

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah singkat berdirinya BNI Syariah

Bank BNI Berdiri sejak tahun 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.<sup>40</sup>

Terpaan krisis moneter pada tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan mashlahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada

---

<sup>40</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id). Didownload pada tanggal 18 Februari 2014 pada pukul 12:45

tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.<sup>41</sup>

BNI akhirnya membuka Cabang Unit Syari'ah yang diresmikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia Dr. Bambang Sudibyo yakni pada tanggal 29 April 2000. Hal ini merupakan langkah awal Unit Usaha Syariah (UUS). Di mana BNI Syari'ah ini akan melakukan usaha pokoknya yaitu memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah. Dalam perkembangannya, PT BNI Syari'ah membuka Kantor Cabang Syari'ah di Semarang pada tanggal 29 April 2003 yang terletak di Jl. Pandanaran No.102 Semarang, dengan pertimbangan mempunyai lokasi Dokumen BNI Syari'ah Cabang Semarang yang strategis karena berada di pusat kota Semarang sehingga memudahkan bagi nasabah. September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia Syariah

##### a) Visi Bank Negara Indonesia Syariah

---

<sup>41</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id). Didownload pada tanggal 18 Februari 2014 pada pukul 12:45

BNI Syari'ah mempunyai Visi “*Menjadi Bank Syari'ah yang unggul dalam layanan dan kinerja sesuai dengan kaidah sehingga Insya Allah membawa berkah*”.

b) Misi Bank Negara Indonesia Syariah

Adapun Misi yang diemban BNI Syari'ah adalah sebagai berikut :

1. *Melaksanakan operasional perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam secara istoqomah*
2. *Memberikan kualitas pelayanan yang unggul kepada nasabah dengan sistem front end dan otomasi online.*
3. *Mengembangkan kualitas bisnis di segmen pasar usaha ritel melalui kegiatan operasional Kantor Cabang Syari'ah.*
4. *Memberikan kontribusi laba yang optimal terhadap laba bank BNI melalui pendapatan bagi hasil dari kegiatan Kantor Cabang Syari'ah.*<sup>42</sup>

#### 4.1.3 Kegiatan Usaha Bank Negara Indonesia Syariah

Dalam pelaksanaan pengelolaan usahanya PT BNI Syariah selalu merancang dan mengembangkan beraneka macam produk-produk baru dan pelayanan yang diminati nasabah saat ini. Bank BNI Syariah memiliki berbagai jenis produk dan jasa yang relatif lengkap untuk memenuhi kebutuhan individu, usaha kecil dan institusi. Produk dan jasa yang tersedia untuk individu, usaha kecil maupun institusi meliputi produk pembiayaan, produk investasi, produk simpanan dan jasa-jasa perbankan. Keseluruhan produk tersebut dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan etnis atau agama yang mengusung keadilan, kebaikan, tolong menolong agar

---

<sup>42</sup> *Opcit*, didownload pada tanggal 18 Februari 2014

tercapainya kehidupan yang falaah. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah BNI Syariah menyediakan berbagai produk, diantaranya produk funding, produk lending dan produk jasa:

#### 4.1.3.1 Produk Dana (Funding)

- 1) Tabungan iB Haji Hasanah adalah tabungan yang didesain untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Tabungan iB Haji Hasanah dari BNI Syariah merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Tabungan iB Haji Hasanah telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Kementerian Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.<sup>43</sup>
- 2) Tabungan iB Hasanah hadir untuk memenuhi kebutuhan dalam mengelola dana serta melakukan transaksi sehari-hari. Tabungan iB hasanah dilengkapi dengan ATM yang berfungsi sebagai kartu debit yang yang dapat dipergunakan untuk bertransaksi pada merchant berlogo

---

<sup>43</sup> *Ibid*, didownload pada tanggal 18 Februari 2014

Master Card di seluruh dunia. Selain itu, Tabungan iB Hasanah juga dapat melalui internet banking dan phone banking. Tabungan IB Hasanah dapat dibuka, ditarik dan disetor di seluru cabang BNI.

- 3) Tabungan iB Prima Hasanah adalah produk turunan dari Tabungan iB Hasanah yang ditujukan untuk individu yang menginginkan layanan lebih dan diberikan fasilitas executive lounge di bandara kota-kota besara di indonesia.
- 4) Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah tabungan perencanaan dalam mata uang rupiah yang digunakan untuk mewujudkan rencana masa depan, misalnya untuk dana pendidikan, umroh, pernikahan, dan liburan.
- 5) Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip mudharabah.
- 6) Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro) ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

- 7) BNI Syariah Tabungan Anak (Tabungan iB Tunas Hasanah) adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.
- 8) Tabungan iB Hasanah Bisnis Non Perorangan (BNI Syariah Tabungan Bisnis Non Perorangan) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah untuk nasabah non perorangan.
- 9) Tabungan iB Bisnis Hasanah Perorangan (BNI Syariah Tabungan Bisnis Perorangan) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 10) Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) ialah bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah* dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana

masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

- 11) TabunganKu iB ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.<sup>44</sup>

#### 4.1.3.2 Produk Pembiayaan (Financing)

##### 1) Pembiayaan Pribadi

- a) BNI Syariah KPR Syariah (Griya iB Hasanah) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon. Akad Griya iB Hasanah menggunakan *murabahah*.<sup>45</sup>
- b) Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan

---

<sup>44</sup> *Ibid*, didownload pada tanggal 18 Februari 2014

<sup>45</sup> Eti Sulistyowati, *Implementasi CSR Serta Pengaruhnya Terhadap Citra dan Kepercayaan Nasabah (Skripsi)* pdf didownload pada tanggal 26 Februari 2014 pukul 15:47

agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.<sup>46</sup> Akad Multiguna iB Hasanah adalah *Murabahah*.

- c) Multijasa iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam. Akad Multijasa iB Hasanah adalah dengan *ijarah multijasa*.
- d) Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

---

<sup>46</sup> *Ibid*, didownload pada tanggal 18 Februari 2014

- e) Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad ijarah dan akad Qardh
- f) CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah. Akadnya adalah *Murabahah* dan *Ijarah Multijasa*.
- g) iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.
- h) Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli).

## 2) Pembiayaan Mikro

### a) Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta  
Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36  
bulan.

### b) Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500  
Juta Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga  
60 bulan.

### c) Rahn Mikro BNI Syariah

Pembiayaan mulai dari Rp. 500 rb hingga Rp. 50 Jt  
Jangka Waktu Pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat  
diperpanjang).

## 3) Usaha Kecil dan Menengah

- a. Dealer iB Hasanah Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Jangka waktu kerjasama antara Dealer dan BNI Syariah ditetapkan selama 3 tahun sejak penandatanganan Perjanjian Kerjasama dan dapat diperpanjang.

- b. BNI Syariah Kopkar/Kopeg Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai. Akad pembiayaan ke kopkar/kopeg adalah *mudharabah* sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopeg ke end user adalah *murabahah*. Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan kopkar/kopeg maksimal selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.
- c. Tunas Usaha iB Hasanah (TUS) adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007. Akad yang digunakan adalah Murabahah, Musyarakah, dan Mudharabah.
- d. Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja

maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. Akad yang digunakan:

- 1) Murabahah untuk pembelian barang baik untuk tujuan investasi maupun modal kerja secara angsuran (aflopend).
- 2) Mudharabah/Musyarakah dapat diberikan dalam bentuk modal kerja atas suatu proyek/usaha tertentu dengan menggunakan prinsip Mudharabah/Musyarakah baik secara angsuran maupun lumpsum diakhir.

#### 4) Korporasi

- a. Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/preshipment) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.
- b. Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif

dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopez) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai. Akad pembiayaan ke kopkar/kopez adalah *mudharabah* sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopez ke end user adalah *murabahah*.

- c. Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping. Akad pembiayaan ke LKS adalah *Mudharabah/Musyarakah* sedangkan akad pembiayaan dari LKS ke end user sesuai dengan kebutuhan (*Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah*).
- d. Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan

pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah. Dibuatkan plafond pembiayaan dan akad Musyarakah/Murabahah. Maksimum Total Plafond kepada Multifinance s/d Rp. 75 Milyar.

- e. Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa). Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).
- f. Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.
- g. Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi

besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).

- h. Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing. Akad Pembiayaan Valas iB Hasanah yang dapat digunakan disesuaikan dengan kebutuhan calon nasabah pembiayaan.

#### 4.1.3.3 Produk Layanan (Jasa)

##### 1) Consumer Banking

Bank Notes, Yang dimaksud Bank notes adalah uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang syah di Negara Penerbit, namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).

##### 2) Small Business

- a. Bank garansi adalah pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.

b. Layanan kiriman uang menyediakan pilihan yaitu kiriman uang dalam negeri dan internasional. Kiriman Uang Dalam Negeri nasabah dapat memilih layanan kiriman uang dalam negeri sesuai kebutuhan. BNI Syariah menyediakan layanan kiriman dalam mata uang Rupiah dengan berbagai pilihan :

- 1) Kiriman uang antar rekening BNI Syariah, didukung oleh sistem online, sehingga kiriman uang Anda bisa segera efektif di rekening penerima.
- 2) Kiriman uang antar bank melalui fasilitas :
  - a) Kliring, disediakan bagi nasabah yang akan mengirimkan uang untuk keperluan pribadi maupun bisnis, kiriman uang akan efektif di rekening penerima sesuai dengan jam pelayanan fasilitas kliring Bank Indonesia.
  - b) RTGS (Real Time Gross Settlement), kami sediakan pilihan lain bagi nasabah atau perusahaan yang membutuhkan layanan kiriman uang dalam waktu cepat. Dengan menggunakan fasilitas RTGS Bank Indonesia, kiriman uang

nasabah akan segera efektif di rekening penerima.

### 3) Corporate Banking

- a. Bank garansi adalah pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.
- b. Cash Management adalah fasilitas yang diberikan BNI Syariah mempunyai Banyak kemudahan yang diperoleh perusahaan dengan menggunakan cash management. Kami menyediakan berbagai macam fitur cash management yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam pengelolaan keuangan.

Fasilitas pada cash management:

#### 1) Collection Management

##### a. *Autodebit Collection dan Grant Debet*

*Autodebit Collection* adalah fitur cash management yang diberikan kepada Perusahaan untuk pelaksanaan pendebitan/ pemindahbukuan dana secara otomatis dari rekening mitra perusahaan, yang ada BNI Syariah ke rekening Perusahaan Anda, untuk

pembayaran tagihan atau kewajiban. Sedangkan *Grant Debet* adalah fitur pendebetan dan pemindahan dana secara otomatis untuk daftar tagihan yang bersifat massal.

b. *Pick Up Service*

*Pick-up Service* adalah fitur yang Kami sediakan untuk perusahaan Anda berupa layanan pengambilan uang tunai dan atau non tunai dari kantor-kantor cabang/jaringan operasional perusahaan, untuk disetorkan pada rekening perusahaan di BNI Syariah.

2) Payment Management

a. *Bulk Payment*

*Bulk Payment* adalah salah satu fitur dari Payment Management yang memungkinkan perusahaan Anda untuk melakukan transfer/pemindahbukuan dana secara elektronik dari satu rekening perusahaan di BNI Syariah ke sejumlah rekening baik di BNI Syariah maupun di bank lain dalam negeri.

b. *Payroll Management*

*Payroll Management* adalah fitur lainnya dari *Payment Management* yang memungkinkan perusahaan Anda melakukan pembayaran gaji karyawan dengan melakukan pemindahbukuan /transfer dari satu rekening di BNI Syariah ke sejumlah rekening karyawan baik yang ada di BNI Syariah atau di bank lain dalam negeri.

3) *Liquidity Management*

a. *Cash Pooling*

*Cash Pooling* merupakan salah satu fitur dari *Liquidity Management* yang memungkinkan perusahaan Anda melakukan konsolidasi dana dari kantor-kantor cabang/jaringan operasional perusahaan secara real time.

b. *Cash Distribution*

Sedangkan apabila perusahaan Anda menginginkan layanan distribusi dana untuk kantor-kantor cabang/jaringan operasional perusahaan secara otomatis dan real time, maka dapat menggunakan fitur *cash distribution*..

c. *Range Balance*

*Range balance* merupakan fitur cash management yang memungkinkan perusahaan melakukan pengendalian terhadap ketersediaan dana pada rekening tertentu. Apabila jumlah dana pada sub rekening melebihi batas yang ditentukan maka sistem akan memindahkan kelebihan dana tersebut ke rekening utama secara otomatis dan begitu sebaliknya.

#### 4) Student Payment Center

*Student Payment Center* (SPC) adalah layanan yang diperuntukkan bagi perguruan tinggi dalam mengelola pembayaran pendidikan para mahasiswanya. Dengan layanan ini, perguruan tinggi dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswanya, mengurangi beban dan risiko operasional, serta memudahkan rekonsiliasi keuangan.

##### a. Collections

Yang dimaksud dengan Collection (inkaso) yaitu penanganan oleh Bank atas dokumen-dokumen sesuai dengan instruksi yang diterima dari nasabah/koresponden untuk mendapatkan

pembayaran atau akseptasi, atau menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar pembayaran.

*Inward Collection*, yaitu tagihan atas warkat yang diterima dari Remitting Bank di luar negeri untuk diselesaikan lebih lanjut dengan drawee (tertarik) di Dalam Negeri untuk memperoleh pembayaran atau akseptasi.

*Outward Collection*, yaitu tagihan atas warkat, untuk dikirimkan kepada Collecting Bank di Luar Negeri untuk memperoleh pembayaran atau akseptasi.

b. Internet Banking Corporate

Layanan Internet Banking Corporate memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk bagi perusahaan Anda untuk melakukan transaksi: Melakukan berbagai transaksi non keuangan, dan melakukan berbagai transaksi keuangan.

c. Transaksi Ekspor adalah kegiatan perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari Wilayah Pabean suatu negara dan memasukkan ke daerah Pabean negara lain dengan memenuhi

ketentuan-ketentuan yang berlaku dibidang eksportir.

- d. Transaksi impor adalah Kegiatan mendatangkan barang dari luar Daerah Pabean Indonesia untuk dimasukkan ke dalam wilayah Pabean Indonesia. Fasilitas anjak piutang Untuk membantu nasabah importir dalam membayar kewajiban impornya, BNI Syariah dapat menerima pengalihan kewajiban dari importir sesuai dengan prinsip syariah.
- e. Kiriman Uang Luar Negeri bagi nasabah yang akan mengirim uang dalam valuta asing ke bank di luar negeri, BNI Syariah menyediakan layanan kiriman uang luar negeri atau remittance dengan biaya yang bersaing. BNI Syariah bekerja sama dengan berbagai bank koresponden di luar negeri sehingga kiriman uang nasabah dapat cepat dan aman.
- f. Traveler Cheque adalah Suatu surat berharga yang diterbitkan oleh lembaga keuangan atau suatu Bank yang berjanji bahwa penerbit akan

membayar sebesar nominal yang tercantum dalam cheque tersebut.

#### 4) Layanan 24 Jam

##### a. *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

##### b. ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.

##### c. *Phone Banking*

*Phone Banking* adalah layanan perbankan 24 jam lainnya dimana nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduknya. *Customer Representative* BNI Syariah akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.

##### d. *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis.

## 4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### 4.2.1 Deskriptif Data Penelitian

Data penelitian diperoleh dengan cara membagikan kuosioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung kepada responden yang benar- benar menjadi nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah cabang Semarang. Dengan cara pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini diharapkan supaya lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner dilaksanakan di Kantor BNI Syariah cabang Semarang.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability* yaitu teknik penarikan sampel *convenience (accidental sampling)*. Metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari

orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses sebagai responden. Maka sesuai rumus slovin, jumlah sampel adalah 100.

#### 4.2.2 Deskriptif Responden

Penyajian deskriptif data penelitian bertujuan agar dapat melihat profil dari data penelitian tersebut yang berhubungan antar variabel dalam penelitian. Data deskriptif responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil - hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik yang akan dideskripsikan. Karakteristik tersebut antara lain meliputi:

##### a. Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua yaitu jenis kelamin perempuan dan laki – laki. Data yang berhasil dikumpulkan dari peneliti mengenai jenis kelamin nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Semarang yang berkenan menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki -laki	50	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas, dapat mengetahui jenis kelamin responden tabungan iB Hasanah BNI Syariah cabang Semarang yang bersedia menjadi responden. Data di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan dan laki-laki sama yaitu masing-masing 50%.

b. Umur Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi dua kategori yaitu responden yang berumur  $< 25$  tahun dan responden yang berumur  $\geq 25$  tahun. Adapun data yang berhasil dikumpulkan dari peneliti mengenai umur nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Semarang yang berkenan menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Umur Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	46	46.0	46.0	46.0
	$\geq 25$ Tahun	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas, dapat mengetahui umur responden tabungan iB Hasanah BNI Syariah cabang Semarang. Data tersebut menunjukkan bahwa responden dengan umur  $< 25$  tahun

sebesar 46%, sedangkan responden dengan umur  $\geq 25$  tahun sebanyak 54%.

c. Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu responden yang telah menempuh pendidikan SD, SMP, SMA dan Sarjana. Adapun data yang berhasil dikumpulkan dari peneliti mengenai pendidikan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Semarang yang berkenan menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2.0	2.0	2.0
	SMP	4	4.0	4.0	6.0
	SMA	41	41.0	41.0	47.0
	Sarjana	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat mengetahui tentang pendidikan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah yang diambil menjadi responden. Diketahui bahwa 53% Pendidikan Responden berlatar belakang pendidikan Sarjana dan 41% SMA. Dari data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar

nasabah BNI Syariah cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah Sarjana dan SMA.

d. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu responden yang berprofesi sebagai PNS, Swasta, Wirausaha dan lainnya. Adapun data yang berhasil dikumpulkan dari peneliti mengenai pekerjaan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Semarang yang berkenan menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	7.0	7.0	7.0
	Swasta	58	58.0	58.0	65.0
	Wirausaha	29	29.0	29.0	94.0
	Lainnya	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas, dapat mengetahui profesi nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah cabang Semarang yang diambil sebagai responden. Sebagian besar responden berprofesi sebagai Swasta yaitu 58%, Wirausaha sebesar 29%, PNS sebanyak 7%, dan Lainnya 6%.

e. Penghasilan Responden

Data mengenai penghasilan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori yaitu responden dengan penghasilan  $< 5$  juta,  $\geq 5 - < 100$  juta, dan  $\geq 100$  juta. Adapun data yang berhasil dikumpulkan dari peneliti mengenai penghasilan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Semarang yang berkenan menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Penghasilan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 juta	89	89.0	89.0	89.0
	$\geq 5$ juta	11	11.0	11.0	100.0
	<100juta	0	0	0	100.0
	$\geq 100$ juta	100	100.0	100.0	
Total					

Dari tabel di atas, dapat mengetahui penghasilan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah cabang Semarang yang diambil sebagai responden. Data tersebut menunjukkan bahwa, responden dengan penghasilan  $< 5$  juta sebanyak 89%, responden dengan penghasilan  $\geq 5$  juta -  $< 100$  juta sebanyak 11 %. Dan responden dengan penghasilan  $\geq 100$  juta sebesar 0 %.

### 4.3 Deskriptif Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Deskriptif Variabel Nisbah Bagi Hasil

- a) Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator *Konsistensi*
- Variabel Nisbah Bagi Hasil dengan indikator *konsistensi* diwakili oleh tiga item pernyataan diantaranya, BNI syariah telah menggunakan sistem nisbah bagi hasil (bebas bunga), BNI Syariah telah menghindari *Maisir* (judi/spekulasi), dan BNI Syariah telah menghindari *gharar* (penipuan). Untuk tanggapan responden terhadap indikator *konsistensi* dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden dengan Indikator *Konsistensi***

No	Item Pertanyaan	SS Jml (%)	S Jml (%)	RR Jml (%)	TS Jml (%)	STS Jml (%)
a)	BNI Syariah telah menggunakan sistem nisbah bagi hasil (bebas bunga)	48	50	2	0	0
b)	BNI Syariah telah menghindari <i>Maisir</i> (judi/spekulasi)	41	51	2	6	0
c)	BNI Syariah telah menghindari <i>Gharar</i> (penipuan)	41	55	3	1	0

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap ketiga instrumen dalam indikator *konsistensi*. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar

yaitu 48% terhadap instrumen BNI Syariah telah menggunakan sistem nisbah bagi hasil. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 55% terhadap instrumen BNI Syariah telah menghindari Gharar (penipuan). Responden RR (Ragu – Ragu ) terbesar 3% terhadap instrument pernyataan BNI Syariah telah menghindari Gharar (penipuan). Dan responden TS (Tidak Setuju) terbesar 6% terhadap instrument pernyataan BNI Syariah telah menghindari Maisir (judi/spekulasi).

b) Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator *Proporsional*

Variabel Nisbah Bagi Hasil dengan indikator *proporsional* diwakili oleh tiga item pernyataan diantaranya, Kesepakatan kedua belah pihak anatar BNI Syariah dan Nasabah, Penentuan besarnya nisbah bagi hasil sesuai dengan keinginan nasabah, Nisbah bagi hasil yang diberikan sudah proporsional. Untuk tanggapan responden dengan indikator *proporsional* dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden dengan Indikator *Proporsional***

No	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		Jml (%)	Jml (%)	Jml (%)	Jml (%)	Jml (%)
a)	Kesepakatan kedua belah pihak antara BNI Syariah dan Nasabah	46	49	2	3	0
b)	Penentuan besarnya nisbah bagi hasil sesuai dengan keinginan nasabah	26	51	6	14	3
c)	Nisbah bagi hasil yang diberikan sudah proporsional	30	51	6	11	2

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap ketiga instrumen dalam indikator *proporsional*. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar yaitu 46% terhadap instrumen Kesepakatan kedua belah pihak antara BNI Syariah dan Nasabah. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 51% terhadap instrumen pernyataan Penentuan besarnya nisbah bagi hasil sesuai dengan keinginan nasabah dan Nisbah bagi hasil yang diberikan sudah proporsional.

c) Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator *Transparansi*

Variabel Nisbah Bagi Hasil dengan indikator *transparansi* diwakili oleh tiga item pernyataan yaitu, Adanya saling kejelasan, kepastian serta keterbukaan dalam penentuan

bagi hasil, Kebasahan bagi hasil meragukan, Dengan sistem nisbah bagi hasil dan bebas riba (bunga) dapat menenangkan hati nasabah. Jawaban responden secara lengkap terhadap indikator *transparansi* sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Tanggapan Responden dengan Indikator *Transparansi***

No	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		Jml (%)				
a)	Adanya saling kejelasan, kepastian serta keterbukaan dalam penentuan bagi hasil	37	49	7	7	0
b)	Keabsahan bagi hasil meragukan	18	34	8	29	11
c)	Dengan sistem nisbah bagi hasil dan bebas riba dapat menenangkan hati nasabah	35	57	7	1	0

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap ketiga instrumen dalam indikator *transparansi*. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar yaitu 37% terhadap instrumen Adanya saling kejelasan, kepastian serta keterbukaan dalam penentuan bagi hasil. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 57% terhadap instrumen pernyataan Dengan sistem nisbah bagi hasil dan bebas riba dapat menenangkan hati nasabah. Sedangkan

tanggapan responden TS (Tidak Setuju) terbesar yaitu 29% terhadap instrument pernyataan Keabsahan bagi hasil meragukan.

#### 4.3.2 Deskriptif Variabel Loyalitas

##### a. Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator Transaksi Berulang

Variabel Loyalitas dengan indikator transaksi berulang diwakili oleh empat item pernyataan diantaranya, Prosedur pembukaan tabungan iB Hasanah mudah, Saya akan terus mempercayakan dana saya untuk dikelola BNI Syariah, Tabungan iB Hasanah mempermudah bertransaksi, Saya akan selalu menggunakan tabungan iB Hasanah. Untuk tanggapan responden dengan indikator transaksi berulang dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.9**

**Tanggapan Responden dengan Indikator Transaksi Berulang**

No	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		Jml (%)				
a)	Prosedur pembukaan tabungan iB Hasanah mudah	42	55	2	1	0
b)	Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki untuk dikelola oleh BNI Syariah	27	63	6	5	0

c)	Tabungan iB Hasanah mempermudah saya melakukan transaksi	54	38	3	5	0
d)	Saya akan selalu menggunakan produk tabungan iB Hasanah	23	61	4	9	3

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap keempat instrumen dalam indikator transaksi berulang. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar yaitu 54% terhadap instrumen Tabungan iB Hasanah mempermudah dalam bertransaksi. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 63% terhadap instrumen pernyataan Saya akan mempercayakan dana saya untuk dikelola BNI Syariah.

- b. Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator Merekomendasikan kepada orang lain.

Variabel Loyalitas dengan indikator merekomendasikan kepada orang lain diwakili oleh empat item pernyataan diantaranya, Merasa nyaman dengan pelayanan BNI Syariah, Saya kan memberikan rekomendasi positif mengenai mengenai produk tabungan iB Hasanah, Saya menyarankan kepada teman, kerabat, saudara, maupun keluarga untuk menjadi nasabah BNI Syariah, Saya merasa bangga menjadi nasabah

BNI Syariah. Untuk tanggapan responden dengan indikator merekomendasikan kepada orang lain dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.10**

Tanggapan Responden dengan Indikator Merekomendasikan kepada Orang Lain

No	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		Jml (%)				
a)	Merasa nyaman dengan pelayanan BNI Syariah	27	78	4	1	0
b)	Saya akan memberikan rekomendasi positif mengenai produk tabungan iB Hasanah	26	62	5	7	0
c)	Saya menyarankan kepada teman, kerabat, saudara maupun keluarga untuk menjadi nasabah BNI Syariah	34	56	6	4	0
d)	Saya merasa bangga menjadi nasabah BNI Syariah	29	63	3	5	0

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap keempat instrumen dalam indikator transaksi berulang. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar yaitu 34% terhadap instrumen Menyarankan kepada teman, kerabat, saudara maupun keluarga untuk menjadi nasabah. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 78% terhadap instrumen pernyataan Merasa nyaman dengan pelayanan BNI Syariah.

c. Tanggapan Responden berkaitan dengan Indikator Menggunakan Fasilitas Jasa Lain yang ditawarkan

Variabel Loyalitas dengan indikator menggunakan fasilitas jasa lain yang ditawarkan diwakili oleh tiga item pernyataan diantaranya, Saya ingin mencoba produk yang ditawarkan BNI Syariah selain tabungan iB Hasanah, Saya tertarik dengan yang ditawarkan BNI Syariah, Pelayanan produk yang memuaskan. Untuk tanggapan responden dengan indikator menggunakan fasilitas jasa lain yang ditawarkan dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Tanggapan Responden dengan Indikator Menggunakan fasilitas jasa lain yang ditawarkan**

No	Item Pertanyaan	SS Jml (%)	S Jml (%)	RR Jml (%)	TS Jml (%)	STS Jml (%)
a)	Saya ingin mencoba produk yang ditawarkan BNI Syariah selain produk tabungan iB Hasanah	9	77	6	8	0
b)	Saya tertarik dengan produk yang ditawarkan BNI Syariah	30	60	3	7	0
c)	Pelayanan produk tabungan iB Hasanah yang memuaskan	32	65	3	0	0

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat menunjukkan prosentase tanggapan responden terhadap keempat instrumen dalam

indikator transaksi berulang. Tanggapan SS (Sangat Setuju) terbesar yaitu 32% terhadap instrumen Pelayanan produk tabungan iB Hasanah yang memuaskan. Tanggapan S (Setuju) responden terbesar yaitu 77% terhadap instrumen pernyataan Saya ingin mencoba produk yang ditawarkan BNI Syariah selain tabungan iB Hasanah.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>47</sup> Berikut ini adalah hasil dari uji validitas:

**Tabel 4.12**

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

---

<sup>47</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Undip, Cetakan V, 2011, Hlm.52

Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.

Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Untuk  $df = n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df = 98 - 2$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r$  tabel 0,197, jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected* item pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan Program SPSS ver.16.

**Tabel 4.12**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	78.0100	60.757	.567	.833
VAR00002	76.9300	69.480	.355	.842
VAR00003	76.6400	72.253	.226	.846
VAR00004	76.8400	70.055	.344	.842
VAR00005	77.3800	63.632	.568	.832
VAR00006	77.2500	63.967	.595	.831

VAR00007	77.0400	68.524	.379	.841
VAR00008	78.0100	60.757	.567	.833
VAR00009	76.8500	68.816	.514	.837
VAR00010	77.3800	63.632	.568	.832
VAR00011	77.1000	68.859	.419	.840
VAR00012	76.9500	69.098	.383	.841
VAR00013	77.2400	67.518	.403	.840
VAR00014	76.8500	68.816	.514	.837
VAR00015	77.1300	70.983	.222	.847
VAR00016	77.0000	69.071	.406	.840
VAR00017	77.0400	68.524	.379	.841
VAR00018	77.3500	69.078	.429	.839
VAR00019	77.1100	68.523	.398	.840
VAR00020	76.8900	71.654	.276	.844

Jika dilihat dari hasil analisis menggunakan SPSS pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan atau pernyataan yang terletak pada kolom “*Corrected Item Total Correlation*” memiliki  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel dan bernilai positif didapat  $r$  tabel 0,197. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator

dari variabel atau konstruk.<sup>48</sup> Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *cronbach's alpha*. Nilai *cronbach alpha* kritis pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,60$ . Hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	20

Sumber: Data primer diolah, 2014

Hasil pengujian reliabilitas yang disajikan dalam tabel di atas didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,846 lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan sudah memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan item tersebut reliabel atau handal.

#### 4.4.3 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

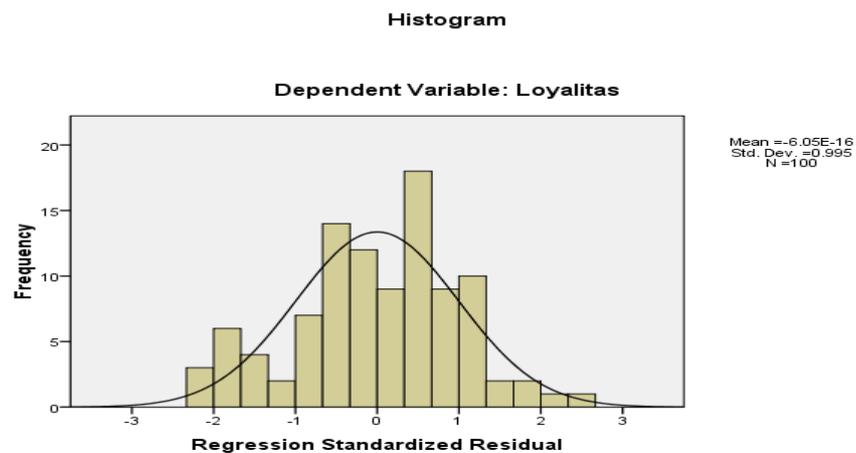
---

<sup>48</sup> *Ibid*, Hlm.47

a. Uji Normalitas

Pengujian asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik.

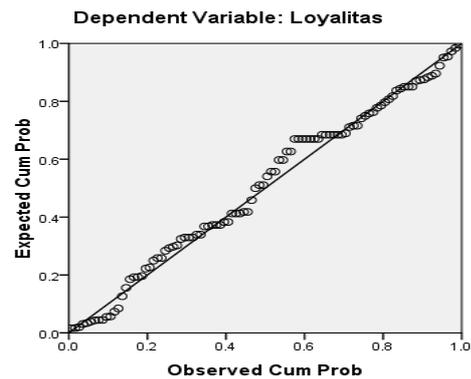
**Grafik 4.1**



Dari histogram di atas terlihat sebaran data mendekati membentuk kurva bel sehingga dapat dikatakan data mempunyai distribusi normal.

Grafik 4.2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Grafik di atas menunjukkan pemenuhan persyaratan normalitas sebaran data, yaitu jika residual berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data akan berada pada area di sekitar garis lurus. Dari hasil perhitungan lihat grafik di atas menunjukkan bahwa sebaran data berada pada posisi di sekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas, oleh karena itu persyaratan normalitas sudah dipenuhi.

b. Uji Autokorelasi

*Autukorelasi* dilakukan untuk menguji apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya) yang

biasa muncul dalam penelitian *time series*. Pengujian adanya *autokorelasi* dilakukan dengan uji Durbin-Watson (DW test).

Jika angka D – W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.

Jika angka D – W antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.

Jika angka D – W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.<sup>49</sup>

**Tabel 4.14**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.735 <sup>a</sup>	.541	.536	2.96592	.541	115.456	1	98	.000	1.049

a. Predictors: (Constant), Nisbah Bagi Hasil

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : DataPrimer diolah 2014

Dari tabel di atas didapatkan nilai DW sebesar 1,049.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan DW hitung berada diantara -2 sampai 2, yakni  $-2 \leq 2 \leq 2$  maka ini berarti tidak

<sup>49</sup> Singgih Santoso, SPSS: *Mengelola Data Statistik Secara Profesional*, (Jakarta:Penerbit PPM, 2000) hal. 216-219

terjadi autokorelasi. Sehingga kesimpulannya adalah Model regresi ini bebas dari problem autokorelasi.

c. Uji Heteroskedastisitas

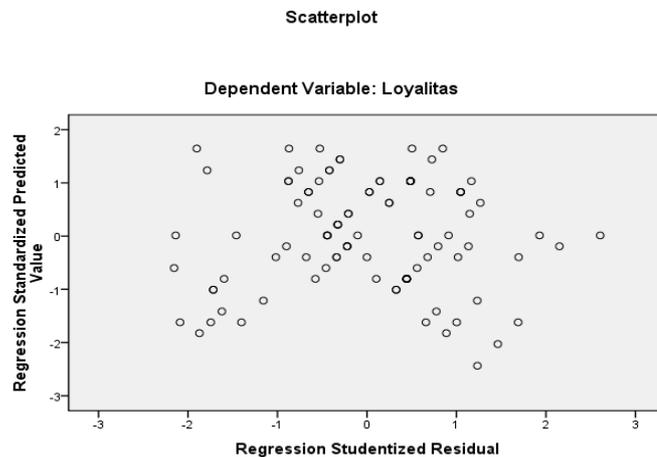
Uji *heteroskedastisitas* bertujuan mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>50</sup> Jika variance berbeda disebut *homokedastisitas* model regresi yang baik jika tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *scatterplot*. Dasar analisis *scatterplot* adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas*. Sedangkan kalau tidak membentuk pola atau kalau titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, berarti terjadi *heteroskedastisitas*.

---

<sup>50</sup> Imam Ghozali, *Op. Cit*, hlm. 125.

Grafik 4.3



Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta baik diatas maupun bawah angka 0 pada sumbu y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi *heteroskedastiditas*.

#### 4.4.4 Uji Hipotesis

##### a. Regresi Linier Sederhana

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linier sederhana, dimana dalam analisis regresi tersebut akan menguji nisbah bagi hasil akad mudharabah dalam tabungan iB Hasaanah terhadap loyalitas nasabah. Pengolahan data menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16

berdasarkan data-data yang diperoleh dari angket yang diisi oleh responden.

**Tabel 4.15**

<b>Correlations</b>			
		Loyalitas	Nisbah Bagi Hasil
Pearson Correlation	Loyalitas	1.000	.735
	Nisbah Bagi Hasil	.735	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas	.	.000
	Nisbah Bagi Hasil	.000	.
N	Loyalitas	100	100
	Nisbah Bagi Hasil	100	100

Berdasarkan tabel di atas, korelasi sistem nisbah bagi hasil dengan loyalitas nasabah diperoleh sebesar 0,735. Artinya korelasi kedua variabel tersebut kuat atau positif. Korelasi antara variabel nisbah bagi hasil dengan loyalitas nasabah dilihat dari angka signifikan (sig) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, jadi ada hubungan yang signifikan antara nisbah bagi hasil dengan loyalitas nasabah.

Tabel 4.15

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.790	2.205		9.881	.000
	Nisbah Bagi Hasil	.653	.061	.735	10.745	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari fungsi regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa nisbah bagi hasil bersifat konstan atau bernilai 0 maka loyalitas nasabah adalah sebesar 21,790. Nisbah bagi hasil dan loyalitas memiliki hubungan signifikan yang positif sebesar 0,653, maka jika nisbah bagi hasil mengalami kenaikan sebesar 1000, loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 653.

## b. Uji t

Tabel 4.16

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.790	2.205		9.881	.000
	Nisbah Bagi Hasil	.653	.061	.735	10.745	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah adalah signifikan karena nilai signifikannya adalah 0,000 dan 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hal ini didukung dengan t tabel yang lebih kecil dari t hitung. T tabel untuk  $df = N-2$ ,  $N=100$ , dan  $\alpha = 0,05$  adalah sebesar 1,975 lebih kecil dari pada t hitung yaitu sebesar 10,745. Dengan demikian hipotesis 0 ditolak, sedangkan hipotesis alternatifnya diterima.

c. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Uji  $R^2$  bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen yang dilihat melalui R square.

Tabel 4.17

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.541	.536	2.96592

a. Predictors: (Constant), Nisbah Bagi Hasil

b. Dependent Variable: Loyalitas

Hasil pada tabel menunjukkan koefisien determinasi yang disesuaikan R square adalah sebesar 0,541 artinya 54,1% variabel loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel nisbah bagi hasil. Sedangkan sisanya yaitu 45,9% (100% - 54,1%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini.

d. Uji F

Uji hipotesis secara serentak atau simultan (Uji F) antara variabel bebas dalam hal ini nisbah bagi hasil dan variabel terikatnya adalah terhadap loyalitas nasabah. Hasil analisis uji F dapat di lihat tabel berikut ini:

Tabel 4.18

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1015.634	1	1015.634	115.456	.000 <sup>a</sup>
	Residual	862.076	98	8.797		
	Total	1877.710	99			

a. Predictors: (Constant), Nisbah Bagi Hasil

b. Dependent Variable: Loyalitas

Uji F menghasilkan  $F_{hitung}$  sebesar 115,456 dengan nilai signifikan 0,000, karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah.

#### 4.5 Pembahasan

Pengaruh sistem nisbah bagi hasil akad mudharabah dalam tabungan iB Hasanah terhadap loyalitas nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa nilai signifikan variabel nisbah bagi hasil sebesar 0,000 dan 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sedangkan besar koefisien variabel nisbah bagi hasil sebesar 0,653. Dan  $t_{hitung}$  sebesar 10,745 lebih besar  $t_{tabel}$  sebesar 1,975, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dengan ini bisa disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Artinya semakin tinggi nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk loyal.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan transaksi di BNI Syariah nasabah hanya mempertimbangkan faktor bagi hasil. Ketika tingkat nisbah bagi hasil BNI Syariah semakin tinggi maka nasabah akan mempertahankan dananya untuk dikelola oleh BNI Syariah bahkan nasabah cenderung akan meningkatkan dananya untuk diinvestasikan di BNI Syariah. Selain tingkat nisbah bagi hasil yang tinggi nasabah juga menginginkan adanya transparansi atau keterbukaan BNI Syariah dalam mendistribusikannya dan nisbah bagi hasil yang diberikan bersifat proporsional.

Pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah yang signifikan. Pengaruh tersebut yang diindikasikan dari transparansi nisbah bagi hasil, nisbah bagi hasil yang proporsional, dan konsistensi nisbah bagi hasil sehingga timbul adanya loyalitas nasabah. Pengaruh nisbah bagi hasil yang kompetitif, terutama yang diberikan kepada nasabah tabungan iB Hasanah oleh BNI Syariah. Dan nisbah bagi hasil merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah dengan adanya pelayanan yang yang berkualitas sehingga nasabah merasa puas terutama dalam hal pemberian nisbah bagi hasilnya. Setelah nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah sehingga nasabah akan loyal dengan BNI Syariah.

Loyalitas nasabah tercermin pada minat nasabah untuk bertransaksi ulang pada merek suatu produk yang diakumulasikan melalui waktu, setelah nasabah menerima dan merasakan keuntungan dan kemudahan yang didapat dari produk tabungan iB Hasanah melalui nisbah bagi hasil yang diterima pada akhir bulan di rekening nasabah tabungan iB Hasanah sehingga saldo nasabah akan bertambah nominalnya selain mendapat kemudahan dan kenyamanan bertransaksi dengan produk tabungan iB Hasanah serta kartu debitnya yang diterima di mana saja dan keunggulan tabungan iB Hasanah yang bersifat sosial adalah menabung sekaligus beramal. Dimana pada akhirnya dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat menimbulkan untuk bertransaksi ulang dalam waktu yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka yang dapat dilakukan oleh BNI Syariah dalam pendistribusian nisbah bagi hasil tabungan iB Hasanah harus mengutamakan indikasi nisbah bagi hasil yang proporsional yang terdiri dari kesepakatan kedua belah pihak antara BNI Syariah dan nasabah tabungan iB Hasanah, dalam penentuan besarnya nisbah sesuai dengan keinginan nasabah, dan transparansi dalam bagi hasil yang terdiri dari adanya saling kejelasan, kepastian serta keterbukaan dalam penentuan nisbah dan sistem nisbah bagi hasil yang bebas riba dapat menenangkan hati nasabah.