

**ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN JARINGAN BANK SYARIAH
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA
JASA KEUANGAN DI KOTA MAKASSAR
(STUDI KASUS PT BANK BNI SYARIAH KCU MAKASSAR)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (SH) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh
Dea Nanda

NIM :10525022215

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
1440 H / 2019 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Judul : "Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Jasa Keuangan Di Kota Makassar (Studi Kasus pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar)"

Nama : Dea Nanda

NIM : 105250 222 15

Fakultas/Prodi : Agama Islam / Hukum Ekonomi Syariah

Setelah dengan saksama memeriksa dan meneliti, maka skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan didepan tim penguji skripsi pada Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 Ramadhan 1440 H
21 Mei 2019 M

Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP
NIDN : 0924035201


Dra. Mustahdang Usman, M.Si
NBM : 623184



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 (Gedung Iqra Lantai IV) Telp. 0411 866972 Fax 0411-865588 Makassar 90222

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Dea Nanda, NIM. 105 25 0222 15 yang berjudul **“Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Jasa Keuangan Di Kota Makassar (Studi Kasus pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar)”** telah diujikan pada hari Kamis, 16 Syawal 1440 H/ 20 Juni 2019 M, dihadapan tim penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Syawal 1440 H
20 Juni 2019 M

Dewan Penguji,

Ketua : Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP. (.....)

Sekretaris : Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M. E.I. (.....)

Anggota : Wahidah Rustam, S.Ag., M.H. (.....)

: Ulil Amri, S, Sy., S.H., M.E.I. (.....)

Pembimbing I : Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP. (.....)

Pembimbing II : Dra. Mustahidang Usman, M. Si (.....)

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar



Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I
NBM : 554612



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 (Gedung Iqra Lantai IV) Telp. 0411 866972 Fax 0411-865588 Makassar 90222

BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah mengadakan sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Selasa, 25 Juni 2019
Tempat : Gedung Iqra Lantai 4 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar.

MEMUTUSKAN

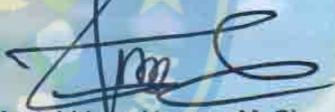
Bahwa saudara
Nama : **Dea Nanda**
NIM : **105 25 0222 15**
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Jasa Keuangan Di Kota Makassar (Studi Kasus pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar)**

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua

Sekretaris


Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I
NBM: 554612


Dra. Mustahidah Usman, M. Si
NIDN: 0917106101

Dewan Penguji :

Ketua : **Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP.** (.....)

Sekretaris : **Fakhrudin Mansyur, S.E.I., M. E.I.** (.....)

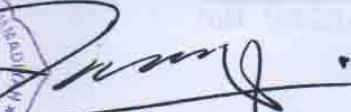
Anggota : **Wahidah Rustam, S.Ag., M.H.** (.....)

: **Ulil Amri, S, Sy., S.H., M.E.I.** (.....)

Disahkan oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar




Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I
NBM : 554 612



FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Gra' Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEA NANDA
NIM : 105 25022215
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (plagiat) dalam menyusun skripsi.
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti pada butir 1, 2 dan 3, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 17 Ramadhan 1440 H

21 Mei 2019 M

Yang membuat pernyataan



DEA NANDA
NIM: 105 25 0222 15

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

“Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai”



ABSTRAK

Dea Nanda 10525022215 “*Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Jasa Keuangan Di Kota, Studi Kasus PT Bank BNI Syariah KCU Makassar*”(Dibimbing oleh Bapak Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP dan ibu Dra. Mustahidang Usman, M. Si

Bank syariah saat ini sedang dalam kondisi yang baik. Bank Syariah telah memiliki citra yang baik di mata masyarakat, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal, Citra yang baik memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari perspektif syariah pada Bank Syariah dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian secara langsung, lokasi penelitian pada PT. Bank BNI Syariah cabang Makassar. Penelitian ini mengambil data dengan menyebarkan kuesioner pada 80 responden yang melakukan transaksi pada PT Bank BNI Syariah di kota Makassar. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Smart PLS.2.0M3. *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Cabang Makassar Sekitar 88% telah mengimplementasikan program yang sesuai perspektif syariah dengan mengedepankan nilai-nilai ibadah, salah satu produk yang meningkat ialah dari Dana Murah (giro dan tabungan), penyaluran dana dari sisi pembiayaan, serta produk hasana cart. Dan sekitar 12 % BNI SYariah Cabang Makassar belum maksimal dengan Bentuk implementasi CSR yang sesuai dengan perspektif syariah menarik perhatian nasabah untuk tetap loyal dengan PT Bank BNI Syariah Cabang Makassar.

Kata Kunci: Bank Syariah, Pengembangan Jaringan, Peningkatan Pelayanan

ABSTRACT

Dea Nanda 10525022215. *“The development of the Bank of Syariah to the increased service of society on financial service in the city, the study of the Bank of BNI KCU Makassar”.* Supervised by the father of Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP and Dra. Mustahidang Usman, M. Si.

Syariah Bank currently is in good conditions. Sharia Bank has a fine image in the eyes of society, it is influenced by some of things, a good influenced the confidence of the customers Bank Syariah. This study aims to exclude how implementation from the sharia perspective on the sharia Bank and its impact on the customers trust.

This research is directly research, the location of research PT. BNI Bank Sharia Branch Makassar. Took on the data in order to spread the kuesjegal on 80 responden who were who killed iranistan on PT. BNI Syarian in Makassar City. The method of analyzed data analyses are the kuantitative analysis with the application of the Smart PLS. 2,0M3 (*Partial Least Square* (PLS)).

This study has been suggested that PT BNI Syariah branch of Singapore is about 88% of has codified the products that was agreed a comprehensive syopposite to the revisionitsadoption of the letters of the worship, one of the products increase in the cheap fund (giro and tha savings), the company's shipping from the marke of funding, as well as the products of hasanah card. And around 12% branch of Makassar have been undetermined by the implementation of the CSR implementation of the corresponding Syariah of the customers concern of customers to remain loyal with PT Bank BNI Syariah branch Makassar.

Keywords: *Sharia Bank, Network Development, Service Improvement*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbilalamin, puji dan syukur senantiasa teriringdo'a dalam setiap hela nafas atas kehadiran Allah SWT. Tuhan yang senantiasa melindungi hambanya dan segala Nikmat dan Rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat serta salam tercurah kepada baginda Rasulullah SAW. Para sahabat, dan keluarganya serta ummat yang senantiasa istiqomahdijalan-Nya.

Tiada pencapaian yang sempurna dalam setiap langkah, karena rintangan tak akan meninggalkan harapan dan cita-cita agung. Segalanya penulis lalui dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai dititik akhir penyelesaian skripsi. Namun semua tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan materil.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga, peneliti hanturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar;
2. Bapak Drs. H. MawardiPewangi, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Agama Islam;
3. Bapak Dr. Ir. H. MuchlisMappangaja, MP. Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah;
4. Bapak Hasanuddin, SE. Sy., selaku Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan-arahan selama menempuh pendidikan;
5. Bapak Dr. Ir. H. MuchlisMappangaja MP. (Selaku Pembimbing I)Ibu Dra. Mustahidang Usman, M. Si. (Selaku Pembimbing II) dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Kedua orang tua saya yang bernama A. Sommeng Patta Giling dan Puang Rosmini, yang senantiasa mendo'akan, memberi dukungan

moril maupun materil selama menempuh pendidikan. Untukmu kedua sosok yang luar biasa dalam hidupku, terimalah persembahan kecilku dari pengorbanan besarmu, iringilah anak mu ini dengan do'a dalam setiap sujud mu.

7. Bapak/Ibu para dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Hukum Ekonomi Syariah;

Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala do'a dan dukungannya kepada keluarga besar, teman-teman angkatan 2015 kelas A, serta mereka yang tidak sempat disebutkan namanya satu-persatu.

Makassar, 27 Mei 2019

Penulis,
Dea Nanda

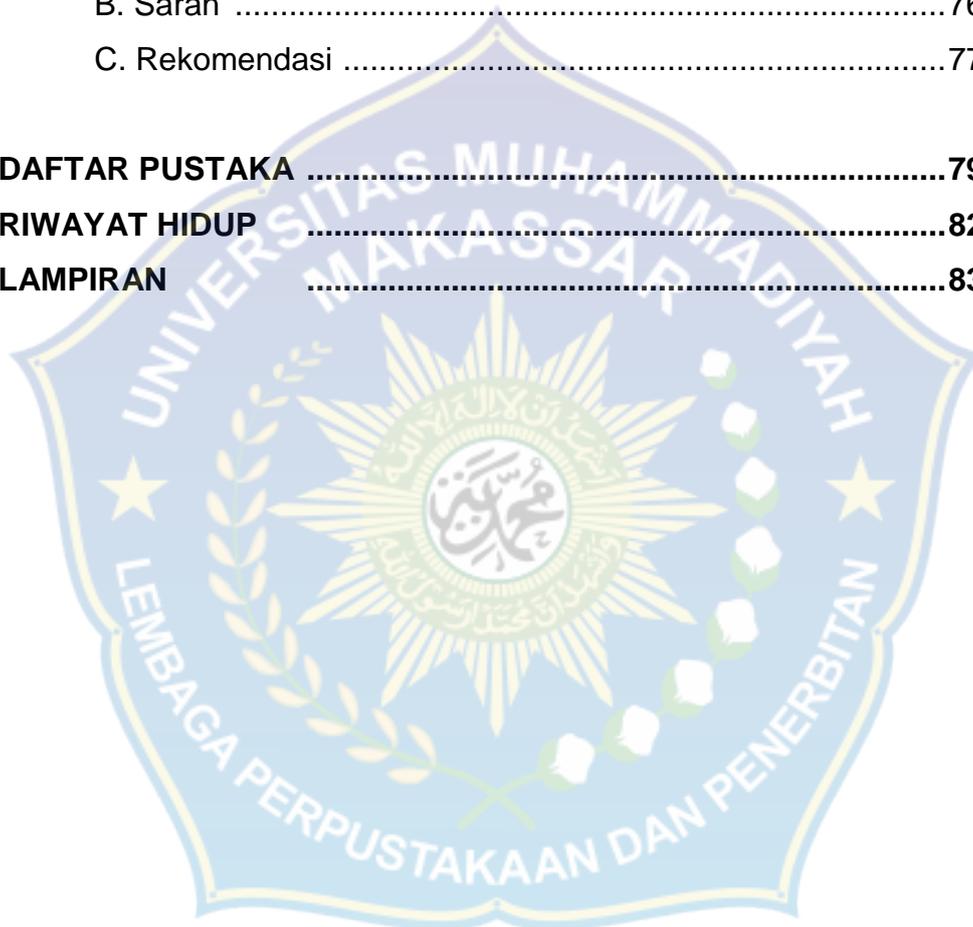


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA MUNAQASYAH.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Bank Syariah	10
2. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah.....	15
a. Prinsip Titipan atau Simpanan (Al-Wadiah)	15
b. Prinsip Bagi Hasil (Profit Sharing)	16
c. Prinsip Jual Beli (Al-Tijarah).....	18
d. Prinsip Sewa (Al-Ijarah)	19
e. Prinsip Jasa (<i>Fee-Based Service</i>).....	19
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah	20

4. Porsi Perbankan Syariah di Kawasan Timur Indonesia (KTI)	21
5. Pengembangan Jaringan.....	22
a. Sumber Daya Manusia.....	22
b. Strategi Pengembangan Perbankan Syariah	23
6. Pelayanan	25
a. Pengertian Pelayanan	25
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
B. Kerangka Pikir.....	30
C. Kerangka Konseptual.....	31
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Objek Penelitian.....	33
C. Variabel Penelitian.....	34
1. Variabel Bebas (<i>independent Variabel</i>).....	34
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	34
D. Definisi Operasional Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Observasi	38
2. Kuesioner (angket).....	38
3. Wawancara.....	39
4. Dokumentasi.....	40
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	59

1. Analisis Data.....	59
2. Evaluasi Model Pengukuran	68
3. Evaluasi Model Struktural	72
4. Jawaban Hasil Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
C. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA	79
RIWAYAT HIDUP	82
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skala Likert	39
Tabel 4.1 : Daftar nama DPS dan Komisaris PT Bank BNI Syariah	44
Tabel 4.3: Bank Syariah	59
Tabel 4.4: Pengembangan Jaringan	60
Tabel 4.5: Peningkatan Pelayanan	61
Tabel 4.7 : Overview	65
Tabel 4.8 : Redundancy	65
Tabel 4.9 : Chronbachs Alpha	65
Tabel 4.10 :Laten Variabel Coelations	66
Tabel 4.11 : R.Square	66
Tabel 4.12 : AVE	66
Tabel 4.13 : Communality	66
Tabel 4.14 : Total Effects	66
Tabel 4.15 : Composite Reability	67
Tabel 4.16 :Outher Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	67
Tabel 4.17 : Overview	70
Tabel 4.18 : Cross Loadings	71
Tabel 4.19:Laten Variable Correlations	72
Tabel 4. 20 : Part Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	72
Tabel 4. 21 : R Square	73

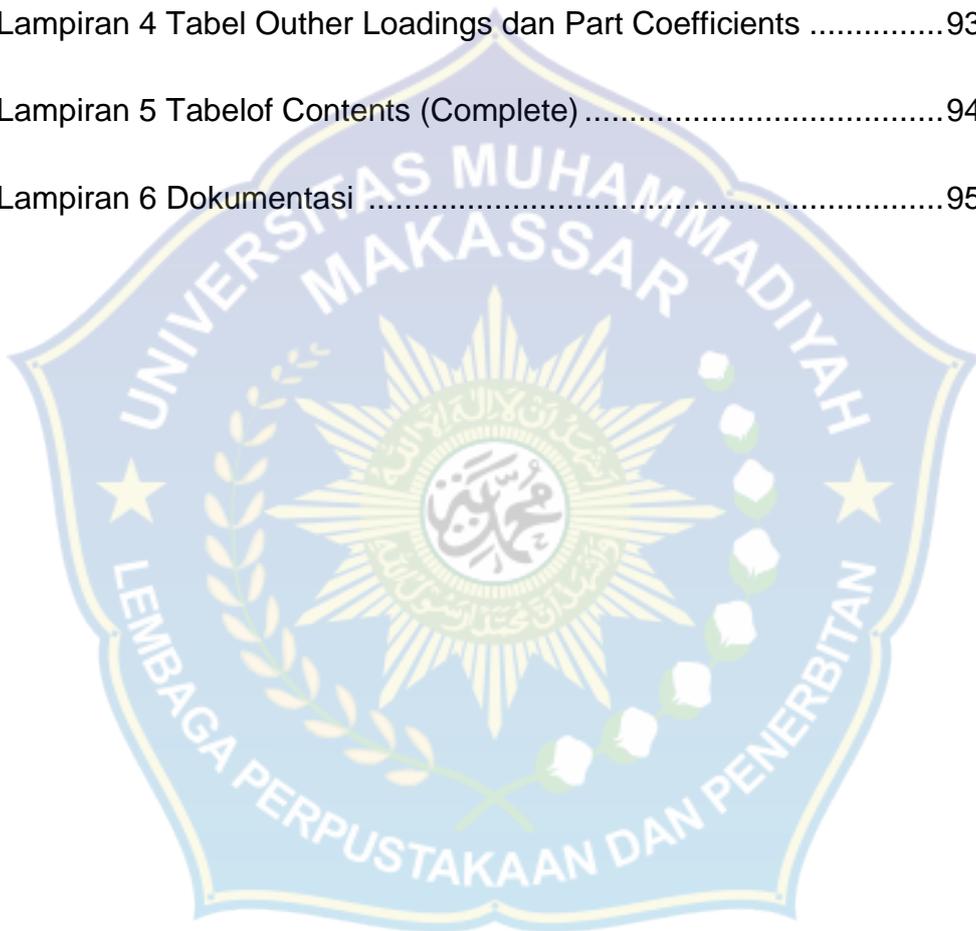
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir	30
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar	54
Gambar 4.6 : Model Specification	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	84
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 3 Data Kuesioner	90
Lampiran 4 Tabel Outer Loadings dan Part Coefficients	93
Lampiran 5 Tabel of Contents (Complete)	94
Lampiran 6 Dokumentasi	95



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara global, Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) menjelaskan bahwa ekonomi dunia islam dapat membuka peluang bagi sejumlah sektor ekonomi dikawasan Asia Tenggara untuk mendapatkan *Market Sise* yang lebih luas serta peluang investasi yang lebih besar. Implikasi pemberlakuan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) menjadikan perekonomian suatu negara sepenuhnya terintegrasi kedalam ekonomi global.Indonesia yang mayoritas berpendudukmuslim, sudah selayaknya menjadi pelopor perkembangan perekonomian dalam sektor keuangan syariah.

Dengan perkembangan ekonomi syariah, kini telah banyak berdiri lembaga keuangan internasional yang berbasis syariah.Lembaga-lembaga ini pada awalnya hanya didirikan oleh Negara-negaa yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam.Namun setelah melihat perkembangan yang cukup baik dari lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah itu dan pengaruh yang cukup besar dalam perekonomian dunia.Maka Negara-negara besar yang berideologi kapitalis dan liberal tertarik dengan sistem syariah ini. Sehingga mendorong berdirinya

lembaga keuangan syariah yang multilateral yang tidak hanya didirikan oleh kelompok Negara muslim saja.¹

Bank Syariah didunia perbankan, sangat mengedepankan kesejahteraan masyarakat khususnya pada perputaran perekonomian terutama pada jasa keuangan. Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Tekhusus pada bank syariah di Indonesia, dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan baik secara makro maupun secara mikro.

Berdasarkan data statistik perbankan syariah pada November 2015 diantaranya ada 12 Bank Umum Syariah (BUS), 22 Unit Usaha Syariah (UUS), Dengan jumlah layanan kantor sebanyak 2.939.² Berdasarkan cetak biru pengembangan perbankan syariah di Indonesia, pangsa pasar perbankan syariah pun juga bertambah luas yang diperkirakan pada akhir tahun 2016 sebesar 15% dengan total asset perbankan syariah diperkirakan optimis mencapai 211,92 Triliun, total DPK mencapai 232,82 Triliun dan total pembiayaan sekitar 239,54 Triliun.³ Hal tersebut membuktikan adanya pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi salah satu keberhasilan penerapan syariah Islam dalam bermuamalah.

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem perbankan nasional mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Peranan perbankan

¹Shandy, DwiFernandi, *Lembaga Keuangan Syariah Internasional*. 2011, Diakses 25 Oktober 2018.

²Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah*. 2015, Diakses 13 Oktober 2018.

³ Kementrian Keuangan, *Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia*, 2014, www.perpustakaan.depkeu.go.id. Diakses 20 Oktober 2018.

syariah dalam aktivitas ekonomi Indonesia tidak jauh berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan mendasar antar keduanya adalah prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan/operasional. Salah satu prinsip dalam operasional perbankan syariah adalah penerapan bagi hasil dan risiko (*profit and loss sharing*). Prinsip ini tidak berlaku dalam perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.⁴

Pesatnya perkembangan industri perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang tajam, kompleks, dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat, tidak terkecuali di Sulawesi Selatan secara umum dan Kota Makassar secara Khusus, dan bagi nasabah hal tersebut membuat mereka lebih banyak pilihan dan menjadikan mereka lebih selektif dalam memilih bank-bank syariah yang terdapat di kota Makassar. Situasi ini menggambarkan bahwa dalam Industri perbankan dan jasa keuangan, merupakan sector yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya perubahan yang dialami oleh faktor lain, seperti perubahan teknologi yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi di dalam industri. Karena itu para pengelola perbankan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Industri perbankan syariah akan tetap berkembang dengan baik jika didukung oleh sumber daya manusia (SDM), pengendalian teknologi, membangun komunikasi, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga mampu membuktikan bahwa keberadaannya dapat melayani

⁴Hamidi, Jazim, dkk, *Persepsi dan Sikap Masyarakat Santri Jawa Timur Terhadap Bank Syariah*, 2016, h.25.

kebutuhan masyarakat serta membantu peningkatan ekonomi masyarakat Kota Makassar.⁵

Bank syariah bisa berpotensi pada jasa keuangan yang ber-asset, dan pembiayaan yang produknya animo masyarakat sangat antusias dalam mengembangkan ekonomi masyarakat menengah keatas yang tidak lepas dari layanan Bank itu sendiri.

Potensi pengelolaan keuangan yang berbasis syariah di Kota Makassar cukup besar dengan memperhatikan potensi penduduk dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Dimana dengan Keberadaan perbankan syariah yang awalnya berada di Jln Pettarani kini beralih di Jln Sam Ratulangi yang bertindak sebagai kantor Cabang Utama Makassar yang diharapkan dapat mendorong perkembangan perekonomian di kota Makassar, serta membantu perekonomian masyarakat. Tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian, yaitu berupa (1) kemakmuran ekonomi yang meluas, tingkat kerja penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum, (2) keadilan sosial-ekonomi dan distribusi pendapatan serta kekayaan yang merata, (3) stabilitas nilai uang, (4) mobilisasi dan investasi tabungan yang menjamin adanya pengembalian yang adil, (5) pelayanan yang efektif.⁶

⁵Mussry,Jacky, dkk, 2010. *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta Erlangga.

⁶Suparno. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Syah Kuala Terhadap Perbankan Syariah Sebagai Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*.2009. V ol2. No1. Januari, h. 93-103.

Bank syariah dalam pengelolaannya, ada perbedaan antara bank konvensional dimana pada bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, sedangkan bank konvensional itu menggunakan prinsip bunga.

Dengan meningkatnya pelayanan perbankan syariah di Kota Makassar, dengan melihat peluang yang ada, potensi pengembangan bank syariah di Kota Makassar masih sangat terbuka, terbukanya layanan syariah diharapkan dapat menjangkau wilayah-wilayah yang selama ini tidak terlayani oleh perbankan syariah. Dengan semakin meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah, maka diharapkan minat masyarakat untuk bertransaksi dengan bank syariah akan semakin meningkat. Yang pada gilirannya akan meningkatkan peranan bank syariah dalam aktivitas perekonomian di Kota Makassar.

Dalam penelitian yang telah dilakukan Maski (2010),⁷ terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pilihan menabung pada perbankan syariah, diantaranya bank syariah, pelayanan dan kepercayaan, pengetahuan dan objek fisik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pilihan menabung pada perbankan syariah dipengaruhi oleh adanya pelayanan dan kepercayaan.

Selanjutnya penelitian Utomo (2014),⁸ yang menunjukkan diantara faktor pelayanan, harga/biaya, pengetahuan, bank syariah, lokasi dan

⁷Maski, Ghozali, *Analisis Keputusan Nasabah Menabung; Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang*. Jurnal of Indonesia Applied Economics, 2010, Vol. 4 (No.1): h. 43-57.

⁸Utomo, Toni Prasetya, *Analisis Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang*

promosi yang mempengaruhi pilihan nasabah menabung pada perbankan syariah adalah faktor pengetahuan. Hal tersebut menunjukkan pilihan menabung nasabah pada perbankan syariah memiliki faktor yang sangat beragam sehingga penelitian terhadap pengembangan jaringan dan peningkatan pelayanan nasabah pada perbankan syariah sangat menarik untuk diteliti. Peneliti menetapkan fokus penelitian terhadap pengembangan jaringan bank syariah, yaitu pada karakteristik faktor pelayanan.

Berbeda dengan peneliti lain, yakni penelitian ini memilih nasabah pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar yang berada di kota Makassar dan para ahli ekonomi syariah sebagai responden penelitian sehingga lokasi penelitian dilakukan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis lebih dalam mengkaji dan meneliti tentang seberapa besar pengaruh pengembangan jaringan bank syariah terhadap peningkatan pelayanan masyarakat dengan judul: **“Analisis Pengaruh Pengembangan Bank Syariah terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Jasa Keuangan Di Kota Makassar” (Studi Kasus pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat diketahui bahwa perbankan syariah di Kota Makassar memiliki peluang dan potensi dalam

pengembangan jaringan bank syariah, terkhusus di sektor jasa yang akan membantu kebutuhan dan ekonomi masyarakat namun tidak sedikit masyarakat yang masih ragu untuk bergabung sebagai nasabah di perbankan syariah Kota Makassar. Maka pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Apakah variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap variabel pengembangan jaringan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar ?
2. Apakah ada pengaruh variabel pengembangan jaringan Bank Syariah terhadap variabel peningkatan pelayanan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar ?
3. Apakah Variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah penulis rumuskan diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui variabel bank syariah berpengaruh terhadap pengembangan jaringan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel pengembangan jaringan bank syariah terhadap variabel peningkatan pelayanan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.

3. Untuk mengetahui pengaruh Variabel Bank Syariah terhadap Variabel Peningkatan Pelayanan pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar .

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini, secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pustaka bagi para pembaca khususnya dalam hal pengembangan ilmu.

2. Manfaat Praktis

a. Penulis

Menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dan sebagai alat dalam mengimplementasikan teori-teori ilmu ekonomi khususnya terkait dengan ekonomi Syariah (Islam) yang diperoleh selama kuliah.

b. Penulis selanjutnya :

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan selanjutnya.

c. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat dan pihak terkait pada persoalan yang berhubungan dengan perbankan syariah Kota Makassar.

d. Lembaga

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan solusi pengelolaan pelayanan bagi perbankan khususnya pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.



BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Kajian Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah didunia perbankan, sangat mengedepankan kesejahteraan masyarakat khususnya pada perputaran perekonomian terutama pada jasa keuangan Negara. Secara global, Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) menjelaskan bahwa ekonomi dunia Islam dapat membuka peluang bagi sejumlah sektor ekonomi di Kawasan Asia Tenggara untuk mendapatkan *Market Sise* yang lebih luas serta peluang investasi yang lebih besar.

Dengan perkembangan ekonomi syariah, kini telah banyak berdiri lembaga keuangan internasional yang berbasis syariah. Lembaga-lembaga ini pada awalnya hanya didirikan oleh negara-negara yang masyarakatnya mayoritas beragama islam. Namun setelah melihat perkembangan yang cukup baik dari lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah itu dan pengaruh yang cukup besar dalam perekonomian dunia. Maka Negara-negara besar yang berideologikapitalis ataupun sosialis tertarik dengan sistem syariah ini. Sehingga mendorong berdirinya lembaga keuangan syariah yang

multilateral yang tidak hanya didirikan oleh kelompok Negara muslim saja.⁹

Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Terkhusus pada bank syariah di Indonesia, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan baik secara makro maupun secara mikro.

Menurut Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakatan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan bank syariah menurut PP No. 72 tahun 1992, adalah bank yang system operasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selanjutnya, Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank

⁹Shandy, DwiFernandi, *loc.cit.*

Syariah terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan rakyat syariah (BPRS).¹⁰

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam.¹¹

Perbankan syariah sudah hadir semenjak tahun 1960-an adalah MitGhamr Bank di Egypt yang pertama kali berdiri pada tahun 1963, sebagai suatu bentuk pilot project dari keberadaan suatu bank pedesaan pertama di dunia. Semenjak itu beberapa bank membasiskan syariah mulai bermunculan, apalagi setelah berdirinya Islamic Development Bank pada tahun 1975. Beberapa di antaranya adalah Dubai Islamic Bank pada tahun 1975, Faisal Islamic Bank Egypt dan Kuai Finance House pada tahun 1977.¹²

Bank Syariah sebagai suatu institusi bisnis keuangan berlandaskan prinsip-prinsip yang dianut dalam syariat Islam, menghadirkan nuansa yang baru dalam kehidupan sosial masyarakat dunia termasuk Indonesia. Sistem yang di praktikkan bank syariah seakan menjadi salah satu harapan solusi berbagai keterpurukan ekonomi yang dialami dunia saat ini. Secara prinsip bank syariah mengedepankan asas keadilan, keterbukaan, kemitraan dan universitas. Secara operasional prinsip tersebut diwujudkan melalui

¹⁰UmamKhotibul, Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinaika Perkembangannya di Indonesia*.(Jakarta: Rajawali Pers, 2016). h. 27-30

¹¹ Mujahidin, Ahmad. *Hukum Perbankan Syariah*. (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 16.

¹²Ascarya..*Akad dan Produk Bank Syariah*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2007), h.

mekanisme bagi hasil dengan menjadikan transaksi berbasis bunga seperti yang di praktikkan oleh perbankan konvensional.

Secara filosofi, Perbankan syariah merupakan bagian dari ekonomi syariah, dimana ekonomi syariah merupakan bagian dari muamalat (hubungan antara manusia dengan manusia). Oleh karena itu, perbankan syariah tidak bisa dilepaskan dari al Qur'an dan as sunnah sebagai sumber hukum Islam. Perbankan syariah juga tidak dapat dilepaskan dari paradigma ekonomi syariah. Alasan filosofisnya adalah dilarangnya riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan, seperti firman Allah swt, :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
 مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
 وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ
 إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿۲۷۵﴾

Terjemahnya: "Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya." (QS. Al-Baqarah: 275).¹³

¹³Al-Qur'an dan Terjemahan. 2005. Bandung: Syamil Al-Qur'an. Depag RI.

Dalam pandangan Imran Ahsan Khan Nyazee sebagai peneliti hukum Islam, Nyazee setuju dengan sebagian besar cendekiawan muslim yang secara tegas berbicara, menjual uang (mengambil bunga) dilarang, menurut hukum islam. Beberapa menunjukkan perbedaan antara perlakuan riba dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah tetapi Nyazee berpendapat bahwa sebenarnya dua pendekatan ini adalah satu yang sama.¹⁴

Dan alasan praktiknya adalah sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional mengandung beberapa kelemahan, yaitu sebagai berikut :¹⁵

- a. Transaksi berbasis bunga melanggar keadilan atau kewajiban bisnis.
- b. Tidak fleksibelnya sistem transaksi berbasis bunga menyebabkan kebangkrutan.
- c. Komitmen bank untuk keamanan uang deposito berikut bunga membuat bank cemas untuk mengembalikan pokok dan bunganya.
- d. Sistem transaksi berbasis bunga menghalangi munculnya inovasi oleh usaha kecil.
- e. Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga mereka.

¹⁴Nyazee IAK. *Larangan Riba*. Islamabad., 2009. Diakses 13 November 2018.

¹⁵Al Arif, M. NurRianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Cetakan Pertama. Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 39-40.

Atas kelemahan sistem perbankan konvensional tersebut, maka perbankan syariah diharapkan mendapatkan kebebasan dan mengembangkan produk sendiri sesuai dengan teori perbankan syariah.

2. Prinsip-prinsip perbankan syariah

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (pasal 1 angka 12 UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah) penjelasan umum PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/16/PBI/2008 tentang perubahan terhadap PBI No.9/91/PBI/2007, menyebutkan bahwa untuk mengantisipasi timbulnya risiko reputasi atas pesatnya perkembangan inovasi transaksi keuangan syariah tersebut, diperlukan kesesuaian dengan prinsip syariah secara istiqomah sebagaimana difatwakan oleh Dewan Keuangan Syariah Nasional.

Bank syariah dituntut untuk menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah (hukum Islam). Berikut ini beberapa prinsip-prinsip yang ada dalam perbankan syariah :

a. Prinsip Titipan atau Simpanan (*AL-Wadiah*), Al-Wadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik

individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Secara umum terdapat dua jenis al-wadiah, yaitu :¹⁶

1) *WadiahYad Al-Amanah (Trustee Depository)*, yaitu akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang/uang yang dititipkan dan tidak bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan barang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan.

2) *WadiahYadadh-Dhamanah (guarantee Depository)* Merupakan aqad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/jasa dapat memanfaatkan barang/uang titipan dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan. Semua manfaat dan keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang/uang titipan menjadi hak penerima titipan. Prinsip ini diaplikasikan dalam produk giro dan tabungan.

b. Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*).Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah :

¹⁶ Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dan Teori ke Peraktek*, (Jakarta: Gema Insani, TazkiaCendiki, 2001), h. 18-20.

1) *Al-Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*ShahibulMaal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Akad mudharabah secara umum terbagi : *Pertama, MudharabahMuthalaqah*, yaitu bentuk kerjasama antara shahibulmaal dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. *Kedua, MudharabahMuqayyadahm*, yaitu bentuk kerjasama antara shahibulmaal dan mudharib dimana mudharib memberikan batasan kepada shahibulmaal mengenai tempat, cara dan obyek investasi.

2) *Al-Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan, yang meliputi : *Pertama, Musyarakah* pemilikan, tercipta karena warisan, wasiat, atau kondisi lainnya yang mengakibatkan pemilikan satu aset oleh dua orang atau lebih.

Kedua, Musyarakah akad, tercipta dengan cara kesepakatan dua orang atau lebih setuju bahwa tiap orang dari mereka memberikan modal musyarakah.

c. Prinsip Jual Beli (Al-Tijarah) Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah margin. Implikasinya berupa :**Pertama**, Al-Murabahah, yaitu akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. **Kedua**, Salam adalah akad jual beli pesanan dengan penagguhan pengiriman oleh penjual dan pelunasannya dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang pesanan tersebut diterima sesuai syarat-syarat tertentu. Bank dapat bertindak sebagai pembeli atau penjual dalam suatu transaksi salam. Jika bank bertindak sebagai penjual kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara salam maka hal ini disebut dengan parallel. **Ketiga**, Istishna' adalah akad jual beli antara pembeli dan produsen yang juga bertindak sebagai penjual. Cara pembayarannya dapat berupa pembayaran dimuka, cicilan, atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu. Barang pesanan harus diketahui karakteristiknya

secara umum yang meliputi : jenis, spesifikasi teknis, kualitas, dan kuantitasnya. Bank dapat bertindak sebagai pembeli atau penjual. Jika bank bertindak sebagai penjual kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara istishna' maka hal ini disebut istishna' parallel.

d. Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*) adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri. Al-Ijarah terbagi pada dua jenis : **Pertama**, Ijarah, sewa murni, dan **Kedua**, Ijarah Al-Muntahiya bit tamlik merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang tersebut pada akhir masa sewa.

e. Prinsip Jasa (*Fee-Based Service*), Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain : **Pertama**, Al-Wakalah, yaitu Nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer. **Kedua**, Al-Kafalah Jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang di tanggung. **Ketiga**, Al-Hawalah adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Kontrak hawalah dalam perbankan biasanya diterapkan pada Factoring (anjak piutang), *Post-date check*, dimana bank bertindak

sebagai juru tagih tanpa membayarkan terlebih dahulu piutang tersebut. *Keempat*, Ar-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.

Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai. Seperti hadis Nabi SAW, “*Dari Aisyah Radhiyallahu Anha, bahwa Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam pernah membeli bahan makanan dari seorang Yahudi dan beliau menggadaikan baju perang besi.*” (HR Bukhari-Muslim).¹⁷

Kelima, Al-Qardh yaitu pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana ini diperoleh dari dana zakat, infaq, dan shadaqah.

3. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), ialah sebagai berikut :

¹⁷Madani. *Ayat-Ayat dan Hadist Ekonomi Syariah*. (Jakarta : Rajawali Pers 2014), h. 140.

- Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah,
- Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya,
- Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya,
- Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta danadad sosial lainnya.¹⁸

4. Porsi perbankan syariah di kawasan Timur Indonesia (KTI)

Porsi perbankan syariah Kawasan Timur Indonesia (KTI) terhadap total perbankan mesih relatif terbatas. Pada bulan juni 2017, porsi asset perbankan syariah di KTI terhadap total perbankan KTI sebesar 4,61% atau dengan nilai Rp36,5 triliun, sedangkan DPK dan pembiayaan perbankan masing-masing sebanyak 4.02% (Rp 28,4 triliun) dan 5.07% (Rp 22.38 triliun). Adapun porsi perbankan syariah terhadap total perbankan di Sulawesi Selatan (sulsel) sedikit lebih tinggi dengan kontribusi asset DPK, dan pembiayaan masing-masing sebesar 5,14%,4,60% dan 5,54%. “Sulawesi Selatan menjadi pangsa pembiayaan terbesar di KTI, sedangkan pangsa asset terbesar adalah

¹⁸UmamKhotibul, *Op.cit.*, h. 58-61

Kalimantan timur”. Sementara itu, porsi pembiayaan perbankan syariah masih didominasi oleh konsumsi (55,15%), diikuti investasi (18,26%), dan modal kerja (26,59%). Intermediasi perbankan syariah di Sulsel memiliki kualitas yang terjaga, meskipun sedikit meningkat dibandingkan periode sebelumnya. “Hal tersebut tercermin dari NPFperbankan di Sulsel yang tercatat sebesar 2,59 persen”.¹⁹

5. Pengembangan Jaringan

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi merupakan dua faktor utama yang menentukan keberhasilan pengembangan produk dan layanan perbankan, serta operasional perbankan secara umum. Disadari bahwa kualitas Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi pada bank-bank syariah secara umum masih dibawah kualitas dan kapasitas SDM serta Teknologi Informasi perbankan konvensional. Di samping itu perbankan syariah menghadapi tantangan tersendiri dalam memenuhi kualitas dan kapasitas SDM dan IT yang mampu memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah.

Rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan perbankan syariah menjadi salah satu permasalahan mendasar, sehingga perbankan syariah juga

¹⁹ Tri YariKurniawan. 2018, “Aset Perbankan Syariah di Sulsel”, Diakses 25 Oktober 2018.

sering menghadapi mispersepsi masyarakat antara lain terkait kerumitan akad dan istilah serta berbiaya mahal.

b. Strategi Pengembangan Perbankan Syariah

Inovasi di bidang produk dan layanan, pemasaran dan pengembangan bisnis yang dimiliki bank syariah masih lemah, kurang memadainya fasilitas atau infrastruktur teknologi informasi (IT), padahal hal tersebut merupakan prasyarat penting keberhasilan lembaga keuangan. Problem Legal/Struktural, belum selarasnya visi dan kurangnya kordinasi antar pemerintah dan otoritas dalam pengembangan perbankan syariah, selanjutnya problem Pasar/Komunal yaitu salah satu permasalahan yang masuk dalam bagian ini adalah masalah persaingan, baik persaingan antarbank syariah sendiri maupun dengan lembaga keuangan lainnya, serta masalah pada tingkat kepercayaan adalah kurangnya minat masyarakat dalam menyimpan dana di bank syariah karena rasa tidak percaya kepada bank syariah dibanding bank konvensional, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan bank syariah, baik dari sisi pelayanan yang diberikan, maupun pengetahuan akad yang relatif lebih “rumit”.²⁰

Berdasarkan pengembangan perbankan syariah Indonesia yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan, maka terdapat beberapa elemen terkait kebijakan perbankan syariah Indonesia. Ada 7 (tujuh)

²⁰Ascarya, 2006. *Pemetaan Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Indonesia*. Diakses 25 November 2018 .

arah kebijakan pengembangan perbankan syariah dalam rangka mencapai visi pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

Ketujuh arah kebijakan tersebut adalah:

- 1) Memperkuat sinergi kebijakan antara otoritas dengan pemerintah dan stakeholder lainnya;
- 2) Memperkuat permodalan dan skala usaha serta memperbaiki efisiensi;
- 3) Memperbaiki struktur dana untuk mendukung perluasan segmen pembiayaan;
- 4) Memperbaiki kualitas layanan dan keragaman produk;
- 5) Memperbaiki kuantitas dan kualitas SDM, TSI (Teknologi Sistem Informasi) serta infrastruktur lainnya;
- 6) Meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat; dan
- 7) Memperkuat serta harmonisasi pengaturan dan pengawasan.

Berdasarkan identifikasi masalah dan arah kebijakan pengembangan perbankan syariah Indonesia di atas, untuk prioritas Kebijakan terdapat 3 (tiga) strategi yang paling prioritas adalah:

- a) Memperkuat permodalan dan skala usaha serta memperbaiki tingkat efisiensi. Strategi ini menjadi jawaban atas beberapa masalah bank syariah saat ini yaitu terkait permodalan yang masih kurang, masih mahalnya cost of production bank syariah dan hal-hal related lain;

- b) Memperbaiki kuantitas dan kualitas sumber daya manusia bank syariah, berikut juga sistem informasi dan teknologi. Lazim diketahui bahwa masalah SDM menjadi masalah klasik bank syariah yang hingga saat ini masih menjadi PR bagi para stakeholder industri keuangan syariah. Kebijakan ini menjadi hal yang penting diimplementasikan, termasuk dengan perbaikan ICT bank syariah secara umum;
- c) Perbaikan struktur dana bank syariah dan harmonisasi pengaturan dan pengawasan.²¹

Dengan struktur danayang lebih baik, bank syariah diharapkan akan mampu bersaing secara kompetitif dengan bank konvensional. Selain itu, regulasi dan pengawasan otoritas penting dilakukan. Memang, support dan keberpihakan pemerintah adalah salah satu kunci berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia.

6. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

²¹Rusydiana, SlametAam. *Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia : Aplikasi Metode Analitic Network Process*. Jurnal Bisnis dan Manajemen.(Vol. 6, No. 2, Oktober 2016) h. 243.

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²²Sementara Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mendefinisikan, Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.²³Menurut Ruslan (2005 : 275) dalam konsep *service of excellent* ada empat pokok unsur pelayanan yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik. Agar ketika menabung nasabah mendapat pelayanan dengan baik maka perbankan syariah harus memiliki konsep tersebut, sehingga diupayakan pegawai perbankan syariah harus memenuhi beberapa faktor, yaitu tingkah laku yang sopan, santun, ramah dan waktu menyampaikan informasi pada nasabah harus secara jelas dan tepat.

Dalam ber-muamalah pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, dimana seperti yang diungkapkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah (5) : 1. ²⁴

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman! penuhilah akad-akad itu...”

²²Ratminto dan AtikSeptiWinarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

²³Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby, *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa*, (Jakarta : Fajar Agung, 2000), h. 32.

²⁴*Al-Qur'an dan terjemahan*, (Bandung: Syamil Al-Qur'an, 2005).

Ayat ini menjelaskan, bahwa setiap mu'min berkewajiban menunaikan apa yang telah dia janjikan dan aqadkan baik berupa perkataan maupun perbuatan. Selanjutnya, akad adalah ikatan yang menimbulkan hubungan yang kokoh antara dua pihak mengakibatkan iltizam serta melahirkan hak dan kewajiban²⁵. Kemudian pelayanan merupakan salah satu wujud tindakan perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya.²⁶

Menurut Tjiptono pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁷ Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²⁸

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena dirasakan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar

²⁵Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Aqad Dalam Fikih Muamalat*. (Jakarta: Rajawali Pers, cet. Ke-2, 2010) h. 41-44.

²⁶Badri, M. Arifin bin, *Sifat Perniagaan Nabi*. Cetakan Pertama, (Bogor: DarulIlmi, 2008), h. 44.

²⁷Tjiptono, Fandy, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Andi, 2007), h. 12.

²⁸Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Andi, 2008), h. 85.

(*flexibility to meet customer demands and market changes, responded to customer market*). Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).²⁹

Dalam lembaga keuangan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan.³⁰ Banyak konsumen yang perlu dilayani, dan layanilah lebih dahulu orang yang betul-betul memerlukan anda dan komoditi yang anda perdagangkan.³¹ Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.³²

Menurut Ruslan (2005 : 275) dalam konsep *service of excellent* ada empat pokok unsur pelayanan yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik. Upayakan pegawai perbankan syariah harus memenuhi beberapa faktor, yaitu tingkah laku yang

²⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor :Ghalia Indonesia, 2010), h. 91.

³⁰RindaAstuti, *Isu-Isu Kontemporer Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*, (Pekalongan :duta media utama, 2015), h. 176.

³¹Buchari Alma, dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung :Alfabeta, 2009), h. 270.

³²RindaAstuti, *Op. cit.*, h. 180.

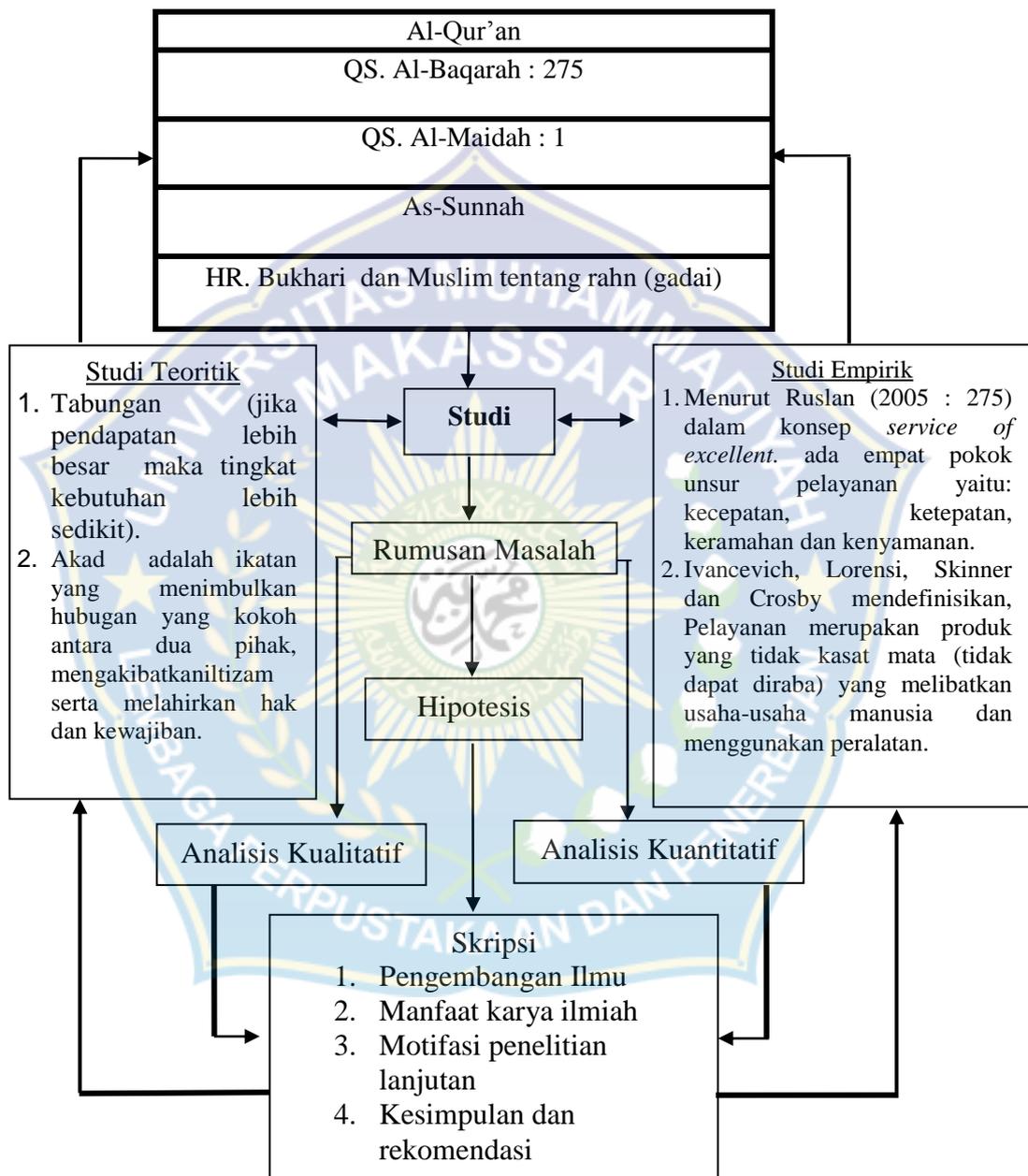
sopan, santun, ramah dan waktu menyampaikan informasi pada nasabah harus secara jelas dan tepat.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Mussry, Wirtz, dan Lovelock terdapat dimensi-dimensi kualitas layanan yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, diantaranya *tangibles* (penampilan unsur fisik), *reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), *respon-siveness* (kecepatan dan kegunaan), *assurance* (kredibilitas, keamanan kompetisi, dan kesopanan), dan *empathy* (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).³³ Pelayanan dengan menggunakan fasilitas yang mudah serta lokasi yang strategis tentunya dapat menjadi pertimbangan nasabah menabung pada perbankan syariah.

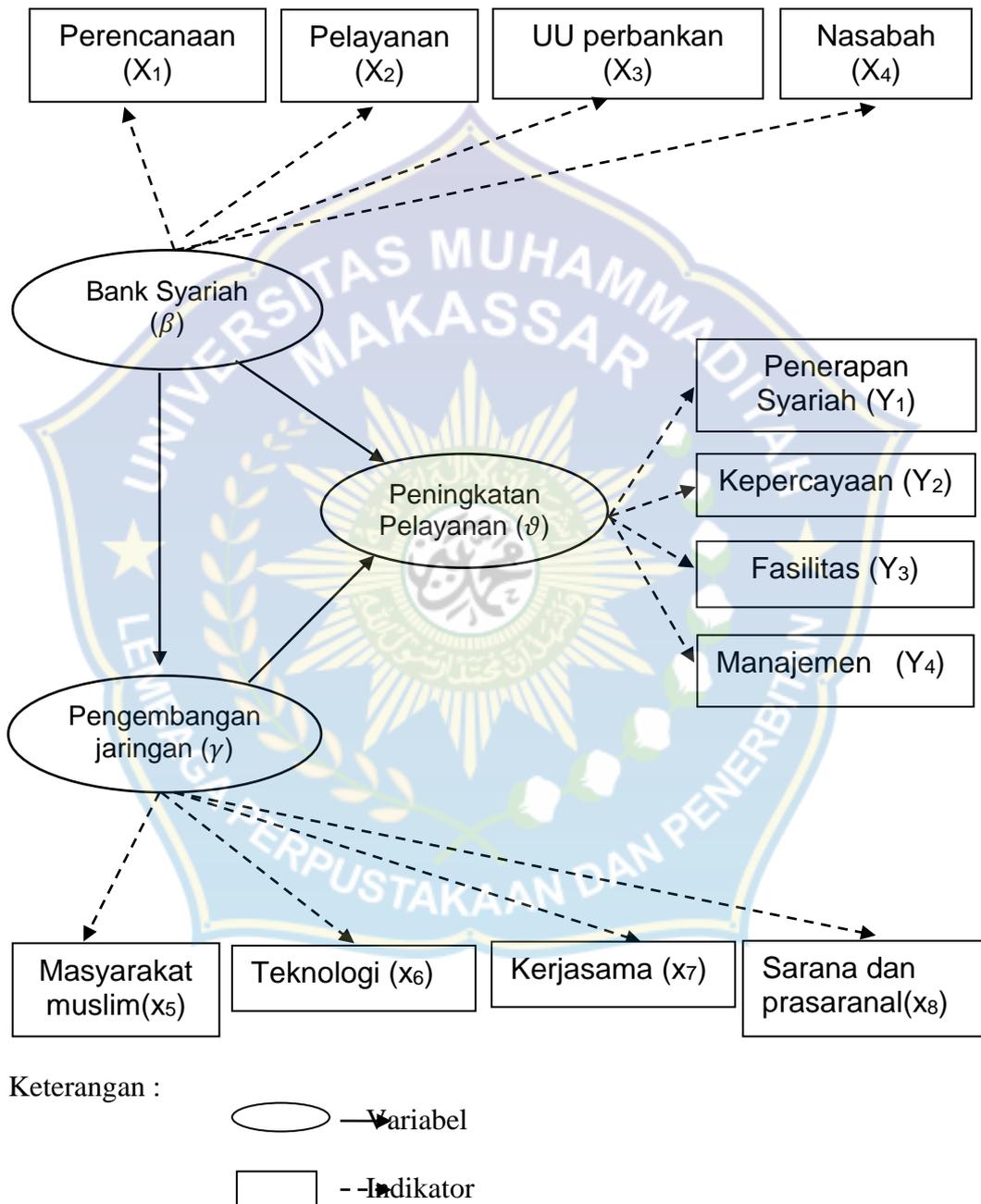
³³Mussry, Jacky, Wirts, Jochen dan Lovelock, Christopher, *pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*, (Jakarta : Erlangga , 2010), h. 154.

B. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

C. Kerangka Konseptual



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atau dugaan sementara atas permasalahan penelitian yang memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut.³⁴ Dari permasalahan sebelumnya, penulis mengemukakan hipotesis dari penelitian ini, yaitu :

1. Diduga, variabel bank syariah berpengaruh terhadap variabel pengembangan jaringan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.
2. Diduga, terdapat pengaruh variabel pengembangan jaringan Bank Syariah terhadap variabel peningkatan pelayanan masyarakat di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.
3. Diduga, Variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap Variabel Peningkatan Pelayanan pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.

³⁴Kountur, Roni. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi 2. (Jakarta : PPM, 2007). h. 89.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar dengan menggunakan skala Likert dengan 1 sampai 5 skor berdasarkan data-data yang diperoleh dari PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis dan teori-teori serta hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis serta hubungan-hubungan kuantitatif.³⁵

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar, Jalan Dr. Sam Ratulangi No 134/136 Kecamatan Mariso Kota Makassar. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan (staf) pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar dan nasabah yang menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar. Alasan

³⁵ Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Statistik 1, 2002. Jakarta, PT Bumi Aksara.

mengapa perusahaan ini menjadi lokasi penelitian karena perusahaan jasa perbankan tersebut, merupakan salah satu perbankan yang dekat dengan rakyat yang unggul pada saat ini.

Selanjutnya penelitian didasari pertimbangan bahwa Kota Makassar merupakan wilayah yang tempat berdirinya kantor cabang utama bank-bank syariah di Provinsi Sulawesi Selatan, disamping itu juga karakteristik nasabah dengan berbagai latar belakang sosial dan agama sehingga memungkinkan memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Kemudian waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 2 bulan.

C. Variable Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan pada variabel lain. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas diantaranya **Bank Syariah(β)** dan **Pengembangan Jaringan(γ)**. Variabel ini dikatakan variabel bebas dikarenakan keberadaan variabel ini tidak bergantung pada adanya variabel lain atau bebas dari ada atau tidaknya variabel lain.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat

dalam penelitian ini adalah **Peningkatan Pelayanan (ϑ)**. Dinamakan variabel terikat karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh variabel bebas.

D.Defenisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah pengertian tentang defenisi operasional variabel:

1. Variabel Bank Syariah adalah variabel yang mengarah pada pengelolaan bank syariah yang berpotensi untuk memengaruhi pengembangan jaringan dan variabel peningkatan pelayanan. Variabel mempengaruhi nilai korelasi dan pengaruh sehingga dapat menjadi nilai pengembangan jaringan dan peningkatan pelayanan. Pengaruh dari variabel bank syariah akan memunculkan nilai korelasi dan pengaruh yang dikategorikan positif signifikan atau pengaruh lemah negatif. Variabel bank syariah memiliki muatan loading faktor dari indikator sebagai pencerminan dari variabel tersebut. Pengaruh untuk variabel bank syariah mendistribusi pengaruh kedua variabel yang dipengaruhinya.
2. Variabel pengembangan jaringan selain dipengaruhi juga berpengaruh terhadap variabel sebagai pengisi variabel pengembangan jaringan tersebut. Variabel ini menimbulkan pengaruh dan melepaskan pengaruhnya terhadap variabel peningkatan pelayanan. Potensi yang dimiliki oleh variabel bank syariah tersebut selain nilai muatan loading dari distribusi variabel bantuan bank syariah, variabel pengembangan

jaringan tersebut melepas pengaruhnya terhadap variabel peningkatan pelayanan.

3. Variabel peningkatan pelayanan adalah variabel yang dipengaruhi dari kedua variabel masing-masing variabel bantuan bank syariah dan variabel pengembangan jaringan ini menjadikan variabel peningkatan pelayanan adalah variabel akhir dari tujuan analisis.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suhasimi Arikunto adalah “keseluruhan objek yang diteliti”.³⁶Berdasarkan pendapat tersebut populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kota Makassar. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih sebanyak 100 orang yang menjadi nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar.

2. Sampel

Adapun sampel yang merupakan bagian dari suatu populasi.³⁷Maka dari itu sampel dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar sebanyak 80 Orang. Pada saat penelitian berlangsung menggunakan Rumus sloving, sebagai berikut :

$$\text{Rumus Sloving : } n = \frac{N}{(1+e^2 N)}$$

³⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 102.

³⁷ Umar, Husain, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada , 2001), h. 136.

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat *error* (5%)

$$\begin{aligned}
 \text{Diketahui : } n &= \frac{100}{1+(0.05)^2(100)} \\
 &= \frac{100}{1.25} \\
 &= 80 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

F. Instrumen Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung objek yang diteliti, yang berupa angket. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang memuat peristiwa masa lalu yang dapat diperoleh dari jurnal, majalah, buku, data statistik maupun dari internet. Selain itu, data juga dapat diperoleh dalam bentuk yang sudah dipublikasikan yang tersedia di perusahaan seperti literatur, *company profile*, jurnal, dan sebagainya. Selanjutnya dalam kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa alat yang mendukung dalam melakukan penelitian ini, yaitu : handphone, alat tulis, serta kamera.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik yang dipergunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas metode :³⁸

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat di lapangan atau lokasi penelitian yang sedang dilakukan. Observasi dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data-data kongkret di tempat penelitian. Observasi digunakan dalam melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh para responden. Dalam hal ini, jumlah maupun kualifikasi para responden ditentukan berdasarkan dengan metode pengambilan sampel.

Cara pengumpulan data ini dipilih dengan harapan bahwa peneliti, melalui jawaban responden mampu memperoleh informasi yang

³⁸Ejournal.uinsamata.ac.id diakses 10 Oktober 2018.

relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mempunyai derajat yang tinggi. Jumlah pertanyaan yang ada, diambil dari masing-masing item yang diperoleh dari masing-masing indikator variabel, baik indikator independen maupun variabel dependen.

Angket diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberikan penjelasan berkenaan dengan pengisian angket tersebut. Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor 1-5, Jawaban responden berupa pilihan 5 (lima) alternatif yang ada yaitu :

Table 3.1 Skala Likert

ALTERNATIF JAWABAN	
JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Wawancara

Dalam wawancara peneliti akan mencatat opini dan hal lain yang berkaitan dengan penelitian yang ada didalam perusahaan. Dengan demikian ada banyak informasi yang akan didapat dari hasil wawancara tersebut. Dalam melakukan penelitian ini akan dilakukan dengan Wawancara langsung (Direct Interview).

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan informan dari Bank PT BNI Syariah KCU Makassar dan nasabah-nasabah.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya.³⁹Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan pengetahuan dan bukti.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara analisis kuantitatif dengan menggunakan metode Smart PLS.2.0M3. *Partial Least Square* (PLS) adalah suatu metode yang berbasis regresi yang dikenalkan oleh Herman O.A Word untuk menciptakan dan pembangunan model dan metode untuk ilmu-ilmu sosial dengan pendekatan yang berorientasi pada prediksi. PLS memiliki asumsi data penelitian bebas distribusi (*Distribution-Free*), artinya data penelitian tidak mengacuh pada salah satu distribusi tertentu (misalnya distribusi normal). PLS merupakan pengembangan metode alternatif dari *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variabel yang kompleksitas namun ukuran sampel datanya yang kompleks datanya kecil

³⁹Suharsimi Arikunto, op. cit., h. 149.

(30 sampai 100), mengingat SEM memiliki ukuran sampel data minimal 100.

PLS digunakan untuk mengetahui kompleksitas hubungan suatu konstruk dan konstruk yang lain, serta hubungan suatu konstruk dan indikator-indikatornya. PLS didefinisikan oleh dua persamaan, yaitu *inner model* dan *outer model*. *Inner model* menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan konstruk yang lain, sedangkan *outer model* menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan indikator-indikatornya. Konstruk terbagi menjadi dua yaitu konstrakeksogen dan konstruk endogen. Konstruk endogen merupakan konstruk penyebab, konstruk yang tidak dipengaruhi oleh konstruk lainnya. Konstrakeksogen memberikan efek kepada konstruk lainnya, sedangkan konstruk endogen merupakan konstruk yang dijelaskan oleh konstrakeksogen. Konstruk endogen adalah efek dari konstrakeksogen. PLS dapat bekerja untuk model hubungan konstruk dan indikator-indikatornya yang bersifat reflektif dan formatif, sedangkan SEM hanya bekerja pada model hubungan yang bersifat reflektif saja.⁴⁰

⁴⁰ Imam Ghozali, Hengky Latan, *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris*, (Semarang: 2015) h. 17-18.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Terpaan krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997 menjadi suatu bukti ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. BNI Syariah dibentuk secara mandiri melalui tim proyek internal tanpa bantuan konsultan. Pola yang digunakan oleh BNI untuk masuk dalam pasar perbankan syariah adalah *Dual Banking System*. Setelah dikeluarkan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 yang memperbolehkan Bank Konvensional untuk membuka layanan syariah, kemudian pada tahun 1999 terbentuklah Tim Proyek Cabang Syariah. BNI Syariah didirikan pada tanggal 5 Juli 1998 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 2 Tahun 1998 dengan nama Bank Negara Indonesia yang berfungsi sebagai Bank Sentral.

Setelah terjadinya krisis ekonomi moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1998, melihat situasi dan kondisi yang terjadi, banyaknya bank yang dilikuidasi, hanya bank yang memiliki prinsip syariah yang masih berdiri kokoh. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada 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.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia termasuk di kota Makassar. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI 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 BNI Syariah sebahai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *Spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari factor 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.

Pada tahun 2003 dilakukan penyusunan corporate plan UUS BNI yang di dalamnya termasuk rencana independensi BNI Syariah diperkuat dengan kebijakan otonomi khusus yang diberikan oleh BNI kepada UUS BNI pada tahun 2005. Pada tahun 2009, BNI membentuk tim implementasi pembentukan Bank umum syariah, sehingga terbentuk PT.

BNI Syariah yang efektif beroperasi sejak tanggal 19 Juni 2010. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/41/KEP.GBI/2010, PT. BNI Syariah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 19 Juni 2010 dengan 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.⁴¹Berikut adalah daftar nama-nama Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Dewan Komisaris, yaitu :

Tabel 4.1 Daftar Nama DPS dan Komisaris PT.Bank BNI Syariah

Nama	Jabatan	Periode	Keterangan
K. H. Ma'Ruf Amin	Ketua DPS BNI Syariah	2010- Sekarang	Aktif
DR.Hasanuddin M.Ag	Anggota DPS BNI Syariah	2010- Sekarang	Aktif
Fero Purbonegoro	Komisaris Utama	2015- Sekarang	Aktif
Rizqullah Thohuri	Komisaris Independen	2016- Sekarang	Aktif
Max R. Niode	Komisaris Independen	2016- Sekarang	Aktif
Imam Budi Sarjito	Komisaris	2012-2015	Aktif
Muhammad Syakir Sula	Komisaris	2016-2018	Aktif
Abdullah Firman Wibowo	Direktur utama	2017- Sekarang	Aktif
Dhias Widhiyati	Direktur Bisnis SME dan komersial	2017- Sekarang	Aktif
Wahyu Avianto	Direktur Keuangan dan Operasional	2018- Sekarang	Aktif
Tribuan Tunggadewi	Direktur Kepatuhan dan Risiko	2017- Sekarang	Aktif
Junaidi Hisom	Direktur Operasional dan Jaringan	2018 (1 periode)	Aktif
Iwan Abdi	SEVP Bisnis Ritel dan Jaringan	2018- Sekarang	Aktif

⁴¹ www.bnisyariah.co.id, diakses pada 14 April 2019

Kinerja BNI Syariah tahun 2018 mengalami pertumbuhan yang positif perdesember 2018 laba bersih mencapai Rp416,08 miliar atau naik 35,67% di banding tahun 2017 menurut direktur utama BNI syariah, Abdullah Firman Wibowo, kenaikan laba tersebut disokong oleh ekspansi rasio dana murah yang optimal. Hal ini di sampaikan saat pemaparan kinerja BNI Syariah Triwulan IV tahun 2018, yang bertempat di Kantor Pusat BNI Syariah Jakarta. Pada desember 2018, Aset BNI Syariah mencapai Rp41.05 Triliun atau tumbuh sebesar 17,82% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya dari sisi bisnis khususnya penghimpunan dana mencapai Rp35,50 triliun atau tumbuh 20,82% dengan jumlah nasabah mencapai lebih dari 3 juta. Komposisi DPK tersebut didominasi oleh dana murah (giro dan tabungan) yang mencapai 55,82%. Komposisi dana murah ini juga meningkat jika di bandingkan tahun sebelumnya (51,60%).

Dari sisi penyaluran dana, BNI syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp28,30 triliun atau naik 19,93% komposisi pembiayaan tahun 2018 di sumbang oleh segmen consumer sebesar Rp13,92 triliun (49,17%), diikuti segmen komersial Rp7,00 triliun (24,74%), segmen kecil dan menengah segmen Rp5,97 triliun (21,09%), diikuti segmen mikro Rp1,08 triliun (3,82%) dan hasanah card Rp332,69 miliar (1,18%). dalam menyalurkan pembiayaan BNI syariah terus menjaga kualitas pembiayaan, dimana pada tahun 2018 berhasil

menjaga rasio non performing financing (NPF) di bawah 3% yaitu sebesar 2,93%.

Kepercayaan stakeholder atas kinerja BNI Syariah dibuktikan melalui 57 penghargaan yang diperoleh BNI Syariah sepanjang tahun 2018, salah-satu diantaranya ialah 3 Penghargaan Internasional, yaitu Alpha Southeast Asia Award 2018 untuk Best Commercial Bank In Indonesia kategori Islamic Bank, Islamic Business and Finance Award 2018 untuk Best Commercial Bank kategori Bank Syariah Buku 2, dan The Best Sharia Bank In Asia and Turkey 2018 and The Best Global Leader in Asia and Turkey 2018.⁴²

Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap kenggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

2. Visi Misi PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar

Adapun Visi dan misi serta budaya kerja PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar. Yaitu:⁴³

1) Visi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar

“ Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.“

2) Misi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

⁴² Buku Laporan Tahunan 2018. PT Bank BNI Syariah.h.16. Diakses 14 April 2019.

⁴³Sumber BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar. Diakses 17 Maret 2019

- 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 PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar

- 1) Amanah
 - a) Jujur dan menepati janji
 - b) Bertanggung jawab
 - c) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
 - d) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
 - e) Melayani melebihi harapan
- 2) Jamaah
 - a) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif.
 - b) Membangun sinergi secara profesional.
 - c) Membagi pengetahuan yang bermanfaat.
 - d) Memahami keterkaitan proses kerja.
 - e) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

4. Kegiatan Operasional Perusahaan

a. Penghimpunan dana (*Funding*)

- **Produk Tabungan**

Tabungan merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* atau akad *wadiah*. Bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Jenis Tabungan yang ada di BNI Syariah yaitu:

- 1) Tabungan iB Hasanah

★ Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

- 2) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang Rupiah.

- 3) Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan bagi nasabah segmen *high networth* individuals secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

4) Tabungan iB Tunas Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *wadiah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

- **Produk transaksi**

Produk transaksi di Bni Syariah yaitu Giro iB hasanah. Simpanan Giro iB Hasanah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad ad dhamanah* (titipan murni). Pada Produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip Syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

- **Produk investasi**

- 1) Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah adalah simpanan berjangka yang ditujukan untuk berinvestasi bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Dana nasabah dikelola dengan cara disalurkan melalui pembiayaan usaha produktif yang sesuai dengan prinsip syariah dan menghasilkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah.

- 2) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi

berangkat menunaikan ibadah haji (reguler/khusus) dan merencanakan ibadah umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD.

3) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Yaitu tabungan dengan akad *mudharabah* untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana pendidikan masa depan lainnya.

b. Penyaluran dana (*lending*)

Penyaluran dana (pembiayaan) di BNI Syariah ada dua yaitu :⁴⁴

a. Produktif

1) Tunas Usaha iB Hasanah

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.

2) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan

⁴⁴Sri Ekawati. 2018. Pengalaman kerja praktik mahasiswa (PKPM) di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar. h 60-61

usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

3) Usaha Kecil iB Hasanah

Yaitu fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

4) Umrah Keluarga Hasanah

b. Konsumtif

Berikut merupakan pembiayaan konsumtif yang di salurkan oleh BNI Syariah.⁴⁵

1) Griya iB Hasanah

Pembiayaan Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen, dan jenisnya), dan membeli tanah kavling, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan pembayaran kembali masing-masing calon nasabah.

2) Oto iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *murābahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk

⁴⁵BPP (Buku Panduan Perusahaan), BNI Syariah KCU Makassar. h.27

pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

3) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad *murābahah* (jual beli) yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa *fixed asset* seperti tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

4) Fleksi iB Hasanah

Fleksi iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/lembaga untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai Syariat Islam.

5) Fleksi Umrah iB Hasanah

Fleksi Umrah iB Hasanah adalah pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian manfaat jasa paket perjalanan ibadah Umrah bekerja sama dengan Biro Perjalanan Umrah.

6) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan dengan

akad *murābahah* (jual beli) yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya.

c. Produk Jasa

Produk jasa yang ada pada BNI Syariah Cabang Padang adalah sbb: ⁴⁶

- a. ATM (*Automatic Teller Machine*)
- b. Kliring (proses pelunasan hutang piutang antar bank)
- c. Transfer atau kirim uang

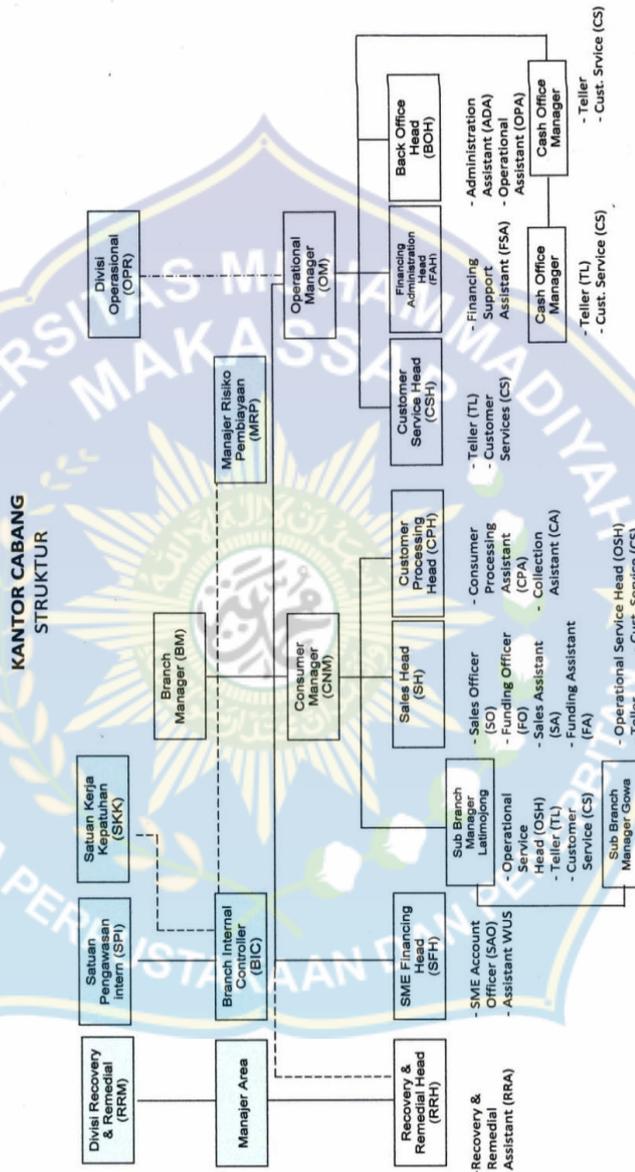
5. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi merupakan salah satu hal penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang secara langsung membuat skema wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap anggota organisasi pada setiap pekerjaan demi terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Selain itu struktur organisasi sering disebut bagan atau skema organisasi dengan cara memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang yang satu dengan lainnya yang terdapat dalam satu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Demikian pula halnya dengan PT. BNI Syariah, personilnya melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing, dan satu sama lainnya saling berhubungan dalam usaha menciptakan tujuan perusahaan yang akan dicapai.

⁴⁶BPP Op.cit. h. 9

Untuk lebih jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Makassar, sebagai berikut:⁴⁷

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar



Sumber : PT. Bank BNI Syariah (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar

⁴⁷Sumber : PT. Bank BNI Syariah (Persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar

Berikut ini akan di jelaskan secara singkat mengenai tugas setiap bagian pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Makassar:⁴⁸

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)
 - a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
 - b. Mengkordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) tahunan cabang.
 - c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.
2. Pemimpin Bidang Operasional (*Operasional Manager*)
 - a. Membantu Pemimpin Cabang terhadap pelaksanaan fungsi pokok unit pelayanan nasabah dan unit operasional.
 - b. Mengontrol pelaksanaan fungsi pokok unit pelayanan nasabah dan unit operasional.
3. Manager Bisnis (*Bussiness Manager*)
 - a. Bertanggung jawab pada pelaksanaan fungsi bisnis.
 - b. Mengontrol pelaksanaan fungsi bisnis unit pelayanan nasabah dan unit operasional.

⁴⁸Dokumen BNI Syariah KCU Makassar Tahun 2013, *Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan BNI Syariah KCU Makassar*, hlm. 2.

4. OSH (*Operasional Service Head*)

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan serta pemupukan dana di kantor cabang.
- b. Menyelenggarakan pembukuan *accounting* atas transaksi keuangan di kantor cabang.
- c. Menyelenggarakan pengadministrasian dan pemantauan atas transaksi pembiayaan di kantor cabang.
- d. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan di kantor cabang sesuai pedoman atau ketentuan yang berlaku.

5. Processing

- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
- b. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.
- c. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan nota administrasi pembiayaan.
- d. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

6. Unit Branch Internal Control

Dimana unit tersebut merupakan unit yang berdiri sendiri/ independent dan tidak dibawah lagi oleh pemimpin cabang melainkan langsung dibawah Devisi Kepatuhan. Unit tersebut sebelumnya disebut Control Internal, tugas-tugas pokoknya adalah :

- a. Melakukan pengawasan dengan cara melaksanakan pemeriksaan terhadap aktivitas unit sehari-hari.
- b. Melakukan pemeriksaan atas aktivitas unit secara harian, berkala atau mendadak.
- c. Menindaklanjuti temuan SPI/ Audit, baik internal maupun eksternal.

7. Unit Pemasaran Bisnis (Marketing)

- a. Memasarkan produk jasa perbankan kepada nasabah/ calon nasabah.
- b. Memperbanyak penjualan silang (*Cross Selling*) kepada nasabah/ calon nasabah.
- c. Mengelola permohonan pembiayaan.
- d. Melakukan pemantauan nasabah/ kolektibilitas pinjaman.
- e. Melakukan penyelamatan/ penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- f. Membantu kantor besar atau cabang lain di bidang pemasaran bisnis.
- g. Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah *wholesale* dan *middle*.

- h. Mencari nasabah-nasabah baru dan memperkenalkan dan menawarkan produk perbankan.
- i. Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah maupun kegiatan usaha setempat.

8. Unit Operasional

- a. Mengelola administrasi pembiayaan.
- b. Mengelola administrasi keuangan.
- c. Mengelola administrasi Dalam Negeri dan Luar Negeri.
- d. Mengelola administrasi umum, logistik, dan kepegawaian.

9. Customer Service

- a. Mengerjakan dan menyelesaikan semua operasional baik berupa tabungan, deposito, inkaso secara umum ataupun operasional pembayaran dan pembukuannya.
- b. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan pedoman pada system pedoman operasional yang benar sehingga kedua pihak merasa puas.
- c. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan oleh Bank atau yang ditanyakan oleh nasabah.

10. Teller

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berhubungan dengan penermaan dan penarikan uang.

- b. Mencatat semua transaksi yang terjadi setiap hari.
- c. Membuat laporan atas transaksi-transaksi yang terjadi kemudian dilaporkan kepada bagian pembukuan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang diperoleh dari Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Jasa Keuangan Di Kota Makassar dan diolah dengan menggunakan model SmartPLS 2.0.

a. Deskripsi Hasil Penelitian

1). Bank Syariah (β)

Tabel 4.3 Bank Syariah

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	X ₁ (Perencanaan)	43	31	6	-	-
2	X ₂ (pelayanan)	48	32	-	-	-
3	X ₃ (UU Perbankan)	23	47	10	-	-
4	X ₄ (Nasabah)	28	48	4	-	-

Kesimpulan:

X₁= Untuk indikator (Perencanaan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 43 responden atau 53,75%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

X₂= Untuk indikator (pelayanan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 48 responden atau 60%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

X₃= Untuk indikator (UU Perbankan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 47 responden atau 58,75%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

X₄= Untuk indikator (Nasabah) yang memiliki kategori setuju sebanyak 48 responden atau 60%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

2). Pengembangan Jaringan (γ)

Tabel 4.4 Pengembangan Jaringan

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	X ₅ (Masyarakat Muslim)	18	56	6	-	-
2	X ₆ (Teknologi)	20	54	6	-	-
3	X ₇ (kerjasama)	32	41	7	-	-
4	X ₈ (Sarana & Prasarana)	29	44	7	-	-

Kesimpulan:

X₅= Untuk indikator (Masyarakat Muslim) yang memiliki kategori setuju sebanyak 56 responden atau 70%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Pengembangan Jaingan.

X₆= Untuk indikator (Teknologi) yang memiliki kategori setuju sebanyak 54 responden atau 67,5%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Pengembangan Jaringan.

X₇= Untuk indikator (Kerjasama) yang memiliki kategori setuju sebanyak 41 responden atau 51,25%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

X₈= Untuk indikator (Sarana & Prasarana) yang memiliki kategori setuju sebanyak 44 responden atau 55%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Pengembangan Jaringan.

3). Peningkatan Pelayanan (9)

Tabel 4.5 Peningkatan Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan Responden				
		5	4	3	2	1
1	Y ₁ (Penerapan Syariah)	38	39	3	-	-
2	Y ₂ (Kepercayaan)	23	46	11	-	-
3	Y ₃ (Fasilitas)	31	44	5	-	-
4	Y ₄ (Manajemen)	29	46	5	-	-

Kesimpulan:

Y₁= Untuk indikator (Penerapan Syariah) yang memiliki kategori setuju sebanyak 39 responden atau 48,75%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan.

Y₂= Untuk indikator (Kepercayaan) yang memiliki kategori setuju sebanyak 46 responden atau 57,5%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan.

Y₃= Untuk indikator (Fasilitas) yang memiliki kategori setuju sebanyak 44 responden atau 55%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel Peningkatan Pelayanan.

Y₄= Untuk indikator (Manajemen) yang memiliki kategori setuju sebanyak 46 responden atau 57,5%. Indikator ini mampu memengaruhi variabel bank syariah.

b. Uji Validasi Dan Realibility

Diperoleh nilai validasi dan reliability digunakan *composite reliability* dengan nilai diatas 0,70 ($>0,70$) Bank Syariah $0,86 > 0,70$ jadi data tersebut tidak reliability .untuk nilai validasi digunakan *Cronback Alpha* dengan nilai (0,05) digunakan $0,78 > 0,05$ angat valid. Pengembangan Jaringan $0,80 > 0,70$ jadi data tersebut tidak treliability. Untuk nilai validasi digunakan *CronbackAlphad* dengan nilai (0,05) digunakan $0,67 > 0,05$ sangat valid. Peningkatan Pelayanan nilai $0,86 < 0,70$ jadi data tersebut tidak reliability. Untuk

Nilai validasi digunakan *Cronback Alpha* dengan (0,05) digunakan $0,78 > 0,05$ Sangat valid.

1). Uji Model Spesification

- Measurement Model Specification
- Manifest Variabel Scores (Original)
- Struktural Model Specification

1. Measurement Model Specification

Measurement Model Specification adalah pengukuran Mean (rata²) hasil idification yang terdiri dari X_1 sampai dengan X_4 . Untuk variabel Bank Syariah, X_5 sampai dengan X_8 untuk variabel Pengembangan Jaringan adalah terlihat dari olah data menunjukkan pada variabel Bank Syariah adalah $X_1 \text{ rata}^2 > 5$, $X_2 \text{ rata}^2 > 5$, $X_3 \text{ rata}^2 > 5$, $X_4 \text{ rata}^2 > 5$. Pada variabel Pengembangan Jaringan $X_5 \text{ rata}^2 > 4$, $X_6 \text{ rata}^2 > 4$, $X_7 \text{ rata}^2 > 5$, $X_8 \text{ rata}^2 > 5$. Pada variabel peningkatan pelayanan adalah $Y_1 \text{ rata}^2 > 5$, $Y_2 \text{ rata}^2 > 5$, $Y_3 \text{ rata}^2 > 4$, $Y_4 \text{ rata}^2 > 5$.

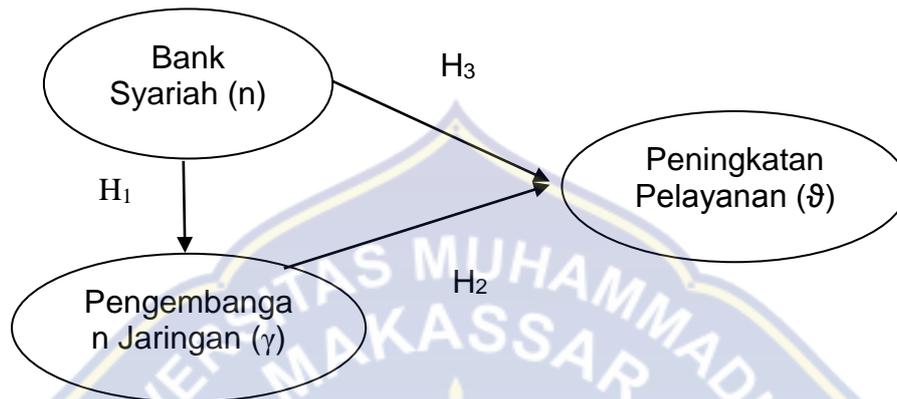
2. Manifest Variabel Score

- ✓ Variabel Bank Syariah (β)
- ✓ Variabel Pengembangan Jaringan (γ)
- ✓ Variabel Peningkatan Pelayanan (θ)

Manifest di variabel Bank Syariah telah diukur dari (X_1 sampai dengan X_4) dan variabel Pengembangan Jaringan telah diukur dari

(X_5 sampai dengan X_8) seras Variabel Peningkatan Pelayanan telah diukur dari (Y_1 sampai dengan Y_4).

1. Model Specification adalah sebagai berikut :



Gambar 4.6 Model Specification

Ini adalah struktur (*Path Model*) model jalur pengaruh Variabel (n) terhadap Variabel (γ), Variabel (γ) terhadap Variabel (θ) dan variabel (n) terhadap Variabel (θ). Partial Lear Square, untuk diketahui.

Kriteria quality, Dapat di lihat dari :

- ✓ Overview
- ✓ Redudancy
- ✓ Cronbachs Alpha
- ✓ Laten Variable Correlations
- ✓ R Square
- ✓ AVE
- ✓ Commuality

- ✓ Total Effects
- ✓ Composite Reliability

Struktur Model Specification Hasil olah data diperoleh melalui

Smart Partial Least Square (Smart-PLS M3)

Tabel 4.7 Overview

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
BANK SYARIAH	0.604274	0.858719		0.784401
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.515465	0.805339	0.599651	0.676711
PENINGKATAN PELAYANAN	0.616196	0.863266	0.606655	0.788021

	Communality	Redundancy
BANK SYARIAH	0.604273	
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.515465	0.305174
PENINGKATAN PELAYANAN	0.616195	0.174327

Tabel 4.8 Redundancy

	Redundancy
BANK SYARIAH	
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.305174
PENINGKATAN PELAYANAN	0.174327

Tabel 4.9 Chronbachs Alpha

	Cronbachs Alpha
BANK SYARIAH	0.784401
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.676711
PENINGKATAN PELAYANAN	0.788021

Tabel 4.10 *Latent Variabel Corelations*

	BANK SYARIAH	PENGEMBANGAN JARINGAN	PENINGKATAN PELAYANAN
BANK SYARIAH	1		
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.774371	1	
PENINGKATAN PELAYANAN	0.6921	0.762007	1

Tabel 4.11 *R Square*

	R Square
BANK SYARIAH	
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.599651
PENINGKATAN PELAYANAN	0.606655

Tabel 4.12 *AVE*

	AVE
BANK SYARIAH	0.604274
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.515465
PENINGKATAN PELAYANAN	0.616196

Tabel 4.13 *Commuality*

	Commuality
BANK SYARIAH	0.604273
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.515465
PENINGKATAN PELAYANAN	0.616195

Tabel 4.14 *Total Effects*

	BANK SYARIAH	PENGEMBANGAN JARINGAN	PENINGKATAN PELAYANAN
BANK SYARIAH		0.774371	0.6921
PENGEMBANGAN JARINGAN			0.56467
PENINGKATAN PELAYANAN			

Tabel 4.15 Composite Reability

	Composite Reliability
BANK SYARIAH	0.858719
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.805339
PENINGKATAN PELAYANAN	0.863266

Tabel 4.16 Outher Loadings (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
X1 <- BANK SYARIAH	0.838837	0.840229	0.023741	0.023741	35.33212
X2 <- BANK SYARIAH	0.786006	0.786194	0.048433	0.048433	16.22864
X3 <- BANK SYARIAH	0.688648	0.689698	0.077308	0.077308	8.907802
X4 <- BANK SYARIAH	0.788293	0.783207	0.045451	0.045451	17.34383
X5 <- PENGEMBANGAN JARINGAN	0.530671	0.532987	0.09425	0.09425	5.630484
X6 <- PENGEMBANGAN JARINGAN	0.681623	0.681554	0.077338	0.077338	8.813566
X7 <- PENGEMBANGAN JARINGAN	0.856898	0.858866	0.020627	0.020627	41.54318
X8 <- PENGEMBANGAN JARINGAN	0.762472	0.762547	0.056729	0.056729	13.44055
Y1 <- PENINGKATAN PELAYANAN	0.807313	0.808114	0.029728	0.029728	27.15666
Y2 <- PENINGKATAN PELAYANAN	0.887351	0.885574	0.021218	0.021218	41.82041
Y3 <- PENINGKATAN PELAYANAN	0.610852	0.610818	0.073649	0.073649	8.294044
Y4 <- PENINGKATAN PELAYANAN	0.807771	0.804656	0.047711	0.047711	16.93042

2. Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran adalah evaluasi hubungan antar konstruk dengan indikatornya. Evaluasi ini meliputi dua tahap, yaitu evaluasi *terhadap convergent validity* dan *discriminant validity*. Convergent validity dapat dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu indikator validasi, reliabilitaskonstruk, dan nilai *average variance axtracted (AVE)*. Indikator validitas dapat dilihat dari nilai faktor loading. Bila nilai faktor loading suatu indikator lebih dari 0,5 dan nilai t statistik lebih dari 2,0 maka dapat dikatakan valid. Sebaliknya, bila nilai loading factor kurang dari 0,5 dan memiliki nilai t statistik kurang dari 2,0 maka dikeluarkan dari model.

Semua loading faktor memiliki nilai t statistik lebih dari 2.0 sehingga jelas memiliki validitas yang signifikan. Nilai t statistik untuk loading variabel Bank Syariah X_1 sampai dengan X_4 dan untuk variabel pengembangan jaringan X_5 sampai dengan X_8 , berikut variable peningkatan pelayanan Y_1 sampai dengan Y_4 adalah valid.

Syarat jika faktor loading $> 0,5$ dan nilai t statistik $< 2,0$ maka dikeluarkan dari model. Dan untuk model penelitian tersebut yang dimana:

1. Variabel Bank Syariah (β) yang dimana :

$$X_1 (11.337) > 0,5$$

$$X_2 (10.007) > 0,5$$

$$X_3 (7.519) > 0,5$$

$$X_4 (13.537) > 0,5$$

Artinya nilai faktor loading $> 0,5$. Ini menunjukkan bahwa data ini benar-benar valid.

2. Variabel pengembangan Jaringan (γ) yang dimana:

$$X_5 (6.022) > 0,5$$

$$X_6 (8.255) > 0,5$$

$$X_7 (11.621) > 0,5$$

$$X_8 (11.128) > 0,5$$

Artinya nilai faktor loading $> 0,5$. Ini menunjukkan bahwa data ini benar-benar valid.

3. Variabel Peningkatan Pelayanan (ϑ) yang dimana:

$$Y_1 (12.704) > 0,5$$

$$Y_2 (15.084) > 0,5$$

$$Y_3 (8.134) > 0,5$$

$$Y_4 (12.724) > 0,5$$

Olah data tersebut menunjukkan faktor loading $> 0,5$ yang diartikan data sangat akurat (valid).

Semua loading faktor memiliki nilai t statistic lebih dari 2.0 sehingga jelas memiliki validasi yang signifikan. Nilai t statistic untuk loading indikator adalah 35.33212 ($> 2,0$).

Tabel 4.17 Overview

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
BANK SYARIAH	0.604274	0.858719		0.784401	0.604273	
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.515465	0.805339	0.599651	0.676711	0.515465	0.305174
PENINGKATAN PELAYANAN	0.616196	0.863266	0.606655	0.788021	0.616195	0.174327

Pemeriksaan selanjutnya dari *convergent validity* adalah reliabilitaskonstrak dengan melihat *output composite reliability* atau cronbach's alpha lebih dari 0,70. Dari output berikut menunjukkan kontrak NORM memiliki nilai cronbach's alpha 0.784401 ($>0,70$), sehingga tetap dikatakan reliable. Kontrak lainnya memiliki nilai composite reliability dan cronbach's diatas 0,70. Pemeriksaan terakhir dari convergent validity yang baik adalah apabila nilai AVE lebih dari 0,50. Berdasarkan table berikut, semua nilai AVE kontrak Attitude, Enjoyment, Intention, Norm, dan Trust memiliki nilai diatas 0,50.

Evaluasi *discriminant validity* dilakukan dalam dua tahap, yaitu melihat nilai *cross loading* dan membandingkan antara nilai kuadrat korelasi antara kontrak dengan nilai AVE atau antara kontrak dengan akar AVE. Kriteria dalam cross loading adalah bahwa setiap indikator yang mengukur kontraknya haruslah berkorelasi lebih tinggi dengan

konstraknya dibandingkan dengan kontrak lainnya. Hasil output cross loading adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18 Cross Loadings

	BANK SYARIAH	PENGEMBANGAN JARINGAN	PENINGKATAN PELAYANAN
X1	0.838837	0.778451	0.64889
X2	0.786006	0.64092	0.522782
X3	0.688648	0.41515	0.439868
X4	0.788293	0.487363	0.503312
X5	0.401469	0.530671	0.413203
X6	0.444869	0.681623	0.578524
X7	0.757871	0.856898	0.657152
X8	0.5519	0.762472	0.511877
Y1	0.664941	0.715829	0.807313
Y2	0.591688	0.631194	0.887351
Y3	0.330398	0.456408	0.610852
Y4	0.518135	0.54297	0.807771

Korelasi X_1, X_2, X_3, X_4 , kontrak attitude adalah $0,838837 > 0.7$ dan $0,786006, 0,688648$, Nilai korelasi indikator tersebut lebih rendah dengan kontrak attitude dibandingkan dengan kontraklainnya. Sama halnya dengan indikator X_5, X_6, X_7, X_8 yang berkorelasi lebih rendah dengan kontrak Enjoyment.

Berdasarkan tabel cross loading di atas, setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dengan konstraknya masing-masing dibandingkan dengan kontrak lainnya, sehingga dikatakan memiliki

discriminant validity yang baik. Pemeriksaan selanjutnya adalah korelasi dengankonstrak akar AVE konstrak. Hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19 Laten Variable Correlations

	BANK SYARIAH	PENGEMBANGAN JARINGAN	PENINGKATAN PELAYANAN
BANK SYARIAH	1		
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.774371	1	
PENINGKATAN PELAYANAN	0.6921	0.762007	1

3. Evaluasi Model Struktural

Setelah pemeriksaan model pengukuran terpenuhi, maka selanjutnya adalah pemeriksaan terhadap model struktural. Pemeriksaan ini meliputi signifikan hubungan jalur dan nilai R^2 (RSquare).

Tabel4.20 Part Coefficients (Mean,STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
BANK SYARIAH - >PENGEMBANGAN JARINGAN	0.774371	0.781433	0.027335	0.027335	28.3293
BANK SYARIAH - >PENINGKATAN PELAYANAN	0.254836	0.260661	0.111538	0.111538	2.284743
PENGEMBANGAN JARINGAN - >PENINGKATAN PELAYANAN	0.56467	0.560754	0.102682	0.102682	5.499187

Berdasarkan tabel di atas, hubungan jaur yang signifikan adalah bank syariah terhadap pengembangan jaringan (Hipotesis 1),

pengembangan jaringan terhadap peningkatan pelayanan (Hipotesis 2), dan bank syariah terhadap peningkatan pelayanan (Hipotesis 3), karena memiliki nilai t statistik lebih besar dari 2,0. Nilai akhir R Square adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21 R Square

	R Square
BANK SYARIAH	
PENGEMBANGAN JARINGAN	0.599651
PENINGKATAN PELAYANAN	0.606655

Nilai R Square pengembangan jaringan adalah 0.599651. Artinya, bank syariah dan pengembangan jaringan secara simultan mampu menjelaskan *variability* sebesar 5%.

Nilai R Square peningkatan pelayanan adalah 0.606655. Artinya, bank syariah dan peningkatan pelayanan secara simultan mampu menjelaskan *variability* sebesar 6%.

4. Jawaban Hasil Penelitian

1. Variabel Bank syariah berpengaruh terhadap Variabel Pengembangan Jaringan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.

Hasil pengujian *outhermodel* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara Variabel Bank Syariah pada jasa keuangan di kota Makassar terkhusus di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar berpengaruh terhadap variabel pengembangan jaringan memiliki pengaruh antara variabel pengembangan

jaringansebesar 28.329. Sedangkan berdasarkan tabel distribusi menunjukkan bahwa $t_{hitung}=28.329$ Lebih besar dari $t_{tabel}=1,671$ dengan taraf signifikan 0,05 yang menunjukkan bahwa pada hipotesis 1 di terima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bank syariah terhadap variabel pengembangan jaringan.

2. Variabel Pengembangan Jaringan Bank Syariah berpengaruh terhadap Variabel Peningkatan Pelayanan di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.

Hasil Pengujian *outhemodel* yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hubungan antara pengembangan jaringan berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar sebesar 13.549. Sedangkan berdasarkan tabel distribusi t menunjukkan bahwa $t_{hitung}=13.549$ Lebih besar dari $t_{tabel}=1,671$ dengan taraf signifikan 0,05 yang menunjukkan bahwa pada hipotesis 2 di terima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengembangan jaringan berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan.

3. Variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap Variabel Peningkatan Pelayanan pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar .

Hasil pengujian *outhemodel* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bank syariah berpengaruh terhadap

variabel peningkatan pelayanan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar sebesar 5.499. Sedangkan berdasarkan tabel distribusi t menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 5.499$ Lebih besar dari $t_{tabel} = 1.671$ dengan taraf signifikan 0,05 yang menunjukkan bahwa pada hipotesis 3 di terima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengembangan jaringan berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan PT Bank BNI Syariah KCU Makassar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Variabel Bank Syariah pada jasa keuangan di kota makassar terkhusus di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar berpengaruh terhadap variabel pengembangan jaringan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank syariah dapat memengaruhi pengembangan jaringan secara signifikan.
2. Variabel pengembangan jaringan bank syariah berpengaruh terhadap variabel peningkatan pelayanan di PT Bank BNI Syariah KCU Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara pengembangan jaringan dapat memengaruhi peningkatan pelayanan.
3. Variabel Bank Syariah berpengaruh terhadap Variabel Peningkatan Pelayanan pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank syariah dapat memengaruhi peningkatan pelayanan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan secara rinci, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

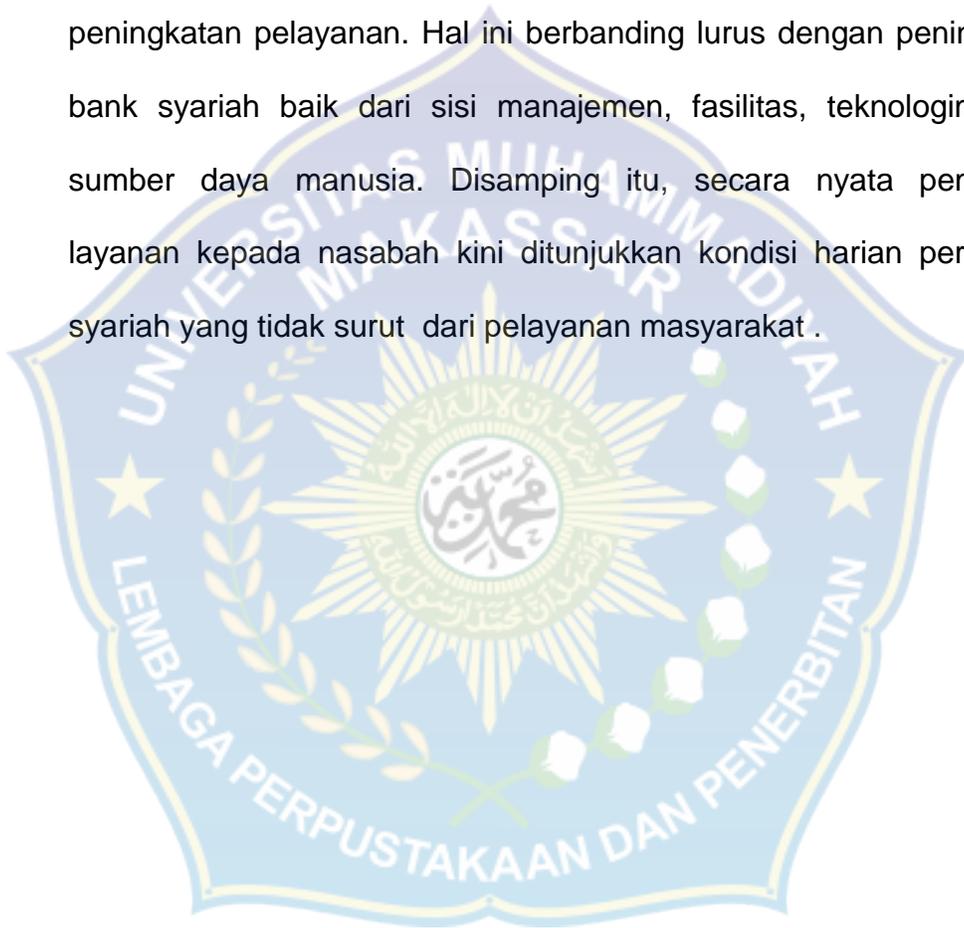
1. Diharapkan kepada perusahaan agar menambahinovasi produk yang terbaik, khususnya kepada nasabah dalam melakukan transaksi pada BNI Syariah KCU Makassar.
2. Disarankan agar perlunya perusahaan memperluas jaringan kedaerah-daerah dengan membuka banyak cabang dan mampu membantu masyarakat di berbagai transaksi.
3. Diharapkan kepada perusahaan agar perlunya memberikan serta mempertahankan kualitas layanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank BNI Syariah KCU Makassar.

C. Rekomendasi

1. Pada Bank BNI Syariah memberikan pengaruh terhadap pengembangan jaringan, hal ini cukup mendasar antara lain dari hasil penelitian menunjukkan peluang pengembangan jaringan yang signifikan. PT Bank BNI Syariah KCU Makassar secara penyelenggaraan dan terapan manajemen tidak diragukan baik terhadap pembinaan internal organisasinya maupun program yang dirancang. Kemudian secara bertahap masyarakat semakin mengetahui tentang perbankan, bahkan merupakan kebutuhan masyarakat dewasa ini.
2. PT Bank BNI Syariah KCU Makassar, mampu meyakinkan dan mengembangkan trend yang menggembirakan nasabah dalam hal peningkatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nasabah yang

merasa terkesan oleh pelayanan yang diberikan. Ini terkait dimana pengembangan jaringan akan menopang peningkatan pelayanan.

3. Dengan meningkatnya tingkat pelayanan pada PT Bank BNI Syariah KCU Makassar dapat berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan pelayanan. Hal ini berbanding lurus dengan peningkatan bank syariah baik dari sisi manajemen, fasilitas, teknologimaupun sumber daya manusia. Disamping itu, secara nyata pemberian layanan kepada nasabah kini ditunjukkan kondisi harian perbankan syariah yang tidak surut dari pelayanan masyarakat .



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan*. 2005. Bandung: Syamil Al-Qur'an. Depag RI
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Cetakan Pertama. Solo : PT. Era Adicitra Intermedia.
- Ali Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Antonio, M. Syafi'i. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Perss.
- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ascarya. 2006. *Pemetaan Potensi dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Indonesia*. Diakses 25 November 2018.
- Badri, M. Arifin bin. 2008. *Sifat Perniagaan Nabi*. Cetakan Pertama. Bogor: Darullmi.
- Bank Indonesia. 2015. *Statistik Perbankan Syariah*. www.bi.go.id. Diakses 25 Oktober 2018.
- BPP (Buku Panduan Perusahaan)*, BNI Syariah KCU Makassar
- Buchari Alma dan Doni Juni Priansa. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Buku Laporan Tahunan 2018. PT Bank BNI Syariah. Diakses 14 April 2019.
- Dwi Ferdinadi, Shandi. *Lembaga Keuangan Syariah Internasional*. Diakses 25 Oktober 2018.
- Dokumen BNI Syariah KCU Makassar Tahun 2013, *Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan BNI Syariah KCU Makassar*
- Ejournal. uinsamata.ac.id. Diakses 10 Oktober 2018.
- Hamidi, Jazim, dkk. 2016. *Persepsi dan Sikap Masyarakat Santri Jawa Timur terhadap Bank Syariah*.
- Ikbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Imam, Ghozali dan HengkyLatan. 2015.*Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. 2000.*Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Musa*.Jakarta: Fajar Agung.
- Kementrian Keuangan. 2014. *Cetek Biru Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia*.www.perpustakaan.depkeu.go.id.Diakses 20 Oktober 2018.
- Kountur, Roni. 2007. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Edisi Revisi II, Jakarta: PPM.
- Madani. 2014. *Ayat-Ayat dan Hadist Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maski, Ghozali. 2010. *Analisis Keputusan Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang*. Jurnal of Indonesia Applied Economis Vol. 4 (No.1): 43-57.
- Mujahidin, Ahmad. 2017. *Hukum Perbankan syariah*.Depok: Rajawali Pers.
- Murssry, Jacky, WirtzJuchen dan LovelooockChristopher. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Nyazee IAK. 2009.*Larangan Riba*. Islamabad. Diakses13 November 2018.
- Ratminto dan Atik, SeptiWinarsih. 2010.*Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinda, Astuti. 2015. *Isu-Isu Kontemporer Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*.Pekalongan: Duta Media Utama.
- Rusydiaana, SlametAam. 2016.*Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Process*.Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol. 6 (No.2) Oktober 237-246.

- Sri Ekawati. 2018. Pengalaman kerja praktik mahasiswa (PKPM) di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparno.2009. *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi UniversitasSyah Kuala terhadap Perbankan Syariah Sebagai Lembaga Keuangan Syariah*.Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi. Vol. 2 (No.1) Januari 93-103.
- Syamsul Anwar. 2010.*Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Teori Aqad Dalam Fikih Muamalat*.Jakarta: Rajawali Pers, cet. Ke-2.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pemasaran Kontenporer*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *ServiceManajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI.
- Tri Yari, Kurniawan. Aset Perbankan Syariah di Sulsel. Diakses 25 Oktober 2018.
- Umar, Husain. 2001. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- UmamKhotibul, Setiawan Budi Utomo. 2016. *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utomo, Toni Prasetya. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang)*.Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Vol. 3, (No.1) : 1-24.

www.bnisyariah.co.id, diakses pada 14 April 2019

RIWAYAT HIDUP



DEA NANDA. Lahir di Gowa, 29 September 1997. Anak kedua dari Pasangan A. Sommeng dan Puang Rosmini.

Menempuh Pendidikan Sekolah Dasar Di SDN Lembang Pao dan lulus pada tahun 2009, kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMPN Tombolo Pao dan lulus pada tahun 2012. Setelah lulus, pada tahun tersebut penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMA tepatnya di MA Muhammadiyah Datarang dan lulus pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan studi Atas Ridho Allah SWT dan restu kedua orang tua, penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Agama Islam Prodi Hukum Ekonomi Syariah pada tahun 2015.

Selama penulis berstatus sebagai mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Muhammadiyah Makassar, selain aktif mengikuti kegiatan akademik, penulis juga aktif pada kegiatan organisasi kemahasiswaan kampus yakni pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah periode 2016 sampai 2017. Adapun amanah yang sempat di jalankan adalah sebagai anggota dari bidang keagamaan.

DEA NANDA

NIM: 10525022215



1. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian



Makassar, 04 Maret 2019

Nomor : BNISy/MAS/468

Lamp. : -

Kepada
**Dekan Fakultas Agama Islam
 Universitas Muhammadiyah Makassar
 Jl. Sultan Alauddin No.259
 Makassar**

hal : Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian

Surat Saudara(i) nomor : 530/05/C.4-VIII/I/1440/2019

Assalamu'alaikum Warahmatullahi. Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk surat Saudara tersebut di atas perihal pada pokok surat, dengan ini kami menyatakan bahwa Saudara(i) **Dea Nanda STAMBUK 10525022215** telah melakukan kunjungan ke BNI Syariah Makassar untuk melakukan penelitian dengan penelitiannya yang berjudul :

"Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Jasa Keuangan di Kota Makassar (Studi Kasus PT Bank BNI Syariah KCU Makassar)"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi. Wabarakatuh

**PT. Bank BNI Syariah
 Kantor Cabang Makassar**

**St. Sarihaibu Triana
 Pgs. Operational Manager**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



Nomor : 530/05/C.4-VIII/I/1440/2019

10 Jumadil awal 1440 H

Jumlah : 1 (satu) Rangkap Proposal

16 January 2019 M

Tujuan : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur PT. Bank BNI Syariah

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 065/FAI/05/A.2-II/I/40/19 tanggal 16 Januari 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

- Nama : **DEA NANDA**
- No. Stambuk : **10525 0222 15**
- Fakultas : **Fakultas Agama Islam**
- Jurusan : **Hukum Ekonomi Syariah**
- Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Analisis Pengaruh Pengembangan Jaringan Bank Syariah Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Jasa Keuangan di Kota Makassar (Studi Kasus PT Bank BNI Syariah KCU Makassar)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 19 Januari 2019 s/d 19 Maret 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716

2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/Sdr/i/Nasabah
PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar

Dengan Hormat,
Assalamualaikum Wr,Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini :

Nama : Dea Nanda
Nim : 10525022215
Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam dan Program
Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Memohon dengan kerendahan hati, agar bapak/ibu/saudara/i/ dapat mengisi kuesioner penelitian ini yang berjudul “ ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN JARINGAN BANK SYARIAH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA JASA KEUANGAN DI KOTA MAKASSAR”.

Mengingat kuesioner ini digunakan untuk penelitian ilmiah (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mengakhiri studi di Fakultas Agama Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Makassar, saya mengharap jawaban yang diberikan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan tetap terjaga sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.
Fastabiqul Khaerat

Hormat Penulis,

Dea Nanda
NIM : 10525022215

**ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN JARINGAN BANK SYARIAH
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA JASA
KEUANGAN DI KOTA MAKASSAR**

Nama/Instansi :PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar

Angket Bagian I

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan/pernyataan dengan cermat sebelum anda memulai untuk menjawabnya.
2. Isilah data diri bapak/ibu/saudara/i sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan member tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat yang bapak/ibu/saudara/i alami saat melakukan transaksi di perbankan.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Agama :
6. Pekerjaan :

Keterangan Alternatif Jawaban dan Skor Penilaian

Skor 5 = Sangat Setuju

Skor 4 = Setuju

Skor 3 = Netral

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Angket Bagian II

Petunjuk Pengisian : berilah tanda check list (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia dan sesuai dengan pengalaman anda.

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Utama Makassar

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
X₁	Perencanaan					
1.	Perusahaan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah					
2.	Perusahaan selalu menanyakan kebutuhan nasabah					
3.	Perusahaan menjalin kerjasama yang baik dengan nasabah					
X₂	Pelayanan					
1.	Customer Service BNI Syariah Cabang Utama Makassar memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah					
2.	Customer Service BNI Syariah Cabang Utama Makassar memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas					
3.	Satpam BNI Syariah Cabang Utama Makassar memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi					
X₃	UU Perbankan					
1.	BNI Syariah mengelola dana sesuai dengan prinsip syariah					
2.	Dengan sistem bagi hasil saya yakin keadilan pembagian keuntungan lebih terjamin					
3.	Bank BNI Syariah mampu menjaga data nasabah					
X₄	Nasabah					
1.	Pihak Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah					
2.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan					
3.	Karyawan Bank BNI Syariah Selalu siap dalam Menangani Permasalahan Nasabah					
X₅	Masyarakat Muslim					
1.	Menabung di Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar berarti telah melakukan investasi halal					
2.	Nasabah yakin pada pengelolaan dana di lakukan sesuai dengan syariat Islam					
3.	Saya menabung di BNI Syariah karena produk tabungannya terbebas dari ribawi					
X₆	Teknologi					
1.	Informasi terkait Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar mudah di temukan di internet					
2.	Jaringan BNI Syariah Cabang Utama Makassar sangat luas sehingga memudahkan transaksi di ATM bank lain					
3.	Iklan yang disampaikan membantu nasabah menerima informasi produk terbaru yang ditawarkan Bank BNI Syariah KCU Makassar					

X₇	Kerjasama						
1.	Karyawan BNI Syariah Cabang Utama Makassar melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti						
2.	Bank BNI Syariah selalu memberikan laporan rekening yang tepat dan akurat						
3.	Nasabah menabung di BNI Syariah, karena produk tabungannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat						
X₈	Sarana dan Prasarana						
1.	BNI Syariah Cabang Utama Makassar memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman						
2.	BNI Syariah Cabang Utama Makassar memiliki fasilitas parkir yang memadai dan luas sehinggakendaraan bisa parkir dengan mudah						
3.	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Utama Maskassar mudah dijangkau						

2. Kepuasan Nasabah dalam Hal Peningkatan Pelayana

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Y₁	Penerapan Syariah					
1.	Karyawan BNI Syariah Cabang Utama Makassar mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah					
2.	Karyawan BNI Syariah Cabang Utama Makassar selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
3.	Customer Service BNI Syariah Cabang Utama Makassar selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
Y₂	Kepercayaan					
1.	Saya merasa puas dengan produk tabungan BNI Syariah Cabang Utama Makassar sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabah					
2.	Saya menabung di BNI Syariah Cabang Utama Makassar karena produk tabungan nya lebih unggul dari bank lain					
3.	Saya menabung di BNI Syariah Cabang Utama Makassar dan yakin di kelola dengan baik dan aman					
Y₃	Fasilitas					
1.	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) seperti computer, telepon, AC di Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar					
2.	Jaringan pada Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar Stabil dan mempercepat pelayan					
3.	Semua jenis atribut promosi dan formulir yang perlukan selalu tersedia dan mudah di peroleh					

Y ₄	Manajemen					
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan data kami dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar					
2.	Jam pelayan Bank BNI Syariah Cabang Utama Makassar dilaksanakan dengan tepat waktu (waktu buka, istirahat, dan waktu tutup)					
3.	Saya bisa mengambil dana saya setiap saya membutuhkan lewat jaringan ATM terdekat					

.....TERIMA KASIH.....



HalimahS.Ag	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
Ridwan	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Andi Anjas	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
EkaPuspitasari	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4			



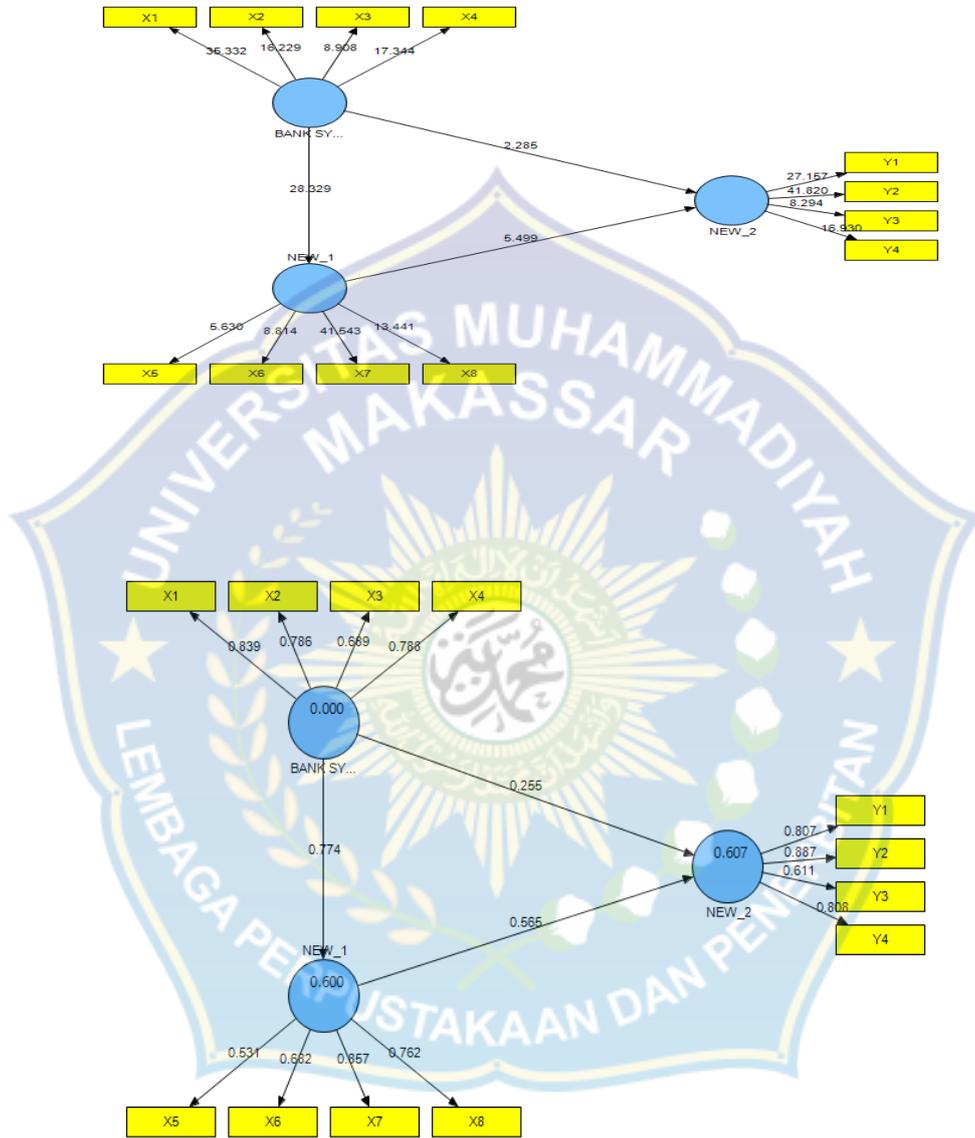
4. Tabel outer Loadings dan Part Coefficients

	BANK SYARIAH	NEW_1	NEW_2
X1	0.838837		
X2	0.786006		
X3	0.688648		
X4	0.788293		
X5		0.530671	
X6		0.681623	
X7		0.856898	
X8		0.762472	
Y1			0.807313
Y2			0.887351
Y3			0.610852
Y4			0.807771

Path Coefficients

	BANK SYARIAH	NEW_1	NEW_2
BANK SYARIAH		0.774371	0.254836
NEW_1			0.56467
NEW_2			

5. Tabel of Contents (Complete)



6. Dokumentasi

