Kalsel Syariah CabangBanjarmasin 86

8. Histogram Dependent Variable Y 122

9. Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual Dependent Variable: Keputusan_Nasabah 123

10. Scatterplot Dependent Variable: Keputusan_Nasabah 125

DAFTAR LAMPIRAN

1. Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi
3. Surat Penetapan Waktu Seminar Desain Penelitian
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Desain Penelitian
5. Surat Izin Melakukan Riset
6. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset
7. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
8. Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an
9. Sertifikat Keterampilan Komputer
10. Surat Keterangan Perolehan SKK