ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TENTANG PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARI'AH
(Studi kasus nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan S1 Perbankan Syari'ah

Oleh:

EVA GUSTILA
NIM. 3314.263

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
TAHUN 2019 M/ 1440 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama EVA CLAUDIA, Nim: 3214268, dengan judul "Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah Tentang Produk Dan Layanan Bank Syari'ah (studi kasus nasabah Bank Syari'ah kota Bukittinggi)" menandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diserahkan untuk dipakai ke Sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sepatutnya.

Bukittinggi, Oktober 2018

Pembimbing I

Dr. Hendra Last, SE., M.Si
NIP. 197409082006041002

Pembimbing II

Elin Kamsi, SE., M.M
NIP. 197903132008012002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul " ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TENTANG PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARI'AH (Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi)" yang disusun oleh Eva Yustia, NIM. 3314263 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, pada hari senin, 18 Februari 2019 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Program Studi satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1 Perbankan Syari'ah).

Bukittinggi, 25 Februari 2019

Ketua

Dr. Hesi Efa Putri, SE, M.Si
NIP. 197409082006042002

Tim Penguji

Eva Yustia, SE, M.Sy
NIP. 196906301997032001

Zuwardi, SEI, M.I
NIP. 198407132015041004

Dr. Hesi Efa Putri, SE, M.Si
NIP. 197409082006042002

Jop Kenedi, Drs., MM
NIP. 197006142003011002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Havifudil, SE., M.Si
NIP. 196211191999031001

PERSEMBAHAN



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan

Tuhanmulah yang mahamulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Diamengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmatTuhanmu yang manakah yang kamudustakan ?

(QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman

diantaramu dan orang-orang yang diberiilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku,

sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta

pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.

Kubersujud dihadapan Mu,

Engkau berikan aku kesempatan untuk bias sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Dengan segenap kasih sayang dan diiringi doa yang tulus, kupersembahkan karya tulis ini kepada Ayahandaku tercinta Alijun dan ibuku tercinta Yunidar Netti yang telah dengan susah payah merawatku, mengasihiku, dan mendidikku dengan air mata doa dan cucuran keringat keletihan agar aku dapat menjadi manusia yang sesuai dengan takdir untuk apa aku diciptakan dibumi ini oleh Sang Pencipta.

Serta karya ini juga kupersembahkan untuk kakak-kakakku tersayang yang telah mendukung dan percaya bahwa aku bisa menyelesaikan ini dengan baik. Terimakasih untuk semangat yang telah kauberikan.

Bagiku keluarga adalah inspirator terhebat yang aku punya, tempat aku berteduh disaat aku susah dan mulai menyerah, tempat aku bersandar manakala aku mulai goyah, tempat aku bertanya kemana aku harus pergi dan tempat kuberhenti untuk menyejukkan hati,

Hari ini

Adalah langkah awal bagiku untuk menapaki masa depan

Ridhailah segala langkahku Ya Allah...

Amiiiin Ya Rabbal'alamin...

Eva Gustila

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/Nim	: Eva Gustila / 3314.263
Tempat/Tanggal Lahir	: Matur / 8 Januari 1996
Fakultas/Jurusan	: FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syari'ah (Studi kasus nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi)

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) dengan judul di atas adalah benar asli karya penulis. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis di copot sampai batas waktu yang ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 14 Januari 2019

Penulis



Eva Gustila

Nim : 3314.263

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Dan Layanan Bank Syari'ah (studi kasus nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi)".** Skripsi ini ditulis oleh **Eva Gustila, Nim 3314.263** jurusan S1 Perbankan Syari'ah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di IAIN Bukittinggi 1440H/2019M.

Latar belakang mengangkat judul ini adalah untuk menganalisis tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah tentang produk dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi, dimana sebagai umat yang beragama islam dan telah menjadi nasabah bank syari'ah seharusnya telah memahami produk-produk bank syari'ah. Serta dengan melihat persaingan dalam dunia perbankan yang semangkin ketat tentu bank juga harus meningkatkan kualitas layanannya terhadap nasabahnya. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat pemahaman nasabah tentang produk bank syari'ah dan seberapa baik tingkat layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi terhadap nasabah-nasabahnya.

Penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan mengolahnya dengan alat analisis yang bersifat deskriptif kuantitatif. Untuk menentukan besarnya sampel, digunakan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *aksidental sampling* yang mana penulis menetapkan sampelnya sebanyak 50 orang nasabah bank syari'ah di kota Bukittinggi. Teknik analisa data menggunakan metode deskriptif dan uji pra-penelitian yang melipu uji validitas dan uji reliabilitas.

Dari penelitian yang dilakukan didapat hasil bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di kota Bukittinggi adalah cukup baik dengan tingkat persentase sebesar 65,3%. Dengan tingkat pemahaman yang cukup akan dapat mempermudah nasabah dalam menentukan produk bank syari'ah apa yang akan mereka gunakan. Dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang banyak memilih jawaban setuju yaitu sebesar 78,57%.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Shalawat dan salam penulis ucapkan untuk junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan SI Perbankan Syariah untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi Islam. Adapun judul skripsi ini yaitu **" Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah Tentang Produk Dan Layanan Bank Syari'ah (studi kasus nasabah Bank Syari'ah Kota Bukittinggi)".**

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya, penulis tujukan khusus untuk Ayahanda tercinta **Alijun** dan Ibunda tercinta **Yunidar Netti**, karena berkat didikan, bimbingan, dukungan, pengorbanan, kasih sayang dan doa yang selalu menyertai berbagai aktivitas penulis terutama dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan menjaga beliau berdua. Hal ini juga penulis sampaikan kepada **Ahmad Hendra Saputra, Erma Lela, Zulmi Yetti, Ahmad Mukhtar, Leni**

Marlina, Vina Silvira (kakak penulis yang tercinta) yang selalu menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan serta bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah berjasa dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. **Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum**, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi, Bapak **Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Ibu **Sandra Dewi, SE. MM** selaku Ketua Jurusan SI Perbankan Syariah yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di IAIN Bukittinggi.
2. Ibu **Dr. Hesi Eka Putri, SE, M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Jon Kenedi, SE, MM.** selaku pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu **Sandra Dewi, SE. MM** selaku dosen PA yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar penulis.
4. Bapak/Ibu dosen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan Pengetahuan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini.
5. Bapak/ibu pegawai perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas berupa buku/literatur dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu ceria dan bersemangat dalam menggapai cita-cita, yaitu seluruh mahasiswa SI Perbankan Syariah

angkatan 2014 yang sama-sama berjuang, khusunya untuk keluarga besar PS G.

Selanjutnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Do'a dan harapan penulis kepada semua pihak yang memberikan bantuan, semoga Allah SWT membalas serta melimpahkan rahmatnya kepada kalian semua. Amiin ya rabbal alamin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis sajikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, 8 Januari 2019

Penulis,

EVA GUSTILA
3314.263

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI
HALAMAN PERSEMBAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
ABSTRAK
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Batasan Dan Rumusan Masalah 7
D. Tujuan dan Keguanaan Penelitian 8
E. Penjelasan Judul 9
F. Kajian Terdahulu 10
G. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemahaman 13
B. Bank Syari'ah 14
   1. Pengertian Bank Syari'ah 14
   2. Perkembangan Syari'ah 15
   3. Perbedaan Bank Syari'ah Dengan Bank Konvensional Di Indonesia 17
   4. Ciri-Ciri Bank Syari'ah 20
   5. Tujuan Perkembangan Perbankan Syari'ah 21
C. Produk Bank Syari'ah 22
   1. Perkembangan Produk Bank Syari'ah 22
   2. Produk-produk Bank Syari'ah 24
   3. Karakteristik Produk Bank Syari'ah 28
   4. Konsep Dasar Ekonomi Dalam Pengembangan Produk Perbankan 29
D. Layanan 32
   1. Bentuk Layanan 32

2. Layanan Baik VS Layanan Buruk 33
3. Budaya Pelayanan Prima Dalam Budaya Kerja Perusahaan 35
4. Hal Yang Perlu Diperhatikan Karyawan Untuk Melayani Pelanggan 36
5. Sistem Pelayanan Bank Syari'ah 39
6. Etika Pelayanan Perbankan Syari'ah 41
7. Keuntungan Dari Pelayanan Jasa Bank 42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 44
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 44
C. Sumber Data 44
D. Populasi Dan Sampel 45
E. Teknik Pengumpulan Data 46
F. Instrumen Penelitian 46
G. Metode Analisis Data 47
1. Uji Pra-Penelitian 47
2. Metode Deskriptif 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi Kota Bukittinggi 51
B. Hasil Uji Pra-Penelitian 59
1. Hasil Uji Validitas 59
2. Hasil Uji Reliabilitas 60
C. Analisis Deskriptif 61
1. Deskriptif Karakteristik Responden 61
2. Pembahasan Dan Analisa Data 65
3. Rata-rata Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi 95
4. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Bank Syari'ah Di Kota Bukittinggi 98
5. Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk bank Syari'ah di Kota Bukittinggi 102

6. Tanggapan Responden Tentang Layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi 103
7. Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Dan Layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi 103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 108
B. Saran 108

DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syari'ah Dengan Bank Konvensional 15
Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syari'ah Dan Bank Konvensional 17
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 45
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Pengukuran Tingkat Pemahaman 47
Tabel 3.3 Skala Likert Untuk Pengukuran Layanan 47
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kota Bukittinggi 53
Tabel 4.2 Luas Wilayah Kota Bukittinggi 55
Tabel 4.3 Kondisi Geografis, Iklim, Topografi Kota Bukittinggi 56
Tabel 4.4 Hasil uji Validitas 58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 60
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 61
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 62
Tabel 4.10 Pemahaman Tentang Produk Giro Wadi'ah 63
Tabel 4.11 Pemahaman Tentang Produk Tabungan Wadi'ah 65
Tabel 4.12 Pemahaman Tentang Produk Deposito Mudharabah 66
Tabel 4.13 Pemahaman Tentang Produk Jual Beli Murabahah 68
Tabel 4.14 Pemahaman Tentang Produk Pembiayaan Mudharabah 69
Tabel 4.15 Pemahaman Tentang Produk Pembiayaan Musyarakah 71
Tabel 4.16 Pemahaman Tentang Produk Jasa Wakalah 72
Tabel 4.17 Pemahaman Tentang Produk Jasa Kafalah 74
Tabel 4.18 Pemahaman Tentang Produk Jasa Al-Qardh 75
Tabel 4.19 Pemahaman Tentang Produk Jasa Sharf 77
Tabel 4.20 Bangunan Dan Gedung Bank Syari'ah Baik Dan Layak Untuk Dipakai 79
Tabel 4.21 Tersedianya Fasilitas Yang Baik 80
Tabel 4.22 Memberikan Penjelasan Mengenai Produk Yang Ditawarkan Dengan Jelas, Singkat, Dan Mudah Dimengerti 82

Tabel 4.23 Tidak Adanya Terdapat Kesalahan Karyawan Dalam Melakukan Transaksi Dengan Nasabah 83
Tabel 4.24 Memberikan Informasi Yang Diperlukan Nasabah..... 85
Tabel 4.25 Cepat Dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Nasabah 86
Tabel 4.26 Adanya Perasaan Aman Dalam Melakukan Transaksi Di Bank Syari'ah..... 88
Tabel 4.27 Karyawan Bank Syari'ah Sopan Santun Dan Ramah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah..... 89
Tabel 4.28 Kepedulian Bank Terhadap Masalah Yang Dihadapi Nasabah 91
Tabel 4.29 Komukasi Yang Baik, Dan Terciptanya Hubungan Yang Baik Serta Keakraban Antara Karyawan Dengan Nasabah..... 92
Tabel 4.30 Rata-rata Tingkat Pemahaman Tentang Produk Penghimpun Dana93
Tabel 4.31 Rata-rata Tingkat Pemahaman Tentang Produk Penyaluran Dana 94
Tabel 4.32 Rata-rata Tingkat Pemahaman Tentang Produk Jasa 95
Tabel 4.33 Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Tangibles..... 96
Tabel 4.34 Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Reliability.... 97
Tabel 4.35 Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Responsiveness 98
Tabel 4.36 Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Assurance 98
Tabel 4.37 Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Empahty 99
Tabel 4.38 Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah 100
Tabel 4.39 Layanan Bank Syari'ah Di Kota Bukittinggi 101

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Balasan Telah Melakukan Penelitian
3. SK Pembimbing
4. Instrumen Penelitian
5. Kuesioner Penelitian
6. Hasil Pengolahan Data Primer (Kuesioner)
7. Hasil Uji Validitas
8. Hasil Uji Reliabilitas
9. Tabel r

BAB I

PENDAHULUAN

A. Lantar Belakang Masalah

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu mengumpulkan dana (*Funding*), fungsi penyaluran dana (*Lending)*, dan pelayanan jasa.[1] Perkembangan ekonomi suatu Negara secara keseluruhan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan Perbankan di Negara yang bersangkutan. Sebab industri Perbankan yang maju merupakan sumber pendanaan pembangunan jangka panjang yang stabil.[2]

Bank Syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan kepada Al-Qur'an Dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannnya disesuaikan dengan prinsip syari'at islam. Oleh karena itu usaha bank akan selalu dikaitkan dengan msalah uang yang merupakan barang dagangan utama.[3]

Di indonesia kehadiran bank yang Berdasarkan Syari'ah relatif baru, yaitu pada awal 1990an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat Muslim terbesar di Dunia. Bank Syari'ah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT

---

[1] Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah,* (Yogyakarta: UPD AMP YKPN, 2000) h. 101.

[2] Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Ed-1, Cet-1 ; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 6.

[3] Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah,* (Ed-1, Cet-1; Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), h. 40.

bank Muamalat Indonesia (MUI) yang akte pendiriannya ditanda tangani pada 1 november 1991. Bank ini ternyata berkembang cukup pesat sehingga saat ini bank Muamalat Indonesia sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar. [4]

Bank Islam bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup sosial ekonomi masyarakat miskin, menimalisir kesenjangan sosial ekonomi, meningkatkan kualitas dan kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan. Tujuan ini dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan ekonomi umat yang sebagaian besar enggan berhubungan dengan bank konvensional karena adanya anggapan bahwa bunga bank adalah riba.[5] Dan Allah SWT juga telah melarang kita untuk memakan riba seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 130.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda[228]] dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*[6](QS. Ali-Imran [3], 130)

[4] Thamrin Abdullan dan Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan,* (Ed-1, Cet-3; Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h. 214.

[5] Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah,* (Ed-1, Cet-1 ; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 6.

[6] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan,* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2006), h. 53.

Ayat ini adalah ayat yang pertama diturunkan tentang riba. Riba dalam ayat ini adalah *riba nasi'ah* yang juga disebut riba jahiliyah yang biasa dilakukan orang pada masa itu.

Ibnu karir berkata bahwa yang dimaksud Allah dalam ayat ini adalah: hai orang-orang yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya, jangan kamu memakan riba berlipat ganda, sebagaimana kamu melakukan pada masa jahiliyah sesudah kamu masuk Islam, padahal kamu telah diberi petunjuk oleh-Nya. Pada masa itu bila seseorang meminjam uang sebagaimana disepakati waktu meminjam, maka orang yang punya uang menuntut agar utang itu dilunasi menurut waktu yang dijanjikan. Orang yang berhutang (larena belum ada uang untuk membayar) meminta penangguahan dan menjanjikan akan membayar dengan tambahan yang ditentukan. Setiap kali pembayan tertunda ditambah lagi bunganya. Inilah yang dinamakan riba berlipat ganda, dan Allah melarang kaum muslimin melakukan hal yang seprti itu.[7]

Berdasarkan surat Ali-Imran ayat 130 kita dapat mengetahui bahwasannya Allah SWT telah melarang kita untuk memakan riba dan kita diwajibkan untuk beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT. Apapun jenis transaksi yang kita lakukan dan berapapun besar keuntungannya asalkan itu berhubungan dengan riba maka itu dilarang oleh Allah SWT. Apa yang telah diperintahkan dan dilarang Allah SWT terhadap kita adalah untuk kebaikan diri kita sendiri agar bisa mendapatkan keuntungan yang halal dari Allah SWT.

---

[7] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya Jilid 2,* (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), Hlm. 39.

Perbedaan lembaga keuangan Syari'ah dan Konvensional meliputi: *pertama,* aspek akad (transaksi) dan legalitas (setiap lembaga keuangan syari'ah dalam lembaga keuangan syari'ah baik dalam hal barang, praktisis transaksi, maupun ketentuan lainnyaharus memenuhi ketentuan lembaga keuangan syari'ah, seperti rukun dan syaratnya). *Kedua,* bisnis dan usaha dibiayai terdapat saringan kehalalan, kemanfaatan dan kemaslahatan.[8] Dalam setiap transaksi, baik di sektor Rill terlebih di sektor keuangan (perbankan Syari'ah) transaksi yang dilakukan harus jauh dari Riba. Anti-Riba merupakan konsep yang diturunkan dari al-Qur'an Dan Hadist Rsulullah SAW. Dalam Al-Qur'ah sangat jelas Allah melarang Riba yang yang terdapat juga dalam surat Al-Baqarah ayat 279.

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُواْ فَأْذَنُواْ بِحَرْبٍ مِّنَ ٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ ۖ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَٰلِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: *Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya*. (QS. Al-Baqarah [1] 279).

Ayat ini merupakan penegasan yang terakhir kepada pemakan riba. Nadanya pun sudah bersifat ancaman keras dan dihadapakan kepada orang yang telah mengetahui hukum riba, tetapi mereka masih terus melakukannya. Ini berarti bahwa mereka yang tidak mengindahkan perintah Allah, disamakan dengan orang yang memerangi agama Allah. Mereka akan diperangi Allah dan Rasul-Nya.

[8] Kuat Ismanto, *manajemen syari'ah, implementasi TQM dalam lembaga keuangan syari'ah,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 99.

Diperangi Allah maksudnya bahwa Allah akan menimpakan azab yang pedih kepada mereka di dunia dan di akhirat. Diperangi Rasul-Nya ialah para rasul telah memerangi pemakan riba dizamannya. Orang pemakan riba dihukumi murtad dan penetang hukum Allah, karena itu mereka boleh diperangi. Jika pemakan riba menghentikan perbuatannya, dengan mengikuti perintah-perintah dan menghentikan larangan-larangan-Nya, mereka boleh menerima kembali pokok modal mereka, tampa dikurangi sedikitpun juga.[9]

Ayat tersebut juga dengan tegas Allah berkata bahwa dengan melakukan Riba berarti kita telah memerangi Allah dan Rasulnya. Dengan kata lain berarti kita adalah musuh Allah dan Rasulnya. Dan apabila kita bertaubat dari dosa riba maka Allah dan Rasulnya akan bersama kita, dan Allah akan memberikan kemudahan kepada kita.

Bank syari'ah juga memiliki berbagai macam jenis produk yang diantaranya yaitu produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa bank syariah. Pada zaman yang modern ini persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Oleh karena itu bank syari'ah haruslah meningkatkan kualitas produknya dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk terus mengikat para nasabahnya dan memperoleh nasabah yang banyak.

Perkembangan sosial budaya khususnya gaya hidup berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Terjadinya mobilitas nasabah dari kelas bawah meningkat ke kelas atas berdampak pada kebutuhan yang meningkat pada produk-produk kredit konsumsi dan pelayanan yang baik. Terjadinya

[9] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya Jilid 1,* (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), Hlm. 428.

pergeseran nilai-nilai budaya seperti kemudahan, dan kecepatan, menyebabkan nasabah memilih bank yang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan praktis[10].

Perilaku dan dinamika perilaku nasabah sangat penting untuk dipahami pengelola bank agar dapat menyusun strategi yang tepat, sehingga dapat memuaskan nasabahnya. Pemahamaan pengelola bank terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah ini dapat dilakukan melalui riset pemasaran mengenai perilaku nasabah. Penciptaan produk yang bernilai unggul seperti tabungan maupun kredit dapat dilakukan dengan tepat jika bank mampu memahami benar kebutuhan dan harapan nasabahnya.[11]

Bukittinggi merupakan kota yang mayoritas masyarakatnya adalah beragama islam. Hal ini dibuktikan dengan telah hadirnya bank syari'ah di kota Bukittinggi salah satunya. Sebagai masyarakat Bukittinggi yang mayoritas beragama muslim dan telah menjadi nasabah bank syari'ah, semestinya nasabah memahami syari'at islam tentang produk-produk syari'ah dalam perbankan, akan tetapi masih ada ditemukan nasabah bank syari'ah yang kurang memahami produk-produk bank syari'ah.

Meskipun bank syari'ah saat ini sudah berkembang, tentu persaingan dalam dunia perbankan juga semangkin ketat terutama persaingan bank syari'ah dengan bank konvensional. Untuk terus maju dan berkembang bank syari'ah harus bisa menarik masyarakat menjadi nasabahnya dan mengikat

[10] Titik suryani, *manajemen pemasaran strategik bank di era global*, (cet-1, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017) h. 7

[11] Titik suryani, *manajemen pemasaran strategik bank di era global*, (cet-1, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017) h. 8

nasabahnya untuk tetap menjadi nasabah di bank syari'ah. Salah satu cara yang harus dilakukan bank syari'ah adalah dengan cara meningkatkan kualitas produk yang tentunya sesuai dengan prinsip syari'at islam dan pelayanan yang baik terhadap nasabah-nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk mengadakan sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **"ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TENTANG PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARI'AH (Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi)"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah ini adalah:

1. Persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat.
2. Bank syari'ah harus bisa mengikat dan menarik nasabah sebanyak-banyaknya.
3. Bank syari'ah harus meningkatkan kualitas produk dan layanannya untuk dapat mengikat dan menarik nasabah sebanyak-banyaknya.

C. Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan kupasan yang lebih valid dan mendalam, maka pembahasan dalam tulisan ini dibatasi pada analisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi.

2. Rumusan Masalah

Agar terarahnya penulisan ini dan mencapai apa yang dituju perlu adanya rumusan masalah, dan rumusan masalah yang dimaksudkan adalah bagaimana tingkat pemahaman nasabah tentang produk dan layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi.

D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah tentang produk dan layanan bank syari'ah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Akademik

Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Institu Agama Islam Negeri Bukittinggi, di Jurusan S1 Perbankan Syari'ah.

b. Bagi Bank Syari'ah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi manajemen Bank Syari'ah atau pihak-pihak Bank Syari'ah untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah tentang produk dan layanan Bank Syari'ah.

c. Bagi Studi Lanjut

Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan penelitian bagi mahasiswa atau sebagai referensi dan acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

E. Penjelasan Judul

Untuk memudahkan dan memahami permasalahan ini, supaya tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam memahaminya, maka penulis akan menjelaskan pengertian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul yaitu:

Analisis : penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya.

Pemahaman : proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan. Pemahaman yang dimaksud disini adalah baik tidaknya tingkat pemahaman nasabah tentang produk dan layanan bank syari'ah.[12]

Nasabah : pihak yang menggunakan jasa perbankan atau lembaga keuangan.[13]

Produk :barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu, produk yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu produk yang dimiliki oleh bank syari'ah.

Layanan : Perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

---

[12] Kamus Besar bahasa Indonesia, Pranala (link): http://www.kbbi.web.id.ambil. Diakeses pada 24 mei pukul 15.08.

[13] Lukman Penada Wijaya, *Manajemen Perbankan*, (Cet-1, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 6.

Dalam hal ini usaha untuk melayani para nasabah bank syari'ah.[14]

Bank syari'ah : Bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at islam.[15]

Jadi maksud dari judul yang diambil adalah kajian mendalam atau penyelidikan mengenai bagaimana pemahaman nasabah tentang produk bank syari'ah dan bagaimana pelayanan yang diberikan bank syari'ah di Kota Bukittinggi kepada nasabah-nasabahnya.

F. Kajian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, maka penulis terlebih dahulu mengamati dan mencermati penelitian terdahulu yang relevan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sari Hariyanti (2012), dengan judul penelitian *Analisis pemahaman mahasiswa STAIN terhadap produk-produk perbankan syari'ah (studi kasus mahasiswa program studi ekonomi islam STAIN Sjec M.Djamil Djambek Bukittinggi*, IAIN Bukittinggi, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman mahasiswa jurusan Ekonomi Islam terhadap produk-produk perbankan syari'ah. Dengan hasil penelitian tingkat pemahaman mahasiswa program studi ekonomi islam STAIN Sjec M.Djamil Djambek Bukittinggi bahwa 78,5% mahasiswa menyatakan paham dan 21,4% tidak paham.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yelsi Oktavia (2017), dengan judul penelitian *analisis persepsi nasabah PT.BPRS Carana Kiat Andalas*

[14] Kamus Besar bahasa Indonesia, Pranala (link): http://www.kbbi.web.id.ambil. Diakeses pada 24 mei pukul 15.08.

[15] Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Cet-1, Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 33.

terhadap produk pembiayaan Murabahah, IAIN Bukittinggi, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah PT.BPRS Carana Kiat Andalas terhadap produk pembiayaan Murabahah. Dengan hasil bahwa nasabah BPRS Carana Kat Andalas memahami produk dan prosedur pembiayaan murabahah dan memahami perpedaan bunga dan margin.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Defri Elva Sunata (2013), dengan judul penelitian, *Pemahaman masyarakat tentang perbankan syari'ah di kenagarian padang laweh kecematan koto VII kabupaten Sijunjung,* IAIN Bukittinggi, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman masyarakat tentang perbankan syari'ah. Dengan hasil penelitian bahwa pemahaman masyarakat di kenagarian padang laweh masih kurang dalam memahami perbankan syari'ah.
4. Jurnal oleh Amena Kristiani Sitanggang dan Wahyu Ario Pratomo, dengan judul *analisis tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan di Deli Serdang (studi kasus Tanjung Morawa),* Vol.2 No. 7. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan di Deli serdang adalah cukup.
5. Jurnal oleh Mohammad Heykal, dengan judul *Analisis Tingkat Pemahaman KPR Syari'ah Pada bank Syari'ah Di Indonesia,* Vol. 5 No. 2 November 2014, Universitas Binus Jakarta, Fakultas Ekonomi Dan Komunikasi Bisnis. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa pemahaman pihak internal bank syari'ah terhadap produk bank syari'ah terutama KPR syari'ah masih belum merata.

6. Jurnal oleh Iskandar, Ilhamie Abdul Ghani Azmi, dengan judul *Pemahaman Nasabah Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh Terhadap Akad Murabahah.* Vol. 1 No. 2 Juli-Desember 2012. Kajian ini mendapati bahwa ada kaitan diantara pemahaman dengan konflik yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh. University Of Malaya, Kuala Lumpur.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan memudahkan pemahaman para pembaca dan agar lebih terarahnya penulisan penelitian ini, maka dapat dilihat pada sistematika penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisannya di bagi 5 bab. Pada tiap-tiap bab dapat dirinci ke dalam beberapa sub bab yaitu:

BAB I: Merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan.

BAB II : Yaitu landasan teori mengenai Perbankan Syari'ah, produk-produk bank syari'ah, dan layanan bank syari'ah.

BAB III : Metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV :Hasil penelitian dan Pembahasan, penulis akan membahas tentang: analisis tingkat pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi..

BAB V : Yaitu penutup yang menjelaskan kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pemahaman

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Secara terminologi pemahaman kemampuan menterjemahkan, mengintepretasi, mengekstrapolasi dan menghubungkan diantara fakta atau konsep tentang pengetahuan yang pernah diterimanya.[16]

Tujuan pemahaman agar seseorang mampu mengenali dan mengembangkan potensi yang ada. Sehingga dapat menyelesaikan masalah yang sedang berlangsung atau terjadi di masa akan datang. Pemahaman akan merujuk pada cara seseorang dalam menentukan arti informasi. Kemudian akan menciptakan pengetahuan dan kepercayaan secara personal. Setelah proses pemahaman selesai maka akan diikuti keinginan untuk mempelajari dan melakukan timbal balik dengan baik terhadap objek yang ada. Pada tahap pemahaman perlu melakukan *Perceptual Organization*. Dimana seseorang akan memilih tanpa memisahkan dorongan-dorongan yang sudah ada di lingkungan. Kemudian seseorang akan mengelompokkan informasi-informasi yang sudah diterima dari berbagai sumber. Lalu menyusunnya secara sistematis sehingga akan memiliki arti khusus. Berdasarkan hal tersebut seseorang dapat mengambil keputusan atas apa yang sudah dilakukan.[17]

---

[16] Syafruddin Nurdin, *Guru profesional Dan Implementasi Kurikulum,* (Cet-1, Jakarta: Ciputat Pers, 2002) h. 205.

[17] Amena Kristiani Sitanggang, *Jurnal Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Di Deli Serdang (Studi Kasus tanjung morawa),* (Volume 2, Nomor. 7), Page 3.

Pemahaman masyarakat adalah semua informasi yang dimiliki masyarakat mengenai berbagai macam produk dan jasa perbankan syari'ah serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa bank syari'ah tersebut. Pengetahuan masyarakat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah dari produk atau jasa bank syari'ah. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan maka semakin mempermudah masyarakat dalam memilih produk dan jasa yang tepat untuk kebutuhan kelancaran kegiatan lalu lintas pembayaran yang berguna untuk kelancaran usaha maupun kegiatan sehari-hari masyarakat.

B. Bank Syari'ah

1. Pengertian Bank Syari'ah

Bank syari'aah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syari'ah. Prinsip syari'ah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syari'ah. Pada hakekatnya bank syari'ah sama dengan bank komersial lainnya yang sudah lebih dahulu ada di indonesia. Keduanya menjalankan praktik usaha perbankan pada umumnya seperti penyimpanan dana dalam bentuk tabungan, dan depositi dan juga menyalurkan kredit perbankan. Perbedaan antar keduanya terletak pada sistem operasionalnya. Bank syari'ah menggunakan prinsip-prinsip syari'ah sedangkanbank komersial lainnya menggunakan sistem perbankan konvensional.[18]

[18] Muammar Arafad yusmad, *aspek hukum perbankan syari'ah dari teori ke praktik,* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2012), h. 14.

Pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan syari'ah dari aspek pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik dilaksanakan oleh OJK sebagaimana halnya pada perbankan konvensional, namun dengan peraturan dan sistem pengawasan yang disesuaikan dengan kekhasan sistem operasional perbankan syari'ah, karena hakikinya bank syari'ah adalah bank yang menawarkan produk yang sesuai dengan prinsip syari'ah.[19]

2. Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia

Ide untuk mendirikan Bank Syari'ah di Indonesia sudah muncul sejak 1970-an. Gagasan ini dibicarakan pada seminar hubungan Indonesia dengan Timur Tengah pada tahun 1974 dan dalam seminar internasional yang dilaksanakan oleh lembaga study ilmu-ilmu kemasyarakatan (LSIK) dan yayasan Bhineka Tunggal Ika pada 1976. Setelah diadakan penelitian yang mendalam, usaha untuk mendirikan Bank Syari'ah sedikit ada kendala, yaitu tidak ada payung hukum yang mengatur tentang bank dan operasionalnya memakai prinsip bagi hasil. Kalau tetap dioperasionalkan Bank Syari'ah itu maka tidak sejalan dengan undang-undang nomor 14 tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan yang berlaku pada waktu itu. Selain hambatan ini lahirnya bank syari'ah dianggap oleh sementara pihak ada kaitan dengan faktor idiologi yang dianggapnya bagian dari konsep negara islam.[20]

---

[19] Racmahadi Usman, *aspek hukum perbankan syari'ah,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 80.

[20] Abdullah Manan, *Hukum Ekonomi Syari'ah,* (Cet-1, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), h. 206.

Dengan berlakunya undang-undang nomor 14 tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan dan undang-undang nomor 13 tahun 1968 tentang Bank Indonesia, maka berakhirlah sejarah bank tunggal. Dengan dua undang-undang tersebut industri perbankan selanjutnya ditata kembali. Undang-undang nomor 14 tahun 1967 mengatur secara komprehensif sistem perbankan yang berlaku pada masa itu. undang-undang nomor 14 mengatur kembali tata perbankan nasional dengan harapan dapat lebih dimanfaaatkan untuk kepentingan perkembangan ekonomi dan moneter.[21]

Pada tahun 1988 gagasan mengenai Bank Syari'ah muncul lagi dan gagasan ini muncul karena pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober (PAKTO) yang berisi liberalisasi industri perbankan di Indonesia. Setelah adanya rekomendasi dari lokarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor pada tanggal 19-22 Agustus 1990, hasil lokarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berlangsung di Hotel Syahid Jaya, Jakarta pada 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat munas MUI ini dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank syari'ah di indonesia. Hasil kerja dari kelompok ini adalah dibentuknya PT Bank Muamalat indonesia dengan ditanda tangani akta pendiriannya pada 1 November 1991 dengan total modal awal sebesar Rp 106.126.382.000,-. Dana ini berasal dari presiden dan wakil presiden, juga dari 10 menteri kabinet pembangunan V, yayasan amal bakti Muslim Pancasila, yayasan Dakab, Yayasan Supersemar, Yayasan Dharmais, Yayasan Purna Bhakti Pertiwi, PT PAL,

[21] Rachmadi Usman, *aspek hukum perbankan syari'ah di indonesia,* (Cet-1, Jakarta: sinar Grafika, 2012), h. 67.

dan PT Pindad. Pada 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi.[22]

3. Perbedaan Bank Syari'ah Dengan Bank Konvensional

Perbandingan antara bank syari'ah dan bank konvensional dapat disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syari'ah Dengan Bank Konvensional

Bank Islam	Bank Konvensional
1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja. 2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa. 3. Profit dan falah oriented. 4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan. 5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syari'ah	1. Investasi yang halah dan yang haram. 2. Memakai perangkat bunga. 3. Profit oriented. 4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitor-kreditor. 5. Tidak terdapat dewan sejenis.[23]

Sumber: Buku Muhammad Syafi'i Antonio 2001.

Adapun perbedaan antara bank konvensional dan bank syari'ah dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pada bank konvensional penentuan bunga dibuat pada waktu akad tanpa pedoman pada untung rugi, sedangkan pada bank syari'ahpenentuan besarnya rasio bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
b. Pada bank konvensional besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan, sedangkan pada bank syari'ah

[22] Abdullah Manan, *Hukum Ekonomi Syari'ah,* (Cet-1, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), h. 207.
[23] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syari'ah dari teori ke praktik,* (Cet-1, Jakarta: Gema Insani Press, 2001)., h. 34.

besarnya rasio bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh.

c. Pada bank konvensional pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi, sedangkan pada bank syari'ah bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan sekiranya itu tidak mendapatkan keuntungan, maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.
d. Pada bank konvensional, jumlah pembiayaan bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi sedang booming, sedangkan pada bank syari'ah, jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan meningkatmya jumlah pendapatan.
e. Pada bank konvensional eksistensi bunga diragukan dan dikencam oleh semua agama, termasuk agama islam. Adapun pada bank syari'ah tidak ada diragukan keabsahan keuntungan bagi hasil.[24]

[24] Abdullah Manan, *hukum ekonomi syari'ah dalam perspektif kewenangan peradilan agam*, (Ed-1, Cet-2; Jakarta: Kencana, 2014), h. 211.

Perbedaan lain antara bank syari'ah dan bank konvensional dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2

Perbedaan Bank Syari'ah Dan Bank Konvensional

No	Uraian	Bank Konvensional	Bank Syari'ah
1.	Landasan operasional	- Prinsip materialisme (bebas nilai). - Komoditas yang diper-dagangkan. - Instrumen imbalan terhadap pemilik uang ditetapkan dimuka menggunakan bunga.	- Prinsip syari'ah (tidak bebas nilai). - Uang hanya sebagai alat tukar. - Dilarang menggunakan sistem bunga. - Memakai cara bagi hasil dan keuntungan jasa atas transaksi rill.
2.	Peran dan fungsi bank	- Sebagai penghimpun dana masyarakat dan meminjam-kan kembali kemasyarakat dalam bentuk kredit dengan imbalan bunga. - Sebagai penyedia jasa pembayaran - Menerapkan hubungan debitur kreditur antara bank dan nasabah.	- Sebagai penerima dana titian nasabah. - Sebagai manajer investasi. - Sebagai investor. - Sebagai penyedia jasa pembayaran selama tidak bertentangan dengan syari'ah. - Sebagai pengelola dana kebajikan zis. - Menerapkan hubungan kemitraan (investor timbal balik pengelola investasi).
3.	Risiko usaha	Risiko bank tidak ada kaitannya dengan risiko debitur dan sebaliknya antara pendapatan bunga dengan beban bunga dimungkinkan tidak terjadi selisih negatif.	Dihadapi bersama antara bank dan nasabah tidak mengenai *negatif spread* (selisih negatif)
4.	Sistem pengawasan	Tidak adanya nilai-nilai religius yang mendasari operasional sehingga aspek moralitas sering kali dilanggar	Ada dewan pengawas syari'ah, sehingga operasional bank syari'ah tidak menyimpang dari bank syari'ah.[25]

Sumber: Buku Abdullam Manan, 2014.

[25] Abdullah Manan, *hukum ekonomi syari'ah dalam perspektif kewenangan peradilan agam*, (Ed-1, Cet-2; Jakarta: Kencana, 2014), h. 211.

4. Ciri-ciri bank syari'ah

Bank syari'ah mempunyai ciri-ciri yang berbeda denganbank konvensional. Adapun ciri-ciri bank syari'ah antara lain:

a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.
b. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian sudah berakhir.
c. Didalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syari'ah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang diterapkan dimuka, karena pada hakekatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bankhanya Allah semata.
d. Pengarahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (*Al-Wadi'ah*), sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
e. Dewan pengawas syari'ah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasional bank dari sudut syari'ahnya. Selain itu manajer dan

pimpinan bank syari'ah harus mengetahui dasar-dasar muamalah islam.

f. Fungsi kelembagaan bank syari'ah selain menjebatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.[26]

5. Tujuan Pengembangan Perbankan Syari'ah

Langkah yang diambil pemerintah untuk membangun kembali sistem perbankan yang sehat dalam rangka mendukung program pemulihan dan pemberdayaan ekonomi nasional, selain restrukturisasi perbankan adalah dengan mengembangkan sistem perbankan syari'ah. Tujuan dari pengembangan perbankan syari'ah adalah untuk memenuhi hal-hal berikut:

a. Kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak bisa menerima konsep bunga

Dengan diterapkan sistem perbankan syari'ah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional, mobilisasi dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas, terutama dari segmen masyarakat yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional.

[26] Abdullah Manan, *hukum ekonomi syari'ah dalam perspektif kewenangan peradilan agam,* (Ed-1, Cet-2; Jakarta: Kencana, 2014), h. 210.

b. Peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan

Dalam prinsip ini, konsep yang diterapkan adalah hubungan antar investor yang harmonis. Adapun dalam sistem konvensional konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur yang antagonis.

c. Kebutuhan akan produk dan jasa perbankan unggulan

Sistem perbankan syari'ah memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa penghapusan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif, dan pembiayaan yang ditujukan pada usaha-usaha yang meperhatikan unsur moral (halal).[27]

C. Produk Bank Syari'ah

1. Perkembangan Produk Bank Syari'ah

Penyempurnaan undang-undang No.7 Tahun 1992 menjadi undang-undang No. 10 tahun 1998tentang perbankan syari'ah merupakan langkah maju dalam perkembangan perbankan. Dalam undang-undang ini perbankan syari'ah diberi perlakuan yang sama dengan perbankan konvensional. Padahal jika dilihat jumlahnya ketika undang-undang itu disahkan baru ada satu bank syari'ah (bank muamalat) dan 70 BPR syari'ah.

Disahkan undang-undang No.10 tahun 1998 telah membuka kesempatan lebih luas bagi bank syari'ah untuk berkembang, undang-undang ini bahkan tidak saja menyambut bank syari'ah secara

[27] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syari'ah dari teori ke praktik,* (Cet-1, Jakarta: Gema Insani Press, 2001)., h. 226.

berdampingan dengan bank konvensional dalam pasal demi pasal, tetapi juga menyatakan rinci prinsip produk perbankan syari'ah seperti murabahah, salam, istishna, mudharabah, musyarakah, dan ijarah, padahal dalam undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan nama syari'ah sama sekali tidak disebut.

Pengembangan produk syari'ah ke perbankan tidak semudah yang diduga. Perdebatan yang terjadi hanya berkisar tengah hal-hal kecil seperti penentuan harga terhadap nasabah. Pengembangan produk bank syari'ah dikarenakan adanya perbedaan pendekatan yaitu metode akomodatif dan asimilatif. Metode akomodatif menekankan cara-cara pragmatis dalam pengembangan bank syari'ah. Metode ini berangkat dari asumsi bahwa saat ini tidak ada satupun situasi ideal bagi bank syari'ah untuk melaksanakan secara murni apa yang terdapat dalam syari'ah. Karena itu bank syari'ah adalah bank konvensional yang disyari'ahkan dalam segala operasionalnya, baik produknya maupun transaksinya. Metode ini mengambil dasar dari kaidah ushul fiqih "segala sesuatu yang bermuamalah dibolehkan kecuali ada dalill yang mengharamkannya.

Metode asimilatif berfikir malah sebaliknya. Bank syari'ah merupakan salah satu personifkasi atau individu abstar dari orang yang melakukan kontak (akad) syari'ah muamalah. Disebut salah satu disini karena pelaksanaan akad syari'ah bukan hanya dapat dilaksanakan oleh bank tetapi bisa juga oleh lembaga lain. Konsekuensinya semua produk bank syari'ah adalah penjelmaan dari produk syari'ah. Jika bank syari'ah

melakukan murabahah (jual beli yang keuntungannya disepakati bersama) maka bank harus melakukan jual beli dalam arti yang sebenarnya.[28]

2. Produk-Produk Bank Syari'ah

Secara garis besar produk-produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa bank syari'ah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana Bank Syari'ah

a. Penghimpun Dana Prinsip Wadi'ah

Wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan dari suatu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenyimpan menghendakinya. Wadi'ah terdiri dari dua jenis yaitu: *wadiah yad al amanah*, yang merupakan titipan murni yang tidak boleh digunakan dan saat titipan dikembalikan harus dalam keadaan utuh. *Wadiah yad ad dhamanah,* dimana penerima titipan diberi izin untuk menggunakan dan mengambil manfaat dari titipan tersebut dan penyimpan mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan barang tersebut.

Aplikasi prinsip wadi'ah dalam perbankan adalah untuk tabungan wadi'ah dan giro wadi'ah.

1) *Giro wadi'ah,* dalam UU No.10 tahun 1998, pasal 1 ayat (6) disebutkan yang dimaksud dengan giro wadi'ah adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat

[28] Osmad Muthaher, *Akuntasi perbankan syari'ah,* (Ed-1, Cet-1; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 5.

dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan.

2) *Tabungan wadiah*, simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.

b. Penghimpun Dana Prinsip Mudharabah

Istilah mudharabah merupakan istilah yang paling banyak digunakan oleh bank-bank islam. Mudharabah adalah perjanjian atas suatu perkongsian diamana pihak pertama (shahib al'mal) menyediakan dana, dan pihak kedua (Mudharib) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Mudharabah terbagi menjadi tiga jenis yaitu: *mudharabah muthalaqah,* adalah diamana pemilik dana memberikan kebebasan kepada pengelola dana dalam pengelolaan investasinya. *Mudharabah Muqayyadah,* dimana pemilik dana memberikan batasan kepada pengelola dana antara lain mengenai tempat, cara, obyek investasi. *Mudharabah musytarakah,* dimana pengelola dana menyertakan modal atau dananyadalam kerja sama investasi.

Prinsip mudharabah muthalaqah ini dapat diaplikasikan dalam kegiatan usaha perbankan untuk produk tabungan mudharabah dan deposito mudharabah.

1) *Tabungan mudharabah,* adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat

tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.

2) *Deposito mudharabah,* adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank ybs.

2. Produk Pembiayaan Bank Syari'ah

Pembiayaan merupakan bagian dari penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syari'ah dan tidak tepat apabila kredit pada bank konvensional diterjemahkan sama dengan pembiayaan pada bank syari'ah. Penyaluran dana bank syari'ah dapat berupa bentuk:

a. *Jual beli murabahah,* adalah akad jual beli barang dengan harga jual sebesar biaya perolehan ditambah keuntungan yang disepakati dan penjual harus mengungkapkan biaya perolehan barang tersebut kepada pembeli.

b. *Jual beli salam,* aqad jual beli pesanan dengan pengiriman kemudian hari oleh penjual dan pelunasannya dilakukan oleh pembeli pada saat aqad disepakati sesuai dengan syarat-syarat tertentu.

c. *Jual beli istishna,* aqad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan dan penjual.

d. *Ijarah dan ijarah muntahiya bittamlik,* ijarah adalah aqad sewa menyewa antara pemilik dan penyewa. Sedangkan ijarah muntahiya bittamlik adalah aqad sewa menyewa antara pemilik

dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakan. (pemindahan hak milik) obyek sewa pada saat tertentu sesuai dengan aqad.

e. *Pembiayaan mudharabah,* adalah suatu aqad kerja sama kemitraan antara penyedia dana usaha dengan pngelola dana untuk memperoleh hasil usaha sesuai porsi yang disepakati bersama pada awal.

f. *Pembiayaan musyarakah,* adalah aqad kerja sama antara pemilik modal yang mencampurkan modal mereka untuk tujuan mencapai keuntungan dimana bank dan mitra sama-sama membiayai sebuah usaha tertentu maupun usaha yang sedang berjalan. Selanjutnya mitra dapat mengembalikan modal tersebut secara beransuran atau sekaligus beserta bagi hasilnya yang telah disepakati.

3. Produk Jasa Bank Syari'ah

Dalam menjalankana jasa fungsi jasa perbankan ini yang harus diperhatikan adalah prinsip-prinsip apa yang digunakan. Rinsip-prinsip syari'ah yang berkaitan dengan jasa perbankan syari'ah anatar lain:

a. *Wakalah,* merupakan salah satu perjanjian yang memberikan kuasa orang yang mewakili kepada wakil untuk menjalankan suatu kerja bagi pihak diwakili.

b. *Kafalah,* adalah jaminan, yang dimaksud jaminan disini adalah bertanggung jawab atas hak yang wajib bagi orang lain

menghadirkan seseorang yang mempunyai tanggung jawab untuk diambil tindakan atau mendapatkan suatu barang pengganti kepada pihak yang berhak.

c. *Sharf,* adalah jual beli mata uang. Jual beli mata uang ini hanya boleh dilakukan antara emas dengan emas, perak dengan perak, emas dengan perak, emas dengan nikel, emas dengan kertas, atau selembar Rp10.000 dengan urang ribuan.

d. *Al-Qardh,* adalah suatu aqad pinjaman kepada nasabah tertentu dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada lembaga keuangan syari'ah pada wktu yang telah disepakati oleh LKS dan nasabah.

e. *Hawalah/Hiwalah,* adalah aqad pengalihan hutang dari pihak yang berhutang kepada pihak lain yang wajib menanggung (membayarnya).[29]

3. Karakteristik Produk Bank Syari'ah

Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syari'ah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

1. Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
2. Prinsip kebebasana bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik.

[29] Muhammad Yusuf dan Wiroso, *bisnis syari'ah,* (Ed-1; Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), h. 99.

3. Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai bukan sebagai komonditas.
4. Tidak mengandung unsur riba.
5. Tidak mengandung unsur kezhaliman.
6. Tidak mengandung unsur maysir.
7. Tidak mengandung unsur gharar.
8. Tidak mengandung unsur haram.
9. Tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time valuoof money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan resiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi*.
10. Transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar serta untuk keuntungan emua pihak tampa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunkan dua transaksi bersamaan yang berkaitan dalam satu akad.
11. Tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun rekayasa penawaran (*ihtikar*).
12. Tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap.[30]

4. Konsep Dasar Ekonomi Dalam Pengembangan Produk Perbankan

Syari'ah Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal, baik dalam hubungandengan sang pencipta (*hablumminallah*) maupun dalam

[30] Sumar'in, *konsep kelembagaan bank syari'ah*, (Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 66.

hubungan sesama manusia (*hambluminannas*). Ada tiga pilar pokok dalam ajaran islam, yaitu sebgai berikut:

1. ***Aqidah:*** komponen ajara islam yang mengatur tentang keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala memerlukan berbagai aktivitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridhoan allah SWT sebagai khalifah yang mendapat amanah dari allah.
2. ***Syari'ah:***komponen ajaran islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah maupun dalam bidang muamalah yang merupakan aktualisasi aqidah yang menjadi keyakinan.
3. ***Akhlaq:*** landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syari'ah dan aqidah.

Cukup banyak tuntutan islam yang mengatur tentang kehidupan ekonomi umat yang antara lain secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Islam menepatkan fungsi uang semata-mata sebagai alat tukar dan sebagai komoditi sehingga tidak layak untuk diperdagangkan apalagi mengandung unsur ketidakpastian atau spekulasi.
2. Riba dan segala bentuknya dilarang. Bahkan dalam Alqur'an juga telah dijelaskan tentang pelanggaran riba.
3. Larangan riba juga terdapat pada ajaran kristen. Baik perjanjian lama maupun perjanjian baru yang pada intinya mengehendaki pemberian pinjaman pada orang lain tampa meminta bunga sebagai imbalan.

4. Meskipun masih ada sementara pendapat khususnya di Indonesia yang masih meragukan apakah bunga bank tersebut riba atau bukan, sesungguhnya telah menjadi kesepakatan ulama, ahli fiqh, dan islamic banker di kalangan dunia islam yang menyatakan bahwa bunga bank itu adalah riba.
5. Harta harur berputar, tidak boleh hanya berpusat pada segelintir orang dan Allah tidak menyukai orang yang suka menimbun harta sehingga tidak produktif.
6. Tidak diperkenankan berbagai bentuk kegiatan yang mengandung unsur spekulasi dan berjudian.
7. Bekerja atau mencari nafkah adalah ibadah yang wajib dilakukan oleh manusia.
8. Transaksi dalam berbagai bidang kehidupan termasuk dalam kegiatan bidang ekonomi harus dilakukan secara transparan dan adil.
9. Adanya kewajiban untuk melakukan pencatatan atas setiap transaksi khususnya yang tidak bersifat tunai dan adanya saksi yang bisa dipercaya.
10. Zakat sebagai instrumen untuk pemenuhan kewajiban harta yang merupakan hak orang lain yang memenuhi syarat untuk menerimanya.[31]

[31] Amir Machmud, dan Rukmana, *bank syari'ah, teori, kebijakan dan studi empriris di Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), h. 24.

D. Layanan

1. Bentuk Layanan

a. Layanan Dengan Lisan

Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang di harapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2) Mampu memberi penjelasan apa yang perlu dengan jelas, lancar, singkat sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4) Meski dalam keadaan sepi, tidak mengobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam

pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yaitu yang *pertama*, layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis ditunjukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; *kedua*, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan bentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang di tunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan tau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.[32]

2. Layanan Baik VS Layanan Buruk

Berikut adalah 10 contoh layanan pelanggan yang buruk:

a. Membiarkan pelanggan menunggu lama, selalu terlambat, gagal menghargai waktu pelanggan.
b. Membuat janji tapi tidak ditepati.

[32] Moenir, *Manajemen pelayan Umum di Indonesia*, (Cet-8, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 190.

c. Terlalu sok akrab sehingga melewati batas.
d. Kurangnya keterampilan berkomonikasi.
e. Kurangnya keterampilan menjual.
f. Service yang tidak konsisten (kadang bagus kadang jelek).
g. Terlalu sering mengganti karyawan, karyawan jadi kuarng familiar dengan karyawan dan kehilangan keinginan untuk menjalin hubungan.
h. Kurangnya keterampilan menangani komplain.
i. Tidak mengucapkan terimakasih di akhir transaksi.
j. Tidak ada follow up setelah penjualan.

Berikut adalah 10 layanan pelanggan yang baik:

a. Selalu perlakukan pelanggan dengan hormat.
b. Jika membuat janji tepati tanpa ada tapi dan pengecualian.
c. Mengenai keakraban biarkan pelanggan yang menetapkan batasannya. Selalu hargai dan hormati batasan tersebut.
d. Jika bukan menjadi komonikator yang baik, maka jadilah pendengar yang baik.
e. Semua masalah internal perusahaan harus dijauhkan dari percakapan dengan pelanggan.
f. Berikan pelayanan yang konsisten dari hari ke hari.
g. Jaga pergantian karyawan pada level minimun dan miliki periode peralihan yang teratur untuk meminimisasi gangguan terhadap pelanggan.
h. Belajarlah cara menjual, penjualan yang baik adalah juga layanan pelanggan yang baik.

i. Selalu ucapkan terimaksih di akhir transaksi.

j. Selalu perlakukan pelanggan seperti pelanggan baru, layaknya bulan madu yang tidak pernah berakhir.[33]

3. Budaya Pelayan Prima Dalam Budaya Kerja Perusahaan

Tahapan dan langkah dalam membentuk konteks budaya pelayanan prima di bentuk dari budaya kerja perusahaan yang di susun dari unsur-unsur berikut ini:

a. Corporate credo atau slogam

*Credo*atau slogam digunakan untuk menyampaikan misi utama perusahaan sekaligus memposisikan diri diantara perusahan-perusahan dan organisasi lain di dunia. *Credo* dan slogam merupakan pernyataan ringkas mengenai nilai-nilai yang dianut dan ditegakan perusahaan, yang memiliki unsur gambaran dan pandangan terhadap komitmen internal.

b. Program etika dan budaya perusahaan (*Corporate Culture*)

Program etika merupakan sistem atau standar yang dirancang dan di implementasikan untuk mengarahkan karyawan agar melaksanakan corporate credo.

Budaya perusahaan adalah situasi dan suasana kerja yang memungkinkan semua pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan cara terbaik.

[33] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 9.

c. Membangun budaya pelayan prima

Budaya pelayan prima menjadi dasar dan landasan dalam budaya perusahaan yang akan mengarah kepada GGG (*good coorporate governance*) dengan wujud manajemen pelayanan prima perwujudan program CSR (*corporate social responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat.

d. Kode etik perusahaan

Kode etik perusahaan dilandasi dari etika bisnis juga dikenal corporate etika adalah suatu bentuk etika terapan atau etika profesi yang meneliti prinsip-prinsip etis dan moral atau masal etika yang muncul dalam lingkungan bisnis.[34]

4. Hal Yang Perlu Diperhatikan Karyawan Untuk Melayani Pelanggan

a. Sikap

Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Sikap yang perlu diperhatikan saat berinteraksi dengan pelanggan antara lain:

1) *Salam,* pertemuan dan salam adalah salah satu bagian penting dari layanan pelanggan. Anda dan karyawan anda dinilai oleh pelanggan sejak detik pertama. Dan benar atau salah mereka akan membentuk opini tentang anda dan bisnis anda pada saat itu.

2) *Senyum,* prinsip dasar layan pelanggan adalah senyum. Senyum adalah cara paling cepat meruntuhkan penghalang.

---

[34] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Cet-2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 72.

3) *Penampilan,* penampilan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
4) *Hormat,* penting bagi semua karyawan untuk menyadari pentingnya menghormati pelanggan serta menyadari akibatnya jika mereka tidak melakukannya.
5) *Kebersihan pribadi,* kebersihan pribadi adalah poin penting bila berbicara tentang layanan pelanggan. Bau badan, bau mulut, ketombe bisa sangat mengganggu.
6) *Komonikasi,* kemampuan berkomonikasi dapat dibangun seiring waktu. Jika ada karyawan yang mengalami kesulitan berkomonikasi dengan pelanggan, berilah pelatihan yang baik semacam latihan pengembangan pribadi atau kursus.
7) *Familiar,* ada beberapa orang yang menjadi terlalu familiar atau sok akrab dengan pelanggan mereka. Sikap terlalu sok akrab dapat merubah status dari hanya menganggu sampai jadi menakutkan.

b. Kompetensi

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkenaan dengan mengembangkan kompetensi karyawan ada adalah sebagai berikut:

1) *Pemberdayaan,* pemberdayaan ini berlaku baik untuk karyawan maupun manajer. Penting untuk memberikan otoritas kepada karyawan dalam menentukan bagaimana sebaiknya cara terbaik mereka memperlakukan seorang pelanggan dalam berbagai situasi. Istilah yang lebih sering digunakan adalah pemberdayaan.

2) *Awal,* agar para karyawan mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manejemen. Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, materian, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi.
3) *Pengenalan produk,* mampu menyampaikan pengetahuan tentang produk yang dijual adalah bagian penting dari layanan pelanggan.
4) *Keterampilan menjual,* keterampilan menjual yang baik bukan berarti keterampilan menjual yang penuh tekanan, justru sebaliknya.
5) *Brainstroming,* brainstorming atau tukar pikiran secara teratur adalah salah satu cara untuk memperoleh masukan dari karyawan. Cara ini akan melatih karyawan untuk berani berkomonikasi dengan baik.
6) *Kunjungan,* kunjungan ke bisnis pesaing maupun ke bisnis yang dikagumi layanan pelangganannya akan membawa banyak manfaat bagi karyawan.
7) *Berbicara,* berbicara dengan karyawan setelah pengalaman layanan pelanggan yang baik merupakan kesempatan untuk memuji karyawan atau tim untuk servive mereka yang luar biasa.
8) *Penghargaan,* berikanlah penghargaan pada karyawan yang telah melakukan service yang luar biasa.

9) *Pengalaman*, memberikan kesempatan pada karyawan untuk mendapatkan pengalaman dibagian lain dari bisnis adalah salah satu cara untuk melatih karyawan untuk berempati.[35]

5. Sistem Pelayanan Bank Syari'ah

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.Maka bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah prilaku yang ditujukan kepada nasabah.

Menurut Parasuraman et al (1990)kulaitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatandan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik sepertigedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik,AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akanmemberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan.Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabahyang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalammemberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatanlayanan.

[35] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 23.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayananyang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayananharus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpunpelayanan tersebut diberikan.
3. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantupara nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercerminpada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginankaryawan untuk membantu para nasabah misalnya *customer service* memberikan informasi yang diperlukan nasabah.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimilikioleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengankemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah,adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuandan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen,pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkankepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik,perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungandengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan misalnya untuk menemui karyawan senior, kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan denganbanyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon).Kepedulian

karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memilikiobjektifitas yaitu memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabahberhak untuk memperolah kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakahmempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.[36]

6. Etika Pelayanan Perbankan Syari'ah

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (customer service)dalam memenuhi apa yag diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.

Jadi etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Proses pengambilan keputusan harusnya merupakan hasil dari problem solving dengan para stafnya dengan keahlian dan latar belakang yang berbeda.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya:

a. Tidak melakukan perbuatan tercela.
b. Memegang teguh amanah.
c. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.

[36] Suryani, *Jurnal analisis faktorkualitas pelayanan di Bank Syari'ah*, (Vol. 4 No. 2 Juli 2014, Aceh: STAIN Malikussaleh Lhokseumawe, 2014). Page 4.

e. Sabar dan tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah

f. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur, dan benar.

g. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.[37]

7. Keuntungan Dari Pelayanan Jasa Bank

Terdapat beberapa keuntungan yang didapat bank dari pelayanan jasa-jasa bank lainnya dibandingkan dengan kegiatan pokonya, diantaranya adalah:

a. *Biaya administrasi,* dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas, seperti biaya administrasi simpanan, administrasi kredit, dan biaya administrasi lainnya.

b. *Biaya kirim,* diperoleh dari jasa pengiriman uang, baik jasa transfer dalam negeri maupun luar negeri.

c. *Biaya tagih,* merupakan jasa yang dikenakan untuk menagih dokumen-dokumen milik nasabahnya.

d. *Biaya provisi dan komisi,* biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transfer serta jasa-jasa atas bantuan bank terhadap suatu fasilitas perbankan.

e. *Biaya sewa,* dikenakan kepada nasabah yang menggunakan jasa safe doposit box. Besarnya sewa tergantung dari ukuran box dan jangka waktu yang digunakan.

---

[37] Nur Rianto al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan syari'ah,* (Cet-2, Bandung: Alfabeta, 2012), h. 209.

f. *Biaya iuran*, diperoleh dari jasa pelayanan *bank card* atau cartu kredit, dimana kepada setiap pemegang kartu dikenakan biaya iuran.

g. *Biaya lainnya*, besar kecilnya penetapan biaya-biaya diatas terhadap nasabahnya tergantung dari banknya.[38]

[38] Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *hukum perbankan*, (Cet-2, Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 375.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.[39]Jadi, dalam penelitian ini penulis akan mengukur sejauh mana tingkat pemahaman nasabah tentang produk dan layanan bank syari'ah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Bukittinggi. Adapun pemilihan lokasi ini didasarkan pada kepentingan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu dari bulan Juli sampai September.

C. Sumber Data

1. Data Primer

   Data yang diperoleh langsung kepada sumber tanpa perantara dengan melakukan pertanyaan pada responden terpilih melalui daftar isian Kusioner.

[39]Muri Yusuf, *Metode Penelitian,* (Jakarta:Kencana PrenadaMedia Group, 2014), h. 62.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapat dari literatur buku pustaka yang baik bahan bacaan maupun data relefan.[40]

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian dilakukan. Populasi adalah tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Jadi populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel. Dan tektik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Sampling Aksidental,* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria responden harus nasabah bank

[40]Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2008), hal. 180

syari'ah. [41] metode pengukuran sampel dengan metode Roscoe dan Sugoyono memberikan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500 orang.[42] Maka dari itu penulis menetapkan sampel sebanyak 50 orang responden bank syari'ah.

E. Teknik Pengumpulan data

1. Koesioner

   Koesioner adalah pertanyaan yang dibuat untuk mengamati dan mengetahui segala tanggapan dari objek yang diteliti. Dimana isi dari kuisioner yang berkaitan dengan masalah penelitian kuisioner yang diajukan dalam bentuk tertulis kepada responden dan dijawab secara tertulis untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan instrumen yang tepat terhadap responden akan menunjang agar data yang diperoleh adalah data yang diinginkan dari responden. Angket adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data tersebut. Penyususnan instrumen penelitian dituangkan dalam bentuk pernyataan. Metode skala likert bergradasi digunakan dalam pernyataan yang diberikan responden. Adapun yang menjadi instrumen penelitian dari penulis nantinya seperti: produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, *Tangibles* (fasilitas fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (keikutsertaan), *Assurance* (jaminan), pemahaman.

---

[41].Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metodologi penelitian manajemen sumber daya manusia,* (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), h. 37.

[42] Hendra Syamsir, *cara termudah mengaplikasikan statistik non parametik,* (Jakarta: PT Gramedia, 2015), h. 23.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	Produk Bank Syari'ah	1. Produk penghimpunan dana	1-3
		2. Produk penyaluran dana	4-6
		3. Produk jasa bank syari'ah	7-10
2.	Layanan Bank Syari'ah	1. *Tangibles* (fasilitas fisisk)	11-12
		2. *Reliability* (kehandalan)	13-14
		3. *Responsiveness* (keikutsertaan)	15-16
		4. Assurance (jaminan)	17-18
		5. Empathy (empati)	19-20

G. Metode Analisa Data

1. Uji Pra-Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mangungkap data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Validitas alat ukur menunjukan sejauah mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *produck moment* (r hitung), dimana r hitung dapat dicarai dengan rumus (Arikunto, 1991) yaitu:

$$\mathbf{r_{xy}} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y2 - (\sum y)2]}}$$

Dimana :

r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan Y

n : jumlah responden

$\sum X$: jumlah skor butir soal

$\sum Y$: jumlah skor total soal

$\sum X^2$: jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$: jumlah skor total kuadrat butir soal

Pada penelitian ini, uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS Vs 22. Instrumen dikatakan valid apabila koefesien korelasinya $\geq 0{,}3$ dengan $\alpha = 0{,}05$.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel, jika dapat dipakai untuk mengukur suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama atau secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma t^2}\right]$$

Dimana :

r_{11} : koefesien reliabilitas

k : jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir pertanyaan

σ_t^2 : varian skor tes

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS Vs 22. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan analisis teknik

Alpha Cronbach. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien alphanya ≥ 0,6.[43]

2. Motode Deskriptif

Dalam analisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah terhadap produk dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi. Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) dengan rentang satu sampai lima dengan alternative jawabansebagai berikut[44]:

Tabel 3.2
Pengukuran Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Bank Syari'ah

Alternative Jawaban	Bobot Skor
Sangat Paham (SP)	Skala 5
Paham (P)	Skala 4
Cukup Paham (CP)	Skala 3
Kurang Paham (KP)	Skala 2
Tidak Paham (TP)	Skala 1

Tabel 3.3
Pengukuran Kualitas Layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

Alternative Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju (SS)	Skala 5
Setuju (S)	Skala 4
Netral (N)	Skala 3
Tidak Setuju (TS)	Skala 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skala 1

Pada tabel 3.2 adalah jawaban yang dapat dipilih responden. Apabila jawaban yang diberikan responden mendekati sangat paham berarti tingkat

[43] Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metodologi penelitian manajemen sumber daya manusia*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), h. 234.

[44] J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), Cet-2, hlm.239.

pemahaman dapat dikatakan sangat baik, apabila jawaban yang diberikan mendekati paham berarti tingkat pemahamannya baik, apabila jawaban mendekati cukup paham berarti tingkat pemahaman cukup baik, apabila jawaban mendekati kurang paham berarti tingkat pemahaman kurang baik, dan apabila jawaban mendekati tidak paham berarti tingkat pemahaman tidak baik atau buruk.

Begitu juga yang ada pada tabel 3.3 apabila jawaban mendekati sangat setuju berarti layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi sangat baik, apabila jawaban mendekati setuju berarti layanan baik, apabila jawaban mendekati netral berarti layanan cukup baik, apabila jawaban mendekati tidak setuju berarti layanan kurang baik, apabila jawaban mendekati sangat tidak setuju berarti layanan sangat tidak baik atau buruk.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi Kota Bukittinggi

1. Sejarah Kota Bukittinggi

Bukittinggidalam kehidupan ketatanegaraan semenjak zaman penjajahan Belanda, zaman penjajahan Jepang serta zaman kemerdekaan dengan berbagai variasinya tetap merupakan pusat Pemerintahan Sumatera bahagian Tengah maupun Sumatera secara keseluruhan, bahkan Bukittinggi pernah berperan sebagai Pusat Pemerintahan Republik Indonesia setelah Yogyakarta diduduki Belanda dari bulan Desember 1948 sampai dengan bulan Juni 1949.

Semasa pemerintahan Belanda dahulu, Bukittinggi oleh Belanda selalu ditingkatkan perannya dalam ketatanegaraan, dari apa yang dinamakanGemetelyk Resort berdasarkan Stbl tahun 1828. Belanda telah mendirikan kubu pertahanannya tahun 1825, yang sampai sekarang kubu pertahanan tersebut masih dikenal dengan Benteng " Fort De Kock ". Kota ini telah digunakan juga oleh Belanda sebagai tempat peristirahatan opsir-opsir yang berada di wilayah jajahannya di timur ini.

Oleh pemerintah Jepang, Bukittinggi dijadikan sebagai pusat pengendalian Pemerintah militernya untuk kawasan Sumatera, bahkan sampai ke Singapura dan Thailand karena disini berkedudukan komandan Militer ke 25. Pada masa ini Bukittinggi berganti nama dari Taddsgemente Fort de Kock menjadi Bukittinggi Si Yaku Sho yang daerahnya diperluas dengan memasukkan nagari-nagari Sianok, Gadut, Kapau, Ampang Gadang, Batu Taba dan Bukit Batabuah yang sekarang kesemuanya itu kini

berada dalam daerah Kabupaten Agam, di Kota ini pulalah Pemerintah bala tentara Jepang mendirikan pemancar Radio terbesar untuk pulau Sumatera dalam rangka mengibarkan semangat rakyat untuk menunjang kepentingan perang Asia Timur Raya versi Jepang.

Pada zaman perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia Bukitinggi berperan sebagai kota perjuangan. Dari bulan Desember 1948 sampai dengan bulan Juni 1949 ditunjuk sebagai Ibu Kota Pemerintahan darurat Republik Indonesia (PDRI), setelah Yogyakarta jatuh ke tangan Belanda.

Selanjutnya Bukittinggi pernah menjadi Ibukota Propinsi Sumatera dengan Gubernurnya Mr. Tengku Muhammad Hasan. Kemudian dalam peraturan Pemerintah Pengganti undang-undang No. 4 tahun 1959 Bukittinggi ditetapkan sebagai Ibu Kota Sumatera Tengah yang meliputi keresidenan-keresidenan Sumatera Barat, Jambi dan Riau yang sekarang masing-masing Keresidenan itu telah menjadi Propinsi-propinsi sendiri.

Setelah keresidenan Sumatera Barat dikembangkan menjadi Propinsi Sumatera Barat, maka Bukittinggi ditunjuk sebagai Ibu Kota Propinsinya, semenjak tahun 1958 secara defacto Ibukota Propinsi telah pindah ke Padangnamun secara deyuire barulah tahun 1978 Bukittinggi tidak lagi menjadi Ibukota Propinsi Sumatera Barat, dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1979 yang memindahkan Ibukota Propinsi Sumatera Barat ke Padang.

Sekarang ini Bukittinggi berstatus sebagai kota madya Daerah Tingkat II sesuai dengan undang-undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok

Pemerintah di Daerah yang telah disempurnakan dengan UU NO. 22/99menjadi Kota Bukittinggi. Secara ringkas perkembangan Kota Bukittinggi dapat dilihat sebagai berikut:

a. **Pada Masa Penjajahan Belanda**

Semula sebagaiGeemente Fort De Kock dan kemudian menjadi Staadgemente Fort De Kock, sebagaimana diatur dalam Staadblad No. 358 tahun 1938 yang luas wilayahnya sama dengan wilayah Kota Bukittinggi sekarang.

b. **Pada Masa Penjajahan Jepang**

Pada masa ini Bukittinggi bernama Shi Yaku Sho yang wilayahnya lebih luas dari Kota Bukittingggi sekarang ditambah dengan nagari-nagari Sianok, Gadit, Ampang Gadang, Batu Taba dan Bukit Batabuah.

c. **Pada Masa Kemerdekaan Sampai Sekarang**

1) Pada masa permulaan proklamasi, luas wilayah Bukittinggi sama seperti sekarang ini dengan Walikotanya yang pertama yaitu Bermawi Sutan Rajo Ameh.
2) Kota Bukittinggi dengan ketetapan Gubernur Propinsi Sumatera No. 391 tanggal 9 Juni 1947 tentang pembentukan Kota Bukittinggi sebagai Kota yang berhak mengatur dirinya sendiri.
3) Kota Besar Bukittinggi sebagaimana yang diatur Undang-undang No. 9 tahun 1956 tentang Pembentukan Otonom Kota Besar Bukittinggi dalam lingkungan Propinsi Sumatera Tengah dengan

Undang-undang Pokok tentang Pemerintah Daerah No. 22 tahun1960.

4) Kota praja Bukittinggi, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pemerintah Daerah No. 1 tahun 1957 jo. Pen. Prs. No. 6 tahun 1959 jo. Pen. prs. No. 5 tahun 1960.
5) Kota madya Bukittinggi sebagai mana diatur dalam Undang-undang No. 5 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintah Daerah.

2. Visi Dan Misi Kota Bukittinggi

a. Visi

"Terwujudnya Bukittinggi Kota Tujuan Pariwisata, Pendidikan, Kesehatan, Perdagangan dan Jasa Berlandaskan Nilai-Nilai Agama dan Budaya"

b. Misi

1) Mengembangkan dan memberdayakan partisipasi berbagai potensi pemangku kepentingan (Pemerintah, Dunia Usaha, dan Masyarakat).
2) Meningkatkan kinerja pemerintah daerah secara professional, transparan, akuntabel dan mempunyai jiwa kewirausahaan.
3) Meningkatkan pembangunan, penataan, dan pengelolaan sarana dan prasarana kota secara terpadu berwawasan lingkungan.
4) Mengembangkan system ekonomi perkotaan secara lebih berdaya guna.

5) Meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata, pendidikan, kesehatan, perdagangan dan jasa serta kesejahteraan social masyarakat.

3. Letak Geografis Kota Bukittinggi

a. Letak Batas Wilayah

Kota Bukittingi berbatasan dengan kecamatan dalam wilayah Kabupaten Agam, yaitu Sebelah Utara dengan Kecamatan Tilatang Agam, Sebelah Selatan dengan Banuhampu Sungai Puar, Sebelah Barat dengan IV Koto, Sebelah Timur dengan IV Angket Canduang

Tabel 4.1
Batas Wilayah Kota Bukittinggi

No.	Batas Wilayah	Nagari
1.	Sebelah Utara	Kecamatan Tilatang Agam
2.	Sebelah Selatan	Banuhampu Sungai Puar
3.	Sebelah Barat	IV Koto
4.	Sebelah Timur	IV Angkek Canduang

Sumber: Website resmi kota bukittinggi

b. Luas Wilayah

Kota Bukittinggi saat ini terdiri atas 3 kecamatan dengan 24 kelurahan yang mempunyai luas wilayah 25 km2 dengan jumlah penduduk 119.183 jiwa (per bulan Maret tahun 2018)

1) **Kecamatan Mandiangin Koto Selayan**

Luas wilayah 12,185 Km2 (48,28%, mempunyai penduduk sebanyak 32.157 orang dengan kepadatan rata-rata 930 jiwa per-km2. kecamatan ini terdiri dari 9 Kelurahan yaitu :

a) Kelurahan Campago Ipuh

b) Kelurahan Campago Guguk Bulek

c) Kelurahan Kubu Gulai Bancah

d) Kelurahan Puhun Tembok

e) Kelurahan Puhun Pintu Kabun

f) Kelurahan Manggis

g) Kelurahan Pulai Anak Air

h) Kelurahan Garegeh

i) Kelurahan Koto Salayan

2) **Kecamatan Guguk Panjang**

Luas wilayah 6,931 Km2 (27,07%, mempunyai penduduk sebanyak 38.510 orang dengan kepadatan rata-rata 5.638 jiwa per-km2. kecamatan ini terdiri dari 7 Kelurahan yaitu :

a) Kelurahan Kayu Kubu

b) Kelurahan Pakan Kurai

c) Kelurahan Benteng Pasar Atas

d) Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang

e) Kelurahan Aur Tajungkang Tengah Sawah

f) Kelurahan Tarok Dipo

g) Kelurahan Bukit Apit Puhun

3) **Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh**

Luas wilayah 9,252 Km2 (24,778%, mempunyai penduduk sebanyak 20.733 orang dengan kepadatan rata-rata 3.316 jiwa per-km2. kecamatan ini terdiri dari 9 Kelurahan yaitu :

a) Kelurahan Belakang Balok

b) Kelurahan Birugo

c) Kelurahan Aur Kuning

d) Kelurahan Sapiran

e) Kelurahan Kubu Tanjung

f) Kelurahan Pakan Labuah

g) Kelurahan Ladang Cakiah

h) Kelurahan Parit Antang[45]

Tabel 4.2

Luas Wilayah Kota Bukittinggi

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	Kelurahan
1.	Kecamatan Mandiangin Koto Selayan	12, 185 Km2	Kelurahan Campago Ipuh, Kelurahan Campago Guguk Bulek, Kelurahan Kubu Gulai Bancah, Kelurahan Puhun Tembok, Kelurahan Puhun Pintu Kabun, Kelurahan Manggis, Kelurahan Pulai Anak Air, Kelurahan Garegeh, Kelurahan Koto Salayan
2.	Kecamatan Guguk Panjang	6,931 Km2	Kelurahan Kayu Kubu, Kelurahan Pakan Kurai, Kelurahan Benteng Pasar Atas, Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang, Kelurahan Aur Tajungkang Tengah Sawah, Kelurahan Tarok Dipo, Kelurahan Bukit Apit Puhun
3.	Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh	9,252 Km2	Kelurahan Belakang Balok, Kelurahan Birugo, Kelurahan Aur Kuning, Kelurahan Sapiran, Kelurahan Kubu Tanjung, Kelurahan Pakan Labuah, Kelurahan Ladang Cakiah, Kelurahan Parit Antang

Sumber : Website resmi kota Bukittinggi

[45]Website Resmi Kota Bukittinggi, diakses pada tangga 18 Agustus 2018, pukul 12.15 WIB

c. Kondisi Geografis, Iklim Dan Topografi

Letak geografis kota Bukittinggi terletak antara $100^0$20-$100^0$25 BT dan $00^0$16-$00^0$20"LS yang ketinggian dari permukaan laut berkisar 780 - 950 Meter. Iklim di Kota Bukittinggi bertemperatur udara Berkisar Max. 24,9^0 C Min 16,1^0 C, kelembaban udara Berkisar Max. 90,8% Min 82,0%, dan tekanan udara Berkisar 22,C-25.C. Topografi di kota Bukittinggi permukaan buminya tidak rata, bergelombang dan berbukit. Di kota Bukittinggi terdapat sungai kecil yaitu Batang Tambuo di sebelah timur, Batang Sianok mengalir disebelah barat. Tanah merupakan lapisan tuff dari lereng gunung merapi, karena itu tanahnya subur.

Tabel 4.3
Kondisi Geografis, Iklim Dan Topografi Kota Bukittinggi

No.	Kondisi Geografis, Iklim, Topografi	Keterangan
1.	Geografis a. Letak geografis b. Ketinggian dari permukaan laut	 $100^0$20-$100^0$25 BT dan $00^0$16-$00^0$20"LS berkisar 780 - 950 Meter
2.	Iklim a. Temperatur udara b. Kelembaban udara c. Tekanan udara	 Berkisar Max. 24,9^0 C Min 16,1^0 C Berkisar Max. 90,8% Min 82,0% Berkisar 22,C-25.C
3.	Topografi	a. permukaan buminya tidak rata, bergelombang dan berbukit. b. terdapat sungai kecil yaitu Batang Tambuo di sebelah timur, Batang Sianok mengalir disebelah barat. c. Tanah merupakan lapisan tuff dari lereng gunung merapi

Sumber: situs BPS Kota Bukitinggi.

B. Hasil Uji Pra-Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menentukan seberapa valid suatu item pernyataan diteliti. Instrumen yang sahih memiliki validitas yang tinggi. Instrumen dapat dikatakan valid apabila data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas menggunakan rumus *product moment* dari *Pearson* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing – masing skor item pernyataan.

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 yang akan menghasilkan r hitung. Selanjutnya r hitung dibandingkan dengan r tabel, dimana jika r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner dikatakan valid begitupun sebaliknya. Besarnya nilai r tabel dengan jumlah responden 50 orang dan level of significance = 0,05 adalah 0,2732 (lihat r tabel untuk df = 1 -50).

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Produk Bank Syari'ah			
q1	0,723	0,2732	Valid
q2	0,708	0,2732	Valid
q3	0,535	0,2732	Valid
q4	0,427	0,2732	Valid
q5	0,586	0,2732	Valid
q6	0,752	0,2732	Valid
q7	0,607	0,2732	Valid
q8	0,607	0,2732	Valid
q9	0,581	0,2732	Valid
q10	0,612	0,2732	Valid
Layanan Bank Syari'ah			
q11	0,720	0,2732	Valid
q12	0,847	0,2732	Valid
q13	0,799	0,2732	Valid
q14	0,677	0,2732	Valid
q15	0,600	0,2732	Valid
q16	0,764	0,2732	Valid
q17	0,728	0,2732	Valid
q18	0,799	0,2732	Valid
q19	0,789	0,2732	Valid
q20	0,730	0,2732	Valid

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (Data diolah di SPSS).

Berdasarkan tabel 4.4dapat dijelaskan bahwa dari 20 item pernyataan yang digunakan, semuanya valid dimana r hitung besar dari r tabel, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk melakukan analisis selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan pengukuran yang konsisten. Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *Alpha cronbach*, nilai *alpha cronbach* ditunjukkan oleh nilai *alpha*, pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai

alpha cronbach> 0,60 berarti instrumen tersebut dapat dikatakan handal, nilai *alpha cronbach* dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha	N of Items
0,864	**20**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah di SPSS).

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa skor dari hasil uji reliabilitas yaitu (besar dari)> 0,60. Artinya instrumen penelitian reliabel atau memiliki konsistensi yang baik dalam melakukan pengukuran. Hal ini dibuktikan dengan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,864.

C. Analisis Deskriptif

1. Deskriptif Karakteristik Responden

Jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 50 orang. Karakteristik responden diperlukan dalam penelitian ini karena karakteristik yang berbeda – beda dapat mempengaruhi penilaian responden. Karakteristik responden yang digunakan oleh peneliti yang diambil pada saat menyebarkan kuesioner. Dalam kuesioner responden boleh tidak mengisi nama untuk menjaga kerahasiaan yang diberikan oleh responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tebel berikut ini:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Laki-laki	21	42%
2.	Perempuan	29	58%
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa terdapat responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 21 responden atau setara dengan 42%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 29 responden atau setara dengan 58% dari keseluruhan responden yang berjumlah 50 orang. Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa dominan nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Respnden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Dibawah 20 Tahun	1	2%
2.	20-30 Tahun	15	30%
3.	31-40 Tahun	21	42%
4.	41-50 Tahun	12	24%
6.	Diatas 50 Tahun	1	2%
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat responden yang berusia dibawah 20 tahun adalah 1 orang atau setara dengan 2%, responden yang berusia 20 sampai 30 tahun adalah sebanyak

15 orang atau setara dengan 30%, responden yang berusia 31 sampai 40 tahun adalah sebanyak 21 orang atau setara dengan 42%, responden yang berusia 41 sampai 50 tahun adalah sebanyak 12 orang atau setara dengan 24%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun adalah sebanyak 1 orang atau setara dengan 2% dari keseluruhan responden yang berjumlah 50 orang. Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui dominan umur nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah berumur 30 sampai 40 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Ibu Rumah Tangga	6	12%
2.	Petani	4	8%
3.	Wirausaha	21	42%
4.	Pegawai Negeri Sipil	11	22%
5.	Lain-lain	8	16%
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 6 orang atau setara dengan 12%, responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 4 orang atau setara dengan 8%, responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 21 orang atau setara dengan 42%, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 11 orang atau setara dengan 22%, dan responden yang pekerjaannya lain-lain atau selain dari yang 4

diatas adalah sebanyak 8 orang atau setara dengan 16% dari seluruh responden yang berjumlah 50 orang. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa dominan pekerjaan nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah sebagai wirausaha.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
1.	SD/Sederajat	1	2%
2.	SMP/Sederajat	3	6%
3.	SLTA/Sederajat	26	52%
4.	Diploma	3	6%
5.	Sarjana (S1)	13	26%
6.	Magister (S2)	4	8%
7.	Dektoral (S3)	0	0
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa terdapat responden yang berpendidikan SD/sederajat adalah sebanyak 1 orang atau setara dengan 2%, responden yang berpendidikan SMP/Sederajat adalah sebanyak 3 orang atau setara dengan 6%, responden yang berpendidikan SLTA/Sederajat adalah sebanyak 26 orang atau setara dengan 52%, responden yang berpendidikan Sarjana (S1) adalah sebanyak 13 orang atau setara dengan 26%, responden yang berpendidikan Magister (S2) sebanyak 4 orang atau setara dengan 8%, dan responden yang berpendidikan Dektoral (S3) adalah sebanyak Nol atau tidak adanya terdapat responden yang berpendidikan Dektoral (S3) dari seluruh

responden yang berjumlah 50 0rang. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa dominan nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah yang berpendidikan SLTA/Sederajat.

2. Pembahasan Dan Analisa Data

a. Jawaban Responden Pada Pemahaman Tentang Produk Bank Syari'ah

1) Tanggapan Responden Pada Pemahaman Produk Penghimpunan Dana Bank Syari'ah

Produk penghimpunan dana bank syari'ah yaitu produk yang di tawarkan ke masyarakat yang berupa simpanan berbentuk giro wadi'ah, tabungan wadi'ah, dan deposito mudharabah.

Berikut tanggapan responden mengenai butir pernyataan pemahaman responden mengenai produk penghimpunan dana bank syari'ah.

a) Pemahaman tentang produk giro wadi'ah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan memahami tentang produk giro wadi'ah.

Tabel 4.10
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman tentang produk giro wadi'ah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**12**	**24%**
3.	Cukup Paham (CP)	**22**	**44%**
4.	Kurang Paham (KP)	**16**	**32%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa pada pernyataan “memahami tentang produk penghimpunan dana giro wadi’ah” responden yang memilih jawaban sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0 orang, responden yang memilih paham (P) adalah sebanyak 12 orang atau setara dengan 24%, responden yang memilih jawabab cukup paham (CP) adalah sebanyak 22 orang atau setara dengan 44%, responden yang memilih kurang paham (KP) sebanyak 16 orang atau setara dengan 32%, dan responden yang memilih jawaban tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

5x0 + 4x12 + 3x22 + 2x16 + 1x0 = 146

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 1 adalah:

(146:250) x 100% = 58,4%

TP	**KP**		**CP**	**P**	**SP**
50	**100**	146	**150**	**200**	**250**
20%	**40%**	58,4%	**60%**	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi **cukup paham** yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari’ah pada pernyatan 1 adalah **cukup baik.**

b) PemahamanTentang Produk Tabungan Wadi'ah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan pemahaman tentang produk tabungan wadi'ah.

Tabel 4.11
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman tentang produk tabungan wadi'ah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**1**	**2%**
2.	Paham (P)	**15**	**30%**
3.	Cukup Paham (CP)	**29**	**58%**
4.	Kurang Paham (KP)	**5**	**10%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "pemahamn tentang produk penghimpunan dana tabungan wadi'ah" responden yang menjawab sangat paham (SP) adalah sebanyak 1 orang atau setara dengan 2%, yang menjawab paham (P) sebanyak 15 orang atau setara dengan 30%, yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 29 orang atau setara dengan 58%, yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 5 orang atau setara dengan 10%, dan yang menjawab sangat tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

1x5 + 15x4 + 29x3 + 5x2 + 0x1 = 162

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 2 adalah:

(162:250) x 100% = 64,8%

TP	KP	CP		P	SP
50	**100**	**150**	162	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	64,8%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi **cukup paham** yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 1 adalah **cukup baik**.

c) Pemahaman Tentang Produk Deposito Mudharabah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan pemahaman tentang produk tabungan wadi'ah.

Tabel 4.12
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman tentang produk deposito murabahah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**30**	**60%**
3.	Cukup Paham (CP)	**16**	**32%**
4.	Kurang Paham (KP)	**3**	**6%**
5.	Tidak Paham (TP)	**1**	**2%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden pada pernyataan "pemahaman tentang produk penghimpunan dana deposito murabahah" yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0 orang, yang menjawab paham (P) sebanyak 30 orang atau setara dengan 60%, yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 16 orang atau setara

dengan 32%, yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 3 orang atau setara dengan 6%, dan yang menjawab tidak paham (TP) sebanyak 1 orang atau setara dengan 2%.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 30x4 + 16x3 + 3x2 + 1x1 = 175

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 3 adalah:

(175:250) x 100% = 70%

TP	**KP**	**CP**		**P**	**SP**
50	**100**	**150**	175	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	70%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi antara cukup paham dengan paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 3 adalah **baik**.

2) Tanggapan Responden Pada Pemahaman Tentang Produk Penyaluran Dana Bank Syari'ah

Produk penyaluran dana bank syari'ah yaitu produk yang ditawarkan ke masyarakat berupa pembiayaan berbentuk jual beli murabahah, pembiayaan mudharabah, dan pembiayaan musyarakah.

Berikut tanggapan responden mengenai butir pernyataan pemahaman responden mengenai produk penyaluran dana bank syari'ah.

a) Pemahaman tentang produk pembiayaan jual beli murabahah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan pemahaman tentang produk pembiayaan jual beli murabahah.

Tabel 4.13
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Jual Beli Murabahah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**2**	**4%**
2.	Paham (P)	**33**	**66%**
3.	Cukup Paham (CP)	**13**	**26%**
4.	Kurang Paham (KP)	**2**	**4%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tebel 4.13 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "pemahaman tentang produk penyaluran dana jual beli murabahah" yang menjawab sangat paham (SP) adalah sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%, yang menjawab paham (P) adalah sebanyak 33 orang atau setara dengan 66%, yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 13 orang atau setara dengan 26%, yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%, dan yang menjawab tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

2x5 + 33x4 + 13x3 + 2x2 + 0x1 = 185

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 4 adalah:

(185:250) x 100% = 74%

TP	KP	CP		P	SP
50	**100**	**150**	185	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	74%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 4 adalah **baik**.

b) Pemahaman tentang produk pembiayaan mudharabah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan pemahaman tentang produk pembiayaan mudharabah.

Tabel 4.14
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Pembiayaan Mudharabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**1**	**2%**
2.	Paham (P)	**31**	**62%**
3.	Cukup Paham (CP)	**16**	**32%**
4.	Kurang Paham (KP)	**2**	**4%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasar tabel 4.14 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "pemahaman tentang produk penyaluran

dana pembiayaan mudharabah" yang menjawab sangat paham (SP) adalah sebanyak 1orang atau setara dengan 2%, yang menjawab paham (P) sebanyak 31 orang atau setara dengan 62%, yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 16 orang atau setara dengan 32%, yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%, dan yang menjawab tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

1x5 + 31x4 + 16x3 + 2x2 + 0x1 = 181

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 5 adalah:

(181:250) x 100% = 72,4%

TP	KP	CP		P	SP
50	**100**	**150**	181	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	72,4%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 5 adalah **baik**.

c) Pemahaman tentang produk pembiayaan musyarakah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan pemahaman tentang produk pembiayaan jual beli murabahah.

Tabel 4.15
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Pembiayaan Musyarakah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**10**	**20%**
3.	Cukup Paham (CP)	**18**	**36%**
4.	Kurang Paham (KP)	**20**	**40%**
5.	Tidak Paham (TP)	**2**	**4%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "pemahaman tentang produk penyaluran dana pembiayaan musyarakah" yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0 orang, yang menjawab paham (P) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 18 orang atau setara dengan 36%, yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 20 orang atau setara dengan 40%, dan yang menjawab tidak paham (TP) sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 10x4 + 18x3 + 20x2 + 2x1 = 136

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 6 adalah:

(136:250) x 100% = 54,5%

TP	KP		CP	P	SP
50	100	136	150	200	250
20%	40%	54,4%	60%	80%	100%

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 6 adalah **cukup baik**

3) Jawaban Responden Pada Tingkat Pemahaman Tentang Produk Jasa Bank Syari'ah

Produk jasa bank syari'ah merupakan suatu layanan jasa yang disediakan bank syari'ah untuk nasabahnya dengan prinsip-prinsip syari'ah yang berkaitan dengan jasa perbankan syari'ah.

Berikut tanggapan responden mengenai butir pernyataan pemahaman responden mengenai produk jasa bank syari'ah.

a) Pemahaman tentang produk jasa wakalah

Berikut hasil tanggapan responden pada pernyataan pemahaman tentang produk jasa wakalah (kliring, transfer, RTGS, RTO).

Tabel 4.16
Jawaban Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Jasa Wakalah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**32**	**64%**
3.	Cukup Paham (CP)	**17**	**34%**
4.	Kurang Paham (KP)	**1**	**2%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa jawaban responden pada pernyataan “pemahaman produk jasa wakalah” responden yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau 0 orang, responden yang menjawab paham (P) sebanyak 32 orang atau setara dengan 64%, responden yang memilih jawaban cukup paham (CP) adalah sebanyak 17 orang atau setara dengan 34%, responden yang menjawab kurang paham (KP) adalah sebanyak 1 orang atau setara dengan 2%, dan responden yang menjawab tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 32x4 + 17x3 + 1x2 + 0x1 = 181

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 7 adalah:

(181:250) x 100% = 72,45

TP	**KP**	**CP**		**P**	**SP**
50	**100**	**150**	181	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	72,4%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari’ah pada pernyatan 7 adalah **baik**.

b) Pemahaman tentang produk jasa kafalah.

Berikut tanggapan responden pada pernyataan pemahaman tentang produk jasa kafalah (talangan haji, kartu kredit syari'ah) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Jasa Kafalah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**%**
2.	Paham (P)	**8**	**16%**
3.	Cukup Paham (CP)	**15**	**30%**
4.	Kurang Paham (KP)	**25**	**50%**
5.	Tidak Paham (TP)	**2**	**4%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada pernyataan tersebut responden yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0 orang, responden yang menjawab pahamn (P) sebanyak 8 orang atau setara dengan 16%, responden yang menjawab cukup paham (CP) adalah sebanyak 15 orang atau setara dengan 30%, responden yang menjawab kurang paham (KP) adalah sebanyak 25 orang atau setara dengan 50%, dan responden yang memilih jawaban tidak paham (TP) sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 8x4 + 15x3 + 25x2 + 2x1 = 129

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 8 adalah:

(129:250) x 100% = 51,6%

TP	KP		CP	P	SP
50	**100**	129	**150**	**200**	**250**
20%	**40%**	51,6%	**60%**	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi kurang paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 8 adalah **kurang baik**.

c) Pemahaman tentang produk jasa Al-Qardh

Berikut tanggapan responden pada pernyataan pemahaman tentang produk jasa Al-Qardh (talangan haji, karti kredit syari'ah) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Jasa Al-Qardh

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**21**	**42%**
3.	Cukup Paham (CP)	**22**	**44%**
4.	Kurang Paham (KP)	**7**	**14%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa jawaban responden pada pernyataan tersebut responden yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0

orang, responden yang menjawab paham (P) adalah sebanyak 21 orang atau setara dengan 42%, responden yang menjawab cukup paham (CP) sebanyak 22 orang atau setara dengan 44%, responden yang menjawab kurang paham (KP) sebanyak 7 orang atau setara dengan 14%, dan responden yang menjawab tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 21x4 + 22x3 + 7x2 + 0x1 = 164

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 9 adalah:

(164:250) x 100% = 65,6%

TP	KP	CP		P	SP
50	**100**	**150**	164	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	65,6%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 9 adalah **cukup baik**.

d) Pemahaman tentang produk jasa sharf

Berikut tanggapan responden pada pernyataan pemahaman tentang produk jasa sharf (jual beli mata uang) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pemahaman Tentang Produk Jasa Sharf

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Paham (SP)	**0**	**0%**
2.	Paham (P)	**24**	**48%**
3.	Cukup Paham (CP)	**22**	**44%**
4.	Kurang Paham (KP)	**4**	**8%**
5.	Tidak Paham (TP)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat responden yang menjawab sangat paham (SP) tidak ada atau sebanyak 0 orang, responden yang menjawab paham (P) adalah sebanyak 24 orang atau setara dengan 48%, responden yang menjawab cukup paham (CP) adalah sebanyak 22 orang atau setara dengan 44%, responden yang menjawab kurang paham (KP) adalah sebanyak 4 orang atau setara dengan 8%, dan responden yang menjawab tidak paham (TP) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

0x5 + 24x4 + 22x3 + 4x2 + 0x1 = 170

Berdasarkan data tersebut, maka tingkat pemahaman nasabah pada pernyataan 10 adalah:

(170:250) x 100% = 68%

TP	KP	CP		P	SP
50	**100**	**150**	170	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	68%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan tingkat pemahaman dari 50 responden mendekati posisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah pada pernyatan 10 adalah **cukup baik**.

b. Jawaban Responden Tentang Layanan Bank Syari'ah

Kualitas layanan merupakan sebagai suatu bentuk penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan kata lain kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah Bank Syari'ah diatas.

Berikut ini tanggapan responden mengenai layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi.

1) Tanggapan responden mengenai *tangibles* (fasilitas fisik)

*Tangibles*adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berikut ini tanggapan responden mengenai layanan bank syari'ah dari bentuk *tangibles.*

a) Bangunan atau gedung bank syari'ah baik atau layak untuk dipakai

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan bangunan atau gedung bank syari'ah baik dan layak untuk di pakai.

Tabel 4.20
Jawaban Responden Pada Pernyataan Bangunan atau gedung bank syari'ah baik dan layak untuk dipakai

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**10**	**20%**
2.	Setuju (S)	**30**	**60%**
3.	Netral (N)	**10**	**20%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah)..

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "bangunan dan gedung bank syari'ah baik dan layak untuk dipakai" yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, yang menjawab setuju (S) 30 orang atau setara dengan 60%, yang menjawab netral (N) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, yang menjawab tidak setuju (TS) tidak ada atau sebanyak 0 orang dan yang menjawab sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

10x5 + 30x4 + 10x3 + 0x2 + 0x1 = 200

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 11 adalah:

(200:250) x 100% = 80%

STS	TS	N	S	SS
50	100	150	200	250
20%	40%	60%	80%	100%

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden terletak pada posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 11 adalah **baik**.

b) Tersedianya fasilitas yang baik seperti: kebersihan tempat, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, TV, AC, dll.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan tersedianya fasilitas yang baik.

Tabel 4.21
Jawaban Responden Pada Pernyataan Tersedianya fasilitas yang baik (seperti: kebersihan tempat, ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, TV, AC, dll)

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**21**	**42%**
2.	Setuju (S)	**16**	**32%**
3.	Netral (N)	**13**	**26%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat dilihat jawaban responden pada pernyataan "Tersedianya fasilitas yang baik (seperti: kebersihan tempat, ruang tunggu yang nyaman, TV, AC, dll)" responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 21 orang atau setara dengan 42%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 16 atau setara dengan 32%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 13 orang atau setara dengan 26%,

responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

21x5 + 16x4 + 13x3 + 0x2 + 0x1 = 208

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 12 adalah:

(208:250) x 100% = 83,2

STS	TS	N	S	SS
50	**100**	**150**	**200** 208	**250**
20%	**40%**	**60%**	**80%** 83,2%	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 12 adalah **baik**.

2) Tanggapan responden mengenai *Reliability* (kehandalan)

*Reliability*merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Berikut ini tanggapan responden terhadap layanan bank syari'ah yang diberikan dalam bentuk *reliability*.

a) Memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan dengan jelas, singkat, dan mudah dimengerti.

Berikut hasil tanggapan responden mengenai pernyataan kehandalan karyawan dalam memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan.

Tabel 4.22
Jawaban Responden Pada Pernyataan Memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan dengan jelas, singkat, dan mudah di menegrti

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**7**	**14%**
2.	Setuju (S)	**33**	**66%**
3.	Netral (N)	**10**	**20%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.22 diatas responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 7 orang atau setara dengan 14%, yang menjawab setuju (S) sebanyak 33 orang atau setara dengan 66%, yang menjawab netral (N) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, dan yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

7x5 + 33x4 + 10x3 + 0x2 + 0x1 = 197

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 11 adalah:

(197:250) x 100% = 78,8%

STS	TS	N	S	SS
50	**100**	**150**	197 **200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	78,8% **80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 13 adalah **baik**.

b) Tidak adanya terdapat kesalahan karyawan dalam melakukan transaksi dengan nasabah.

Berikut hasil tanggapan responden mengenai pernyataan tidak adanya terdapat kesalahan karyawan dalam melakukan transaksi dengan nasabah.

Tabel 4.23
Jawaban Responden Pada Pernyataan Tidak adanya terdapat kesalahan karyawan dalam melakukan transaksi dengan nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**3**	**6%**
2.	Setuju (S)	**38**	**76%**
3.	Netral (N)	**9**	**18%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 3 orang atau setara dengan 6%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 38 orang atau setara dengan 76%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 9 orang atau setara dengan 18%, responden yang

menjawab tidak setuju dan yang sangat tidak setuju tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

3x5 + 38x4 + 9x3 + 0x2 + 0x1 = 194

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 14 adalah:

(195:250) x 100% = 77,6%

STS	**TS**	**N**		**S**	**SS**
50	**100**	**150**	194	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	77,6%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 14 adalah **baik**.

3) Tanggapan responden mengenai *Responsiveness* (keikutsertaan)

Responsiveness merupakan suatu hal yang harus dilakukan bank syari'ah dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah agar nasabah tidak merasa bosan dan tetap menjadi nasabah bank syari'ah di kota bukittinggi. Berikut ini tanggapan responden mengenai layanan bank syari'ah dari bentuk *responsiveness.*

a) Memberikan informasi yang diperlukan nasabah.

Berikut hasil tanggapan responden mengenai pernyataan memberikan informasi yang diperlukan nasabah.

Tabel 4.24
Jawaban Responden Pada Pernyataan Jawaban Responden Pada Pernyataan Memberikan Informasi Yang Diperlukan Nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**2**	**4%**
2.	Setuju (S)	**38**	**76%**
3.	Netral (N)	**6**	**12%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**4**	**8%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat dilihat jumlah responden yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 38 orang atau setara dengan 76%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 6 orang atau setara dengan 12 %, responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 4 orang atau setara dengan 8%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

2x5 + 38x4 + 6x3 + 4x2 + 0x1 = 188

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 15 adalah:

(188:250) x 100% = 75,2%

STS	TS	N		S	SS
50	**100**	**150**	188	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	75,2%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 15 adalah **baik**.

b) Cepat dan tanggap dalam menangani keluhan nasabah

Berikut hasil dari jawaban responden pada pernyataan cepat tanggap dalam menangani keluhan nasabah.

Tabel 4.25
Jawaban Responden Pada Pernyataan Cepat dan Tanggap dalam menangani keluhan nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**2**	**4%**
2.	Setuju (S)	**31**	**62%**
3.	Netral (N)	**12**	**24%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**5**	**10%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 2 orang atau setara dengan 4%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 31 orang atau setara dengan 62%, responden yang menjawab netral (N) 12 orang atau setara dengan 24%, responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 5 orang

atau setara dengan 10%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

2x5 + 31x4 + 12x3 + 5x2 + 0x1 = 180

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 16 adalah:

(180:250) x 100% = 72%%

STS	**TS**	**N**		**S**	**SS**
50	**100**	**150**	180	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	72%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 16 adalah **baik**.

4) Tanggapan responden mengenai *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan jaminan yang diberikan bank dan yang diterima nasabah dalam melakukan transaksinya di bank syari'ah kota Bukittinggi. Berikut ini tanggapan responden mengenai layanan yang diberikan bank syari'ah dalam bentuk jaminan.

a) Adanya perasaan aman dalam melakukan transaksi di bank syari'ah.

Berikut hasil jawaban responden pada pernyataan adanya perasaan aman.

Tabel 4.26
Jawaban Responden Pada Pernyataan Adanya perasaan aman dalam melakukan transaksi di bank syari'ah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**9**	**18%**
2.	Setuju (S)	**23**	**46%**
3.	Netral (N)	**18**	**36%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 9 orang atau setara dengan 18%, responden yang menjawab setuju (S) 23 orang atau setara dengan 46%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 18 orang atau setara dengan 36%, responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert denga metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

9x5 + 23x4 + 18x3 +0x2 + 0x1 = 191

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 17 adalah:

(191:250) x 100% = 76,4%

STS	TS	N		S	SS
50	**100**	**150**	191	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	76,4%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyatan 17 adalah **baik**.

b) Karyawan bank syari'ah sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berikut hasil jawaban responden pada pernyataan karyawan bank syari'ah sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.27
Jawaban Responden Pada Pernyataan Karyawan bank syari'ah sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**25**	**50%**
2.	Setuju (S)	**15**	**30%**
3.	Netral (N)	**10**	**20%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 25 orang atau setara dengan 50%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 15 orang atau setara dengan 30%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

25x5 + 15x4 + 10x3 + 0x2 + 0x1 = 218

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 18 adalah:

(218:250) x 100% = 87,2%

STS	TS	N	S	SS
50	**100**	**150**	**200** 218	**250**
20%	**40%**	**60%**	**80%** 87,2%	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 18 adalah **baik**.

5) Tanggapan responden mengenai *Empathy* (empati)

Empathy merupakan suatu hal yang harus dilakukan bank syari'ah kepada nasabahnya untuk terus mengikat nasabahnya. Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai layanan yang diberikan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi yang berupa *empathy*.

a) Kepedulian bank terhadap masalah yang dihadapi nasabah

Berikut hasil dari tanggapan responden pada pernyataan kepedulian bank terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

Tabel 4.28
Jawaban Responden Pada Pernyataan Kepedulian Bank Terhadap Masalah Yang Dihadapi Nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**5**	**10%**
2.	Setuju (S)	**32**	**64%**
3.	Netral (N)	**13**	**26%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.28 diatas dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 5 orang atau setara dengan 10%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 32 orang atau setara dengan 64%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 13 orang atau setara dengan 26%, responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

5x5 + 32x4 + 13x3 + 0x2 + 0x1 = 192

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 19 adalah:

(192:250) x 100% = 76,8%

STS	TS	N		S	SS
50	**100**	**150**	192	**200**	**250**
20%	**40%**	**60%**	76,8%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 19 adalah **baik**.

b) Komunikasi yang baik, dan terciptanya hubungan yang baik serta keakraban antara karyawan dengan nasabah.

Berikut hasil dari tanggapan responden pada pernyataan komunikasi yang baik, dan terciptanya hubungan yang baik serta keakraban antara karyawan dengan nasabah.

Tabel 4.29
Jawaban Responden Pada PernyataanKomunikasi Yang Baik, Dan Terciptanya Hubungan Yang Baik Serta Keakraban Antara Karyawan Dengan Nasabah.

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Sangat Setuju (SS)	**6**	**12%**
2.	Setuju (S)	**34**	**68%**
3.	Netral (N)	**10**	**20%**
4.	Tidak Setuju (TS)	**0**	**0%**
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	**0**	**0%**
Jumlah		**50**	**100%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.29 diatas dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 6 orang atau setara dengan 12%, responden yang menjawab setuju (S) sebanyak 34 orang atau setara dengan 68%, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 10 orang atau setara dengan 20%, responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan yang sangat tidak setuju (STS) tidak ada atau sebanyak 0 orang.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan metode deskriptif berdasarkan data gambaran variabel pemahaman, maka analisanya adalah:

6x5 + 34x4 + 10x3 + 0x2 + 0x1 = 196

Berdasarkan data tersebut, maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 20 adalah:

(196:250) x 100% = 78,4%

STS	TS	N		S	SS
50	100	150	196	200	250
20%	40%	60%	78,4%	80%	100%

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan bank syari'ah berdasarkan jawaban dari 50 responden mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada pernyataan 20 adalah **baik**.

3. Rata-rata Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk-Produk Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

a. Rata-rata Pemahaman Tentang Produk Penghimpunan Dana

Rata-rata tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang produk penghimpunan dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.30
Rata-rata Tingkat Pemahaman Nasabah Pada Produk Penghimpunan Dana

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	58,4%
Pernyataan 2	64,8%
Pernyataan 3	70%
Total	**193,2%**
Rata-rata	**64,4%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.30 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang produk penghimpunan dana adalah 64,4%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat pemahaman responden tentang produk penghimpunan dana adalah:

TP	KP	CP		P	SP
20%	**40%**	**60%**	64,4%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang produk penghimpunan dana mendekati posisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah tentang produk penghimpunan dana adalah **cukup baik.**

b. Rata-rata Pemahaman Tentang Produk Penyaluran Dana

Rata-rata tingkat pemahaman nasabah tentang produk penyaluran dana bank syari'ah di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.31
Rata-rata Tingkat Pemahaman Nasabah Pada Produk Penyaluran Dana

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	74%
Pernyataan 2	72,4%
Pernyataan 3	54,5%
Total	**200,9%**
Rata-rata	**67%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.28 dapat kita ketahui bahwa rata-rata tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang produk

penyaluran dana adalah 67%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat pemahaman responden tentang produk penyaluran danaa adalah:

TP	KP	CP		P	SP
20%	**40%**	**60%**	67%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syrai'ah di Kota Bukittinggi tentang produk penyaluran dana mendekati posisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman responden tentang produk penyaluran dana adalah **cukup baik.**

c. Rata-rata Pemahaman Tentang Produk Jasa

Rata-rata tingkat pemahaman nasabah tentang produk jasa bank syari'ah di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.32
Rata-rata Tingkat Pemahaman Nasabah Pada Produk Jasa Bank Syari'ah

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	72,45%
Pernyataan 2	51,6%
Pernyataan 3	65,6%
Pernyataan 4	68%
Total	**257,65%**
Rata-rata	**64,4%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.32 dapat kita ketahui bahwa rata-rata tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang produk jasa adalah 64,4%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat pemahaman responden tentang produk jasa bank syari'ah adalah:

TP	KP	CP		P	SP
20%	**40%**	**60%**	64,4%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syrai'ah di Kota Bukittinggi tentang produk jasamendekatiposisi cukup paham yang berarti bahwa tingkat pemahaman responden tentang produk jasa bank syari'ah adalah **cukup baik.**

4. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

a. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layanan *Tangibless*

Rata-rata tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang *tangibes*dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33
Rata-rata Tanggapan Responden Tentang layanan *Tangibles*

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	80%
Pernyataan 2	83,2%
Total	**163,2%**
Rata-rata	**81,6%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.33 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden pada layanan Bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang layanan *tangibles*adalah 81,6%. Dari data tersebut maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada *tangibles* adalah:

STS	TS	N	S		SS
20%	**40%**	**60%**	**80%**	81,6%	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi pada layanan *tangibles*mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukitinggi pada *tangibles* adalah **baik.**

b. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layana *Reliabillity*

Rata-rata tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Rata-rata Tanggapan Responden Tentang layanan *Reliability*

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	78,8%
Pernyataan 2	77,7%
Total	**156,5%**
Rata-rata	**78,25%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.34 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden pada layanan Bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang layanan *reliabilitys* adalah 78,25%. Dari data tersebut maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada *reliability* adalah:

STS	**TS**	**N**		**S**	**SS**
20%	**40%**	**60%**	78,25 **80%**	**100%**	

Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi pada layanan *reliability*mendekatiposisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukitinggi pada *reliability* adalah **baik.**

c. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layana *Responsiveness*

Rata-rata tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35
Rata-rata Tanggapan Responden Tentang layanan *Responsiveness*

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	75,2%
Pernyataan 2	72%
Total	**147,2%**
Rata-rata	**73,6%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.35 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden pada layanan Bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang layanan *responsiveness*adalah 73,6%. Dari data tersebut maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada *responsiveness* adalah:

STS	TS	N		S	SS
20%	**40%**	**60%**	73,6%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi pada layanan *responsiveness*mendekatiposisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukitinggi pada *responsiveness* adalah **baik.**

d. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layana *Assurance*

Rata-rata tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang *assurance*dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.36
Rata-rata Tanggapan Responden Tentang layanan *Assurance*

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	76,4%
Pernyataan 2	87,2%
Total	**163,6%**
Rata-rata	**81,8%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.36 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden pada layanan Bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang layanan *assurance*adalah 81,8%. Dari data tersebut maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada *assurance* adalah:

STS	TS	N	S	SS
20%	**40%**	**60%**	**80%** 81,8%	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi pada layanan *assurance*mendekatiposisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukitinggi pada *assurance* adalah **baik.**

e. Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Layana *Empathy*

Rata-rata tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang *empathy*dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37
Rata-rata Tanggapan Responden Tentang layanan *Empathy*

Kategori	Persentase
Pernyataan 1	76,8%
Pernyataan 2	78,4%
Total	**155,2%**
Rata-rata	**77,6%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Berdasarkan tabel 4.37 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden pada layanan Bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang layanan *empathy*adalah 77,6%. Dari data tersebut maka layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi pada *empathy*adalah:

STS	TS	N	S	SS
20%	**40%**	**60%** 77,6%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi pada layanan *empathy*mendekati posisi setuju yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukitinggi pada *empathy* adalah **baik.**

5. Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

Untuk melihat seberapa besar tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di kota Bukittinggi tentang produk-produk perbankan syari'ah dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.38
Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah Di Kota Bukittinggi Tentang Produk Bank Syari'ah

Kategori	Persentase
Produk penghimpunan data	64,4%
Produk penyaluran dana	67%
Produk jasa	64,4%
Total	**195,8%**
Rata-rata	**65,3%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Dari data tersebut maka tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi tentang produk bank syari'ah adalah:

TP	KP	CP		P	SP
20%	**40%**	**60%**	65,3%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah mendekati posisi cukup paham yaitu sebesar 65,3% yang berarti bahwa tingkat pemahaman nasabah adalah **cukup baik.**

6. Tanggapan Responden Tentang Layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

Untuk melihat bagaimana tanggapan responden terhadap layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.39
Tanggapan Responden Tentang Layanan bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

Kategori	Persentase
Tangibles	81,6%
Reliability	78,25%
Resivensess	73,6%
Assurance	81,8%
Empathy	77,6%
Total	**392,85%**
Rata-rata	**78,57%**

Sumber: Hasil penelitian lapangan, 2018 (data diolah).

Dari data tersebut, maka tanggapan responden terhadap layanan Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi adalah:

STS	TS	N		S	SS
20%	**40%**	**60%**	78,57%	**80%**	**100%**

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari jawaban yang telah diberikan oleh 50 responden. Tanggapan responden tentang layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah mendekati posisi setuju yaitu sebesar 78,57% yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di kota Bukittinggi adalah **baik.**

7. Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Produk Dan Layanan Bank Syari'ah Di Kota Bukittinggi

Bank syari'ah merupakan suatu lembaga yang dalam pengoperasiannya menggunakan prinsip-prinsip syari'at islam. Meskipun bank syari'ah sudah berkembang di Kota Bukittinggi, namun tetap saja bank syari'ah harus tetap lebih maju dan berkembang lagi untuk bersaing

dengan bank konvensional. Yang salah satu cara harus dilakukan bank syari'ah adalah dengan meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan prinsip syari'ah islam dan layanan yang baik terhadap nasabah-nasabanya.

Penulis telah melakukan penelitian di Kota Bukittinggi, dalam penelitian tersebut penulis mengetahui berapa tingkat pemahamn nasabah bank syari'ah serta bagaimana tingkat layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi. Untuk melihat tingkat pemahaman nasabah tentang produk bank syari'ah berdasarkan indikator yang telah diteliti dapat diuraikan dalam tiga indikator produk bank syari'ah yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana dan produk jasa bank syari'ah.

Berdasarkan indikator pada penghimpunan dana terdiri dari tiga item pernyataan yaitu pemahaman tentang produk giro wadi'ah, tabungan wadi'ah, dan deposito wadi'ah, berdasarkan jawabah dari kuesioner nasabah lebih paham terhadap produk deposito mudharabah, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata jawababan responden yaitu 58,4% untuk giro wadi'ah, 64,8% untuk tabungan wadi'ah dan 70% deposito mudharabah. Kebanyakan responden yang memakai produk deposito mudharabah adalah nasabah yang berjenis pekerjaan wirausaha dan pegawai negeri sipil. Berdasarkan indikator pada produk penghimpunan dana maka tingkat pemahaman nasabah adalah cukup baik yaitu 64,4% (58,4+64,8+70% : 3).

Pada produk penyaluran dana bank syari'ah berdasarkan jawaban reponden rata-rata responden menjawab paham untuk produk jual beli murabahah yaitu sebesar 74%, paham tentang produk pembiayaan

mudharabah yaitu sebesar 72,4%, dan cukup paham tentang produk pembiayaan musyarakah yaitu sebesar 54,4%. Berdasarkan indikator pada produk penyaluran dana bank syari'ah maka tingkat pemahaman nasabah adalah cukup baik yaitu sebesar 67%.

Pada produk jasa bank syari'ah rata-rata tingkat pemahaman nasabah adalah paham yaitu sebesar 72,4%, kurang paham pada produk kafalah yaitu sebesar 51,6%, cukup paham pada produk Al-Qardh yaitu sebesar 65,6%, dan cukup paham pada produk jasa Sharf yaitu sebesar 68%. Berdasarkan jawaban responden pada indikator produk jasa bank syari'ah, tingkat pemahaman nasabah adalah cukup baik yaitu sebesar 64,4%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang pemahaman nasabah tentang produk-produk bank syari'ah adalah 65,3% nasabah memberikan jawaban cukup paham, paham, dan sangat paham. Sedangkan 34,7% nasabah menjawab kurang paham dan tidak paham. Dari hasil perbandingan diatas dapat dianalisa bahwa tingkat pemahaman nasabah tentang produk-produk bank syari'ah adalah cukup baik, dimana angka 65,3% mendekati posisi cukup paham yang berarti tingkat pemahaman nasabah adalah cukup baik. nasabah hanya memahami beberapa produk-produk bank syari'ah saja. Akan tetapi dengan tingkat pemahaman yang cukup tersebut akan dapat membantu nasabah dalam menentukan produk mana yang akan digunakannya yang sesuai dengan kebutuhannya.

Produk penyaluran dana merupakan produk yang paling banyak digunakan nasabah dibandingkan dengan produk lainnya. Dari berbagai macam jenis pekerjaan nasabah, kebanyakan nasabah memiliki jenis

pekerjaan sebagai wirausaha. Penyebab nasabah memahami produk penyaluran dana ini dikarenakan kebutuhan nasabah dalam pembiayaan untuk berwirausaha.

Layanan merupakan suatu hal yang penting dalam mempertahankan nasabah, layanan yang baik tentu akan membuat nasabah royal dan merasa nyaman bertransaksi di bank syari'ah. Dalam hal ini layanan bank syari'ah meliputi lima indikator yaitu *Tangibles* (fasilitas fisisk), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (keikutsertaan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)

Berdasarkan pada kelima indikator layanan tersebut nasabah merasa puas dan menilai bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi sudah bagus dimana dimana 78,57% nasabah bank syari'ah memberikan jawaban setuju, dan sangat setuju. Sedangkan 21,43% lainnya nasabah memberikan jawaban netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dari hasil perbandingan tersebut dapat dianalisa bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah baik, dimana angka 78,57% mendekati posisi setuju yang berarti layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah baik.

Nasabah merupakan hal terpenting dalam perbankan, tanpa adanya nasabah tentu bank tidak dapat berjalan dan berkembang maju. Meskipun nasabah bank syari'ah mayoritas islam dan layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi sudah baik, namun tidak keseluruhan dari nasabah dalam memahami perbankan syari'ah. Maka dari itu perlu adanya penyuluhan-penyuluhan bagi bank syari'ah untuk memperkenalkan produk bank syari'ah lainnya kepada nasabah dan masyarakat. Karena semangkin

paham nasabah tentang produk bank syari’ah, dan puas akan layanan yang diberikan bank syari’ah, nasabah akan semangkin tertarik untuk bertransaksi di bank syari’ah dengan produk lainnya. Dan nasabah juga bisa memberikan pemahamannya kepada masyarakat lainnya untuk juga bertransaksi di bank syari’ah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah tentang produk dan layanan bank syari'ah pada nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi, maka dapat ditarik kesimpulannya yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah nasabah kurang memahami seluruh produk perbankan syari'ah yang ada, tetapi hanya sebagaian dari produk perbankan syari'ah yang dipahami nasabah atau dengan kata lain tingkat pemahaman nasabah bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah cukup baik. Dengan tingkat pemahaman yang cukup tersebut akan mempermudah nasabah dalam menentukan produk mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan.
2. Layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang banyak memilih jawaban setuju yaitu sebesar 78,57% yang berarti bahwa layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi adalah baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Saran untuk perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan produk-produknya dalam bersaing dengan bank

konvensional lainnya untuk dapat terus mengikat para nasabahnya dan menarik masyarakat luas untuk menjadi nasabah di bank syari'ah.

2. Diharapkan kepada para sarjana Ekonomi Islam untuk dapat memberikan pengertian dan pemahaman terhadap masyarakat-masyarakat muslim bahwa perbankan syari'ah merupakan lembaga keuangan syari'ah yang juga menyediakan berbagai macam produk syari'ah yang menarik yang bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan.
3. Diharapkan juga kepada nasabah selaku umat yang beragama islam untuk lebih memahami lagi produk-produk bank syari'ah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullan. T, dan Tantri. F, 2014, *Bank Dan Lembaga Keuangan,* Ed-1, Cet-3, Jakarta : Rajawali Pers.

Arafad yusmad. A, 2012, *aspek hukum perbankan syari'ah dari teori ke praktik,* Yogyakarta: Cv Budi Utama.

Antonio. M. S, 2001, *Bank syari'ah dari teori ke praktik,* Cet-1, Jakarta: Gema Insani Press.

Algifari, 2012, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis,* Ed-11, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Departemen Agama RI, 2006, *Al-Qur'an Dan Terjemahan,* Bandung: CV Penerbit Diponegoro.

Ismanto. K, 2015, *manajemen syari'ah, implementasi TQM dalam lembaga keuangan syari'ah,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kamus Besar bahasa Indonesia, Pranala (link): http://www.kbbi.web.id.ambil. Diakeses pada 24 mei pukul 15.08.

Muhammad, 2000, *Manajemen Bank Syari'ah,* Yogyakarta: UPD AMP YKPN, 2000.

Muhammad, 2007, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, Ed-1, Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda.

Manan. A, 2014, *hukum ekonomi syari'ah dalam perspektif kewenangan peradilan agam,* Ed-1, Cet-2, Jakarta: Kencana.

Manan. A, 2012, *Hukum Ekonomi Syari'ah,* Cet-1, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Machmud. A, dan Rukman, 2010, *Bank Syari'a teori, kebijakan, dan studi empriris di Indonesia,* Jakarta: Penerbit Erlangga.

Moenir, 2008, *Manajemen pelayan Umum di Indonesia,* Cet-8, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Muthaher. O, 2012, *Akuntasi perbankan syari'ah,* Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Nurdin. S, 2002, *Guru profesional Dan Implementasi Kurikulum,* Cet-1, Jakarta: Ciputat Pers.

Rahmayanty. B, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima,* Cet-2, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rianto al Arif. N, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan syari'ah,* Cet-2, Bandung: Alfabeta.

Sani Supriyanto. A, dan Maharani. V, 2013, *Metodologi penelitian manajemen sumber daya manusia,* Malang: UIN-Maliki Press.

Siregar. S, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS,* Jakarta: Prenadamedia Group.

Sitanggang. A. K, *Jurnal Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Di Deli Serdang (Studi Kasus tanjung morawa),* Volume 2, Nomor. 7

Sumar'in, 2012, *konsep kelembagaan bank syari'ah,* Ed-1, Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suryani, 2014, *Jurnal analisis faktorkualitas pelayanan di Bank Syari'ah*, Vol. 4 No. 2 Juli 2014, Aceh: STAIN Malikussaleh Lhokseumawe.

Syafi'i Antonio. M, 2001, *Bank syari'ah dari teori ke praktik,* Cet-1, Jakarta: Gema Insani Press.

Supranto. J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* Cet-1, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Syamsir. H, *Cara Termudah Mengaplikasikan Statistik Non Parametik,* Jakarta: PT Gramedia, 2015.

Usman. R, 2012, *aspek hukum perbankan syari'ah di indonesia,* Cet-1, Jakarta: Sinar Grafika.

Wood. I, 2009, *Layanan Pelanggan,* Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Website Resmi Kota Bukittinggi, diakses pada tangga 18 Agustus 2018, pukul 12.15 WIB

Yusuf. M, dan Wiroso, 2007, *bisnis syari'ah,* Ed-1; Jakarta: Mitra Wacana Media.

Yusuf. M, 2014, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat Telepon / Fax. (0752) 22070
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-2004/In.26.3/PP.07/08/2018 — 10 Agustus 2018
Lamp : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Bukittinggi
c.q Kepala Kantor Kesbangpol
Kota Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**EVA GUSTILA**
NIM	:	**3314.263**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	S1 Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	Kota Bukittinggi
Judul Skripsi	:	***"Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Kota Bukittinggi)"***
Waktu	:	08 Agustus s/d 08 Oktober 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. H. Hardani, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Telp. (0752) 23976 – Bukittinggi

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1361/ KB-KKP/2018

Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian,Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknolgi;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementrian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Menimbang :
a. Bahwa Sesuai Surat Dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Bukittinggi Nomor B-2004/In.26.3/PP.07/08/2018 Tanggal 10 Agustus 2018 Perihal Mohon Izin Penelitian
b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Rekomendasi Penelitian.
c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bukittinggi, Memberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama	: **EVA GUSTILA**
Tempat/Tanggal Lahir	: Matur, 08 Januari 1996
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jorong Marambuang Kec. Palembayan
Nomor Identitas	: 1306114801960004
Judul Penelitian	: Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Kota Bukitinggi)
Lokasi Penelitian	: 1. Kelurahan Se Kota Bukittinggi
Waktu Penelitian	: **15 Agustus 2018 s / d 08 Oktober 2018**
Anggota Penelitian	: -
Digunakan Untuk	: Penyusunan Skripsi

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan mematuhi tata tertib di lokasi tempat penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan penelitian jangan disalahgunakan untuk keperluan yang dapat mengganggu ketertiban dan ketentraman umum.
3. Melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Bukittinggi melalui Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi.
4. Rekomendasi penelitian ini berlaku mulai tanggal diterbitkan.
5. Apabila terjadi penyimpangan, maka Surat Rekomendasi Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku.

Demikian Surat Rekomendasi penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Bukittinggi, 15 Agustus 2018
An. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BUKITTINGGI
Kasi Bina Kesatuan Bangsa

DELISMAN,S.Sos
NIP.19700926 199403 1 002

Tembusan disampaikan kepada Yth:
1. Walikota Bukittinggi (Sebagai Laporan)
2. Camat Guguk Panjang Bukittinggi
3. Camat Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi
4. Camat Aur Birugo Tigo Baleh Bukittinggi
5. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Bukittinggi
6. Arsip

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

Nomor : /In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an **Eva Gustika** NIM. **3314.263** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :

a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.

b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :

1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;

3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.

4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.

5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah (Studi Kasus : Nasabah Bank Syariah Kota Bukittinggi),"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si**
	NIP	:	197409082006042002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata TK I (III/d) / Lektor
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
	Memberi Mata Kuliah	:	Metodologi Penelitian
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Jon Kenedi,SE.,MM**
	NIP	:	197004242009011002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata /III/c/Lektor
	Bidang Keahlian Pokok	:	Manajemen
	Memberi Mata Kuliah	:	Manajemen Strategik, Metode Penelitian
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 5 April 2018
Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Prof. Mahmud Yunus Batipuh Panjang Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat Telepon / Fax : (0752) 22670
Website : lib.iainbukittinggi.ac.id | Email : lib@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.105/In.26.8/HM.02.2/01/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan IAIN Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Eva Gustila
NIM	:	3314.263
Fakultas / Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/ S-1 Perbankan Syariah
Judul	:	ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TENTANG PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARI'AH (Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi)

Dengan persyaratan batas toleransi bebas deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa sebanyak 30 % dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan bersangkutan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 21 Januari 2019
Kepala UPT Perpustakaan

Dewi Anggraini, S.IP
NIP. 197707102005012009

Lampiran 1

Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Instrumen
1.	Produk Bank Syari'ah	1. Produk penghimpunan dana	a. Pemahaman tentang produk giro wadi'ah b. Pemahaman tentang produk tabungan wadi'ah c. Pemahaman tentang produk deposito murabahah
		2. Produk penyaluran dana	a. Pemahaman tentang produk jual beli murabahah b. Pemahaman tentang produk pembiayaan mudharabah c. Pemahaman tentang pembiayaan musyarakah
		3. Produk jasa	a. Pemahaman tentang produk jasa wakalah (kliring, transfer, RTGS, RTO). b. Pemahaman tentang produk jasa kafalah (bank garansi, letter of credit). c. Pemahaman tentang produk jasa Al-Qard (talangan haji, kartu kredit syari'ah). d. Pemahaman tentang produk jasa sharf (jual beli mata uang).
2.	Layanan Bank Syari'ah	1. *Tangibles* (fasilitas fisisk)	a. Bangunan atau gedung bank syari'ah baik dan layak untuk dipakai. b. Tersedianya fasilitas yang baik (seperti: kebersihan tempat, ruang tunggu yang nyaman, TV, AC, dll).
		2. *Reliability* (kehandalan)	a. Memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan dengan jelas, singkat, dan mudah dimengerti. b. Tidak adanya terdapat kesalahan karyawan dalam melakukan transaksi dengan nasabah.
		3. *Responsiveness* (keikutsertaan)	a. Memberikan informasi yang diperlukan nasabah. b. Cepat dan tanggap dalam menangani keluhan nasabah.
		4. Assurance (jaminan)	a. Adanya perasaan aman dalam melakukan transaksi di bank syari'ah. b. Karyawan bank syari'ah sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
		5. Empathy (empati)	a. Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapi nasabah. b. Komunikasi yang baik, dan terciptanya hubungan yang baik serta keakraban antara karyawan dengan nasabah.

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP

PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARI'AH

(Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah Bank Syari'ah di Kota Bukittinggi

Di

Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi di IAIN Bukittinggi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah (S1).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **Tingkat Pemahaman Nasabah Bank Syari'ah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syari'ah (Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah Di Kota Bukittinggi)**. Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu saya sangat mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat saya,

Eva Gustila
3314.263

LAMPIRAN

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

a. ☐ Laki-laki b. ☐ Perempuan

3. Umur :
   1) Dibawah 20 tahun
   2) 20-30 tahun
   3) 31-40 tahun
   4) 41-50 tahun
   5) Diatas 50 tahun
4. Pendidikan :
   1) SD/Sederajat
   2) SMP/Sederajat
   3) SLTA/Sederajat
   4) Diploma
   5) Sarjana (S1)
   6) Magister (S2)
   7) Dektoral (S3)
5. Pekerjaan :
   1) Ibu Rumah Tangga
   2) Petani
   3) Wirausaha
   4) Pegawai Negeri Sipil (PNS)
   5) Lain-lain

B. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda *check list* **(**√) pada kolom di samping kanan yang tersedia sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan dan alami untuk pernyataan tentang produk bank syari'ah.

SP	: Sangat Paham	Bobot : 5
P	: Paham	Bobot : 4
CP	: Cukup Paham	Bobot : 3
KP	: Tidak Paham	Bobot : 2
TP	: Sangat Tidak Paham	Bobot : 1

2. Berilah tanda *check list* **(**√) pada kolom di samping kanan yang tersedia sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan dan alami untuk pernyataan tentang layanan bank syari'ah di Kota Bukittinggi.

SS	: Sangat Paham	Bobot : 5
S	: Paham	Bobot : 4
N	: Cukup Paham	Bobot : 3
TS	: Tidak Paham	Bobot : 2
STS	: Sangat Tidak Paham	Bobot : 1

C. Kuesioner

Pernyataan Yang Berkaitan Dengan Produk Bank Syari'ah

No.	Instrumen	SP	P	CP	KP	TP
		5	4	3	2	1
Produk Penghimpunan dana Bank Syari'ah						
1.	Pemahaman tentang produk giro wadi'ah					
2.	Pemahaman tentang produk tabungan wadi'ah					
3.	Pemahaman tentang produk deposito murabahah					
Produk Penyaluran dana Bank Syari'ah						
4.	Pemahaman tentang produk jual beli murabahah					
5.	Pemahaman tentang produk pembiayaan mudharabah					
6.	Pemahaman tentang pembiayaan musyarakah.					
Produk Jasa bank Syari'ah						
7.	Pemahaman tentang produk jasa wakalah (kliring, transfer, RTGS, RTO).					
8.	Pemahaman tentang produk jasa kafalah (bank garansi, letter of credit).					
9.	Pemahaman tentang produk jasa Al-Qard (talangan haji, kartu kredit syari'ah).					
10.	Pemahaman tentang produk jasa sharf (jual beli mata uang).					

Pernyataan Yang Berkaitan Dengan Layanan Bank Syari'ah

No.	Instrumen	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
***Tangibles* (Fasilitas fisik)**						
11.	Bangunan atau gedung bank syari'ah baik dan layak untuk dipakai					
12.	Tersedianya fasilitas yang baik (seperti: kebersihan tempat, ruang tunggu yang nyaman, TV, AC, dll).					
***Reliability* (Kehandalan)**						
13.	Memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan dengan jelas, singkat, dan mudah dimengerti.					
14.	Tidak adanya terdapat kesalahan karyawan dalam melakukan transaksi dengan nasabah					
***Responsiveness* (Keikutsertaan)**						
15.	Memberikan informasi yang diperlukan nasabah.					
16.	Cepat dan tanggap dalam menangani keluhan nasabah					
***Assurance* (Jaminan)**						
17.	Adanya perasaan aman dalam melakukan transaksi di bank syari'ah					
18.	Karyawan bank syari'ah sopan santun dalam memberikan pelayan kepada nasabah					
***Empathy* (Empati)**						
19.	Kepedulian bank terhadap masalah yang dihadapi nasabah					
20.	Komunikasi yang baik dan terciptanya hubungan yang baik serta keakraban antara nasabah dengan bank					

Lampiran 3 : Hasil Pengolahan Data Primer (Kuesioner)

Hasil Pengolahan Data Primer Produk Bank Syari'ah

No. Rsp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	26
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	2	3	4	4	4	2	4	2	3	3	31
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	33
9	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	30
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
11	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
12	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	32
13	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	31
14	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	31
15	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	37
16	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
17	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
18	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	29
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	5	3	5	4	3	3	2	3	4	36
21	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	32
22	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	34
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	34
24	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	26
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	29
27	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	36
28	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	32
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	36
30	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
31	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	33
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	27
36	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35
37	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	33
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
39	2	3	4	4	4	2	4	1	2	3	29
40	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	35
41	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	32
42	2	3	4	4	4	2	4	2	3	4	32
43	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	30
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
45	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	30
46	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	35
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	35
50	2	3	1	4	4	1	4	2	3	4	28

Hasil Pengolahan Data Primer Layanan Bank Syari'ah

No. Rsp	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
9	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
10	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
11	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
12	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
13	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
14	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
15	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	43
16	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	41
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	41
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
23	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
26	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
27	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	34
28	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	32
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
30	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
32	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
37	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
38	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
39	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
40	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
41	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
42	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
43	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
46	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
47	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
48	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Produk Bank Syari'ah

Correlations

		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	TOTAL
q1	Pearson Correlation	1	,686**	,293*	,112	,241	,730**	,225	,551**	,226	,176	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,039	,439	,092	,000	,116	,000	,115	,221	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q2	Pearson Correlation	,686**	1	,334*	,200	,304*	,483**	,326*	,328*	,273	,405**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000		,018	,163	,032	,000	,021	,020	,055	,003	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q3	Pearson Correlation	,293*	,334*	1	,027	,233	,317*	,516**	,211	,192	,231	,535**
	Sig. (2-tailed)	,039	,018		,851	,104	,025	,000	,142	,181	,106	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q4	Pearson Correlation	,112	,200	,027	1	,768**	,106	,332*	-,113	,086	,315*	,427**
	Sig. (2-tailed)	,439	,163	,851		,000	,464	,019	,436	,554	,026	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q5	Pearson Correlation	,241	,304*	,233	,768**	1	,198	,455**	,014	,218	,343*	,586**
	Sig. (2-tailed)	,092	,032	,104	,000		,168	,001	,921	,127	,015	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q6	Pearson Correlation	,730**	,483**	,317*	,106	,198	1	,243	,638**	,424**	,250	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025	,464	,168		,090	,000	,002	,080	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q7	Pearson Correlation	,225	,326*	,516**	,332*	,455**	,243	1	,151	,244	,480**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,116	,021	,000	,019	,001	,090		,295	,087	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q8	Pearson Correlation	,551**	,328*	,211	-,113	,014	,638**	,151	1	,428**	,266	,605**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,142	,436	,921	,000	,295		,002	,062	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q9	Pearson Correlation	,226	,273	,192	,086	,218	,424**	,244	,428**	1	,455**	,581**
	Sig. (2-tailed)	,115	,055	,181	,554	,127	,002	,087	,002		,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q10	Pearson Correlation	,176	,405**	,231	,315*	,343*	,250	,480**	,266	,455**	1	,612**
	Sig. (2-tailed)	,221	,003	,106	,026	,015	,080	,000	,062	,001		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	,723**	,708**	,535**	,427**	,586**	,752**	,607**	,605**	,581**	,612**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Layanan bank Syari'ah

Correlations

		q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	TOTAL
q11	Pearson Correlation	1	,622**	,679**	,370**	,361*	,387**	,353*	,511**	,596**	,540**	,720**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,008	,010	,005	,012	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q12	Pearson Correlation	,622**	1	,687**	,571**	,340*	,513**	,621**	,711**	,595**	,489**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,016	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q13	Pearson Correlation	,679**	,687**	1	,565**	,420**	,646**	,469**	,472**	,593**	,485**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000	,001	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q14	Pearson Correlation	,370**	,571**	,565**	1	,394**	,476**	,449**	,422**	,444**	,486**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000		,005	,000	,001	,002	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q15	Pearson Correlation	,361*	,340*	,420**	,394**	1	,617**	,223	,431**	,528**	,400**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,010	,016	,002	,005		,000	,120	,002	,000	,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q16	Pearson Correlation	,387**	,513**	,646**	,476**	,617**	1	,461**	,554**	,570**	,550**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q17	Pearson Correlation	,353*	,621**	,469**	,449**	,223	,461**	1	,734**	,453**	,408**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,001	,001	,120	,001		,000	,001	,003	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q18	Pearson Correlation	,511**	,711**	,472**	,422**	,431**	,554**	,734**	1	,452**	,459**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,002	,000	,000		,001	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q19	Pearson Correlation	,596**	,595**	,593**	,444**	,528**	,570**	,453**	,452**	1	,819**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,001		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
q20	Pearson Correlation	,540**	,489**	,485**	,486**	,400**	,550**	,408**	,459**	,819**	1	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,003	,001	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	,720**	,847**	,799**	,677**	,600**	,764**	,728**	,799**	,789**	,730**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	20

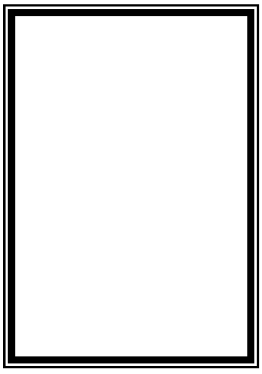
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	69,90	42,704	,334	,864
q2	69,56	42,496	,462	,858
q3	69,36	43,460	,316	,863
q4	69,16	42,953	,431	,859
q5	69,34	40,270	,680	,849
q6	70,10	43,398	,242	,868
q7	69,20	43,102	,469	,858
q8	70,22	44,379	,163	,871
q9	69,62	42,526	,422	,859
q10	69,36	42,847	,416	,859
q11	68,84	41,607	,608	,853
q12	68,68	40,344	,529	,855
q13	68,94	42,180	,554	,855
q14	68,98	43,204	,498	,857
q15	68,94	43,731	,403	,860
q16	69,00	42,245	,472	,857
q17	68,82	40,559	,543	,854
q18	68,50	40,133	,647	,850
q19	68,94	41,976	,630	,853
q20	68,88	42,516	,565	,855

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.641	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.575.	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.515.	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.442.	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	*0.2638*	*0.3120*	*0.3665*	*0.4026*	*0.5007*
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	*0.2573*	*0.3044*	*0.3578*	*0.3932*	*0.4896*
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Eva Gustila
NIM	:	3314.263
Tempat/ Tgl. Lahir	:	Matur, 8 Januari 1996
Agama	:	Islam
Anak dari	:	Alijun (Ayah) Ynidar Netti(Ibu)
Alamat	:	Jorong Marambung Kenagarian Baringin Kecematan Palembayan

PENDIDIKAN

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 08 Baringin 1, Kec. Palembayan, Kab. Agam Tahun 2003-2008.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 04 Palembayan, Kec. Palembayan, Kab. Agam Tahun 2008-2011.
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 01 Matur, Kec. Matur, Kab. Agam Tahun 2011-2014.
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan SI Perbankan Syariah, Tahun 2014-2019.