

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Perbankan Syariah**

###### **a. Latar Belakang Bank Syariah di Indonesia**

Indonesia memulai perkembangan perbankan syariah di awal tahun 1990-an, ditandai dengan terjadinya diskusi pendirian perbankan sebagai pilar dalam ekonomi Islam. Sejak tahun 1970-an ide untuk mendirikan Bank Syariah sebenarnya sudah muncul. Gagasan ini dibicarakan pada seminar nasional hubungan Indonesia dengan timur tengah pada 1974 dan dalam seminar internasional yang dilaksanakan oleh Lembaga Studi Ilmu-ilmu Kemasyarakatan (LSIK) dan yayasan Bhineka Tunggal Ika pada tahun 1976 setelah diadakan penelitian yang mendalam, usaha untuk mendirikan Bank Syariah sedikit ada masalah, yaitu tidak ada payung hukum yang mengatur tentang bank yang operasionalnya memakai prinsip bagi hasil.

Gagasan tentang Bank Syariah muncul lagi pada tahun 1998 karena pemerintah mengeluarkan sebuah Paket Kebijakan Oktober (PAKTO) yang berisi liberalisasi industri perbankan di Indonesia. Pada tanggal 19-22 Agustus 1990 terdapat rekomendasi lokakarya ulama tentang bunga bank dan

perbankan di Bogor, hasil lokakarya ini dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berlangsung di Jakarta pada 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat musyawarah nasional MUI ini dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia. Hasil kerja kelompok ini adalah dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia dengan ditanda tangani akta pendiriannya pada 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada bulan Mei 1992.

Pada awal berdiri, keberadaan PT. Bank Muamalat Indonesia belum mendapat perhatian yang maksimal dalam tahapan industri perbankan nasional. Lahirnya Undang-undang Nomor 7 1992 tentang perbankan, dimana perbankan bagi hasil diakui keberadaannya, maka perbankan syariah mulai menunjukkan prospek yang sangat bagus dan menanggapi beberapa pasal yang tersebut dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1992. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil pada 30 Oktober 1992 dan diresmikan pada tanggal 30 Oktober 1992. Dalam Peraturan Pemerintah telah ditegaskan bahwa bank umum atau bank perkreditan rakyat yang kegiatan usahanya semata-mata berdasarkan prinsip bagi hasil, tidak

diperkenankan melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil, demikian juga sebaliknya.

Lahirnya Undang-Undang nomor 7 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang nomor 1992 tentang perbankan yang diikuti dengan dikeluarnya sejumlah ketentuan pelaksanaan dalam bentuk surat keputusan direksi bank Indonesia dan peraturan bank Indonesia, telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia ini telah memberikan kesempatan untuk mengembangkan Bank Syariah dengan cara mempermudah memberi izin usaha dan mempermudah pembukaan kantor cabang serta diperkenankan bank umum dapat dijalankan dua kegiatan usaha, baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah.

Untuk menjawab kebutuhan masyarakat bagi terwujudnya sistem perbankan yang sesuai syariah, maka pemerintah telah memasukkan kemungkinan tersebut dalam Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan, yang secara langsung telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan syariah meski masih menggunakan istilah bank bagi hasil. Dasar operasional bank bagi hasil kemudian secara lengkap dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Selanjutnya ketentuan

perundang-undangan telah dijadikan dasar hukum beroperasinya Bank Syariah di Indonesia.

Pada tahun 1998 dikeluarkan undang-undang No. 10 tahun 1998 sebagai amandemen dari Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah. Berdasarkan Undang-undang No. 23 tahun 1999 yang selanjutnya diamandemenkan dengan Undang-undang No. 3 tahun 2004 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. Sementara itu, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral Republik Indonesia sekaligus sebagai regulator dari industri perbankan di Indonesia, secara internal membentuk satuan kerja khusus memfokuskan tugasnya bagi upaya pengembangan industri perbankan syariah.

b. Visi dan Misi Bank Syariah

Visi dari perbankan syariah di Indonesia adalah mewujudkan system perbankan yang sehat kuat dan selaras dengan prinsip syariah dalam kerangka keadilan, kemaslahatan dan keseimbangan guna terciptanya masyarakat yang sejahtera secara material dan spiritual.

Misi perbankan syariah di Indonesia adalah untuk mewujudkan iklim yang kondusif untuk pengembangan

perbankan syariah yang sehat, efisien dan kompotitif atas dasar prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian, yang mampumendukung sektor riil melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

c. Ciri-ciri Bank Syariah

Ciri-ciri Bank Syariah antara lain :

- 1) Biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal yang jumlahnya tidak dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar.
- 2) Fungsi kelembagaan Bank Syariah selain membatasi antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi amanah, artinya mereka mempunyai kewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap apabila sewaktu-waktu pemilik mengambil dananya.
- 3) Dewan Pengawas Syariah atau DPS bertugas untuk mengawal operasional bank dari sudut syariahnya.
- 4) Di dalam kontak pembiayaan proyek, Bank Syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang telah ditetapkan dimuka, karenapada dasarnya keuntungan yang telah ditetapkan dimuka, karena pada dasarnya yang

mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanya Allah SWT semata.

## 2. Bank Syariah Mandiri atau BSM

### a. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Lahirnya Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, senyatanya merupakan keuntungan sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan penataan kembali sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya penggabungan dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank

(Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru PT. Bank Susila Bakti (BSB).

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan penguatan serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya Undang-undang No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum

dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah di kukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, pada tanggal 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui SK Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, Bank Indonesia menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Setelah pengakuan legal tersebut, maka secara resmi PT. Bank Syariah Mandiri mulai beroperasi pada hari senin tanggal 1 November 1999. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1) Visi

Menjadi Bank Syariah terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

2) Misi

a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.

b) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.

c) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.

d) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

e) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

c. Produk-produk Bank Syariah Mandiri

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

Manfaat: Aman dan terjamin, online di seluruh outlet BSM, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, fasilitas *e-banking*, yaitu BSM *mobile banking* dan BSM *net banking* dan kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

2) Tabungan Berencana BSM

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan, dengan perlindungan asuransi gratis.

Manfaat: bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan, jaminan pencapaian target dana. Santunan tunai berfungsi untuk memenuhi target dana

sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara : *target dana – saldo saat klaim*.

### 3) Tabungan Simpatik BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

Manfaat: aman dan terjamin, online diseluruh *outlet* BSM, bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM, fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, fasilitas *e-banking* yaitu BSM *mobile banking* dan BSM *net banking*, penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

### 4) Tabungan Maburr BSM

Tabungan yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.

Manfaat: aman dan terjamin, fasilitas talangan haji untuk memudahkan mendapat porsi haji, online dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

### 5) Tabungan BSM Investa Cendikia (TIC)

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya perencanaan dana pendidikan bagi putra/putri.

Manfaat: bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri, perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

## B. Gambaran Umum Responden

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling dengan cara Convenience sampling dengan cara memperoleh sampel dengan yang paling mudah dihubungi (Jogiyanto, 2014). Sampel yang diambil sebanyak 106 responden yaitu nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta, karena nasabah merupakan objek yang mempengaruhi secara langsung terkait dengan penelitian ini. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik.

Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

### 1. Jenis Kelamin

Adapun data, persentase dan deskripsi karakteristik responden nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 4.1**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Pria	48	45,3%
Wanita	58	54,7%
Total	106	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui tentang jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta yang diambil sebagai

responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wanita, yaitu sebanyak 58 orang, sedangkan sisanya adalah pria sebanyak 48 orang.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar data jenis kelamin nasabah Bank Syariah yang menjadi responden.

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

**Gambar 4.1**  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

## 2. Usia

Adapun data, persentase dan deskripsi karakter responden nasabah Bank Syariah Mandiri berdasarkan usia. Responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini mempunyai usia antara 20 tahun ke bawah sampai dengan 46 tahun ke atas. Berdasarkan data dapat disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase %
< 20 tahun	16	15,1%
21 - 35 tahun	54	51%
36 - 45 tahun	26	24,5%
> 46 tahun	10	9,4%
Total	106	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah yang berusia 21-35 tahun yaitu sebanyak 54 orang. Sedangkan pada urutan kedua adalah yang berusia 36-45 tahun yaitu sebanyak 26 orang. Kemudian pada urutan terakhir sebanyak 10 orang pada usia lebih dari 46 tahun.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar data usia nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

**Gambar 4.2**  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

### 3. Daerah Tinggal

Adapun data, persentase dan deskripsi karakter responden nasabah Bank Syariah Mandiri berdasarkan daerah tinggal disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Tinggal

Kabupaten	Frekuensi	Presentase %
Kulon Progo	28	26,4%

Bantul	28	26,4%
Gunung Kidul	9	8,5%
Sleman	26	24,5%
Kota Yogyakarta	15	14,2%
Total	106	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.3 dapat di ketahui bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi responden paling banyak tinggal di Kabupaten Kulon Progo dan Bantul yaitu sebanyak 28 orang, sedangkan Kabupaten dengan responden paling sedikit berjumlah 9 orang yaitu di Kabupaten Gunung Kidul.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar data responden berdasarkan daerah tinggal.

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

**Gambar 4.3**  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Daerah Tinggal

### C. Analisis Deskripsi

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai faktor religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Mandiri. Dari hasil

penyebaran kuesioner penelitian di Yogyakarta menunjukkan bahwa variabel yang dapat memberikan kontribusi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri diantaranya adalah religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas. Hal ini sejalan dengan teori dan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

a. Tanggapan Responden Terhadap Religiusitas Bank Syariah Mandiri

Variabel religiusitas disini diwakili oleh lima pernyataan, diantaranya adalah keyakinan bahwa islam adalah sumber dari segala hukum. Bank Syariah Mandiri berpedoman pada prinsip agama, khususnya tentang produk-produk perbankan syariah sehingga akan membawa barokah dan manfaat yang baik. Dengan menggunakan prinsip syariah produk simpanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri akan terbebas dari unsur ribawi.

**Tabel 4.4**  
Tanggapan Responden Berkaitan dengan Religiusitas Bank Syariah Mandiri

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mempunyai keyakinan bahwa islam adalah sumber dari segala hukum	68	36	2	0
2	Saya mengerti dan paham terhadap prinsip agama, khususnya tentang produk-produk perbankan syariah	15	81	10	0
3	Saya yakin bahwa dengan prinsip syariah akan membawa barokah dan manfaat yang baik, karena Allah melihat setiap tingkah laku saya agar tidak berbuat dosa	66	39	1	0
4	Saya memahami kaidah-kaidah umum ilmu ekonomi islam/perbankan syariah	19	75	11	1
5	Saya menabung di Bank Syariah Mandiri karena produk simpanan terbebas dari ribawi sehingga terhindar dari sifat dosa	45	52	9	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tanggapan responden berkaitan dengan pemahaman terhadap prinsip agama, khususnya tentang produk-produk perbankan syariah memperoleh prosentase 72,6% responden yang setuju dengan pernyataan dikarenakan sesuai dengan prinsip agama maka akan membawa barokah dan manfaat yang baik bagi responden dengan prosentase 58,1% yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan. Sebanyak 47,9% responden yang menabung di Bank Syariah Mandiri ingin terbebas dari ribawi sehingga terhindar dari sifat dosa.

b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri

Variabel pelayanan diwakili oleh 3 pernyataan, yaitu karyawan Bank Syariah Mandiri yang sopan dalam melayani setiap nasabah . karyawan Bank Syariah Mandiri mempunyai kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi ke setiap nasabah. Selain itu karyawan Bank Syariah Mandiri cepat dan handal dalam melayani keluhan setiap nasabah.

**Tabel 4.5**  
Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pelayanan Bank Syariah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Mandiri sopan dan menghargai nasabah serta memberikan pelayanan yang cepat.	39	66	1	0
2	Pelayanan karyawan bank Syariah Mandiri sesuai dengan prosedur dan memberikan informasi yang jelas	45	58	3	0
3	Karyawan bank syariah mandiri cepat dan handal dalam melayani nasabah	36	70	0	0

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dalam ketiga butir pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan pelayanan Bank Syariah Mandiri sudah baik. Secara kesopanan, sebanyak 60,7% responden menyatakan setuju akan karyawan memberikan pelayanan yang baik. Sebanyak 59% responden menyatakan setuju bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan memberikan informasi yang jelas kepada setiap nasabah. Selain itu sebanyak 69,2% menyatakan setuju dengan kemampuan karyawan Bank Suariah Mandiri yang cepan dan handal dalam melayani sitiap keluhan nasabah.

c. Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Bank Syariah Mandiri

Dalam penelitian ini, variabel pengetahuan diwakili oleh lima item pernyataan yaitu pengetahuan mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri yang berpedoman pada prinsip syariah, mengetahui syarat-syarat pembiayaan di Bank Syariah Mandiri. Selain itu mengetahui tata cara melakukan gadai dan menabung di Bank Syariah Mandiri. Untuk sikap atau tanggapan responden mengenai variabel pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6**  
Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pengetahuan di Bank Syariah Mandiri.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mengetahui produk-produk Bank Syariah Mandiri berpedoman pada prinsip syariah	24	67	15	0
2	Saya memahami produk-produk Bank Syariah Mandiri bebas bunga	25	62	18	1

3	Saya mengetahui syarat pembiayaan di Bank Syariah Mandiri	13	59	34	0
4	Saya mengetahui tata cara melakukan gadai di Bank Syariah Mandiri	7	36	61	2
5	Saya memahami tata cara menabung di Bank Syariah Mandiri	18	71	16	1

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden berkaitan dengan item pernyataan tentang produk-produk yang sudah sesuai dengan prinsip syariah memperoleh prosentase 63,2% responden yang menyatakan setuju, sedangkan responden yang sudah paham terhadap produk-produk Bank Syariah Mandiri bebas bunga memiliki prosentase 59,8%. Selain itu responden yang sudah mengetahui syarat- syarat pembiayaan di Bank Syariah Mandiri sebanyak 57,3% responden yang menyatakan setuju. Terdapat 66,7% responden yang paham terhadap tata cara menabung di Bank Syariah Mandiri tetapi banyak responden yang tidak mengetahui tata cara gadai di Bank Syariah Mandiri dengan prosentase 57,3% yang menyatakan tidak setuju.

d. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Bank Syariah Mandiri

Variabel fasilitas ini diwakili oleh empat item pernyataan, yaitu tanggapan responden terhadap kantor cabang Bank Syariah Mandiri yang mudah dijangkau, tersedianya ATM dimanapun, adanya fasilitas *Net banking/Mobile Banking*, dan adanya fasilitas *banking hall* yang nyaman dan memuaskan. Adapaun tanggapan responden terhadap fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri dapat dijelaskan pada Tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
Tanggapan Responden Berkaitan dengan Fasilitas Bank Syariah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya memilih Bank Syariah Mandiri karena kantor cabang Bank Syariah Mandiri mudah dijangkau	23	55	27	1
2	Saya memilih Bank Syariah Mandiri karena ATM nya mudah ditemukan	21	49	35	1
3	Saya memilih Bank Syariah Mandiri karena adanya fasilitas <i>Net Banking/Mobile Banking</i>	33	54	17	2
4	Saya memilih Bank Syariah Mandiri karena daya tarik fisik (eksterior dan interior) <i>banking hall</i> yang memuaskan	27	56	22	1

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas terlihat 49,6% responden menyatakan setuju dengan kemudahan dalam menjangkau kantor cabang Bank Syariah Mandiri, sedangkan 43,6% responden setuju dengan kemudahan dalam menemukan ATM. Sebanyak 53% responden menyatakan setuju dengan adanya fasilitas *Net Banking/Mobile Banking* sehingga memudahkan responden dalam bertransaksi, 55,6% responden menyatakan setuju dengan Banking Hall yang aman dan memuaskan.

e. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di Bank Syariah Mandiri

Variabel keputusan menabung merupakan variabel independen. Variabel ini terdiri dari lima butir pernyataan, mengenai beberapa pernyataan yang telah diajukan sebelumnya yaitu tentang berbagai macam produk yang lengkap dan menguntungkan nasabah, kinerja Bank Syariah Mandiri yang sudah baik, selain itu karena

Bank Syariah Mandiri memenuhi kebutuhan responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8**  
Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keputusan Nasabah  
Memilih Menabung di Bank Syariah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya tertarik menyimpan dana di Bank Syariah Mandiri karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus dicapai	28	66	12	0
2	Saya tertarik membeli produk simpanan karena berbagai macam informasi yang saya dapat mengenai jasa bank lengkap	18	62	26	0
3	Saya menabung di Bank Syariah Mandiri karena mempunyai banyak pilihan produk atau jasa yang menguntungkan nasabah	21	69	15	1
4	Saya tertarik untuk menyimpan dana di Bank Syariah Mandiri karena saya percaya pada kinerja bank	24	70	12	0
5	Saya puas menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri karena bank memenuhi harapan serta kebutuhan saya	25	63	17	1

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa 58,1% responden menyatakan setuju akan produk yang ditawarkan oleh bank yang lengkap dan menarik, dan 65,8% responden menyatakan setuju akan produk yang ditawarkan menguntungkan nasabah. Selain itu 66,7% responden menyatakan setuju dan percaya dengan kinerja para karyawan Bank Syariah Mandiri. 60,7% responden yang menabung di Bank Syariah Mandiri merasa puas dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan yang dicapai.