

BAB III

DATA HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri tidak terlepas dari peristiwa krisis moneter dan ekonomi Indonesia yang terjadi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Peristiwa krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami keterpurukan yang menyebabkan pemerintah Indonesia memperbaikinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah mengganti Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pada bulan November 1998. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

Peranan Bank Syariah dewasa ini diyakini masyarakat sebagai industri yang telah menunjukkan keunggulan dalam menghadapi krisis global. Di beberapa negara maju penerapan sistem ekonomi syariah telah

menjadi solusi setelah jatuhnya ekonomi kapitalis yang menyebabkan kehancuran pertumbuhan ekonomi; peningkatan volume utang luar negeri, buruknya infrastruktur, rendahnya investasi, bertambahnya tingkat pengangguran, terpuruknya sektor riil dan menurunnya daya saing. Oleh karena itu Bank Syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri memiliki peran dalam mewujudkan perekonomian Indonesia yang lebih sehat serta ingin memperkuat sektor ekonomi kalangan lemah dan menengah yang berpotensi untuk dikembangkan. Selain itu PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai penyedia layanan *financial* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan dengan rekanan atau klien.

PT Bank Susila Bakti (PT Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan cara merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank Syariah dengan suntikan modal dari pemilik. Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT Bank Mandiri (Persero) untuk membuat unit Syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 08 September 1999 Notaris Sutjipto, SH nama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah kepada PT Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

PT Bank Syariah Mandiri pertama kali beroperasi secara resmi pada senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari perintis Bank syariah di PT Bank Susila Bakti dan Manajemen PT Bank

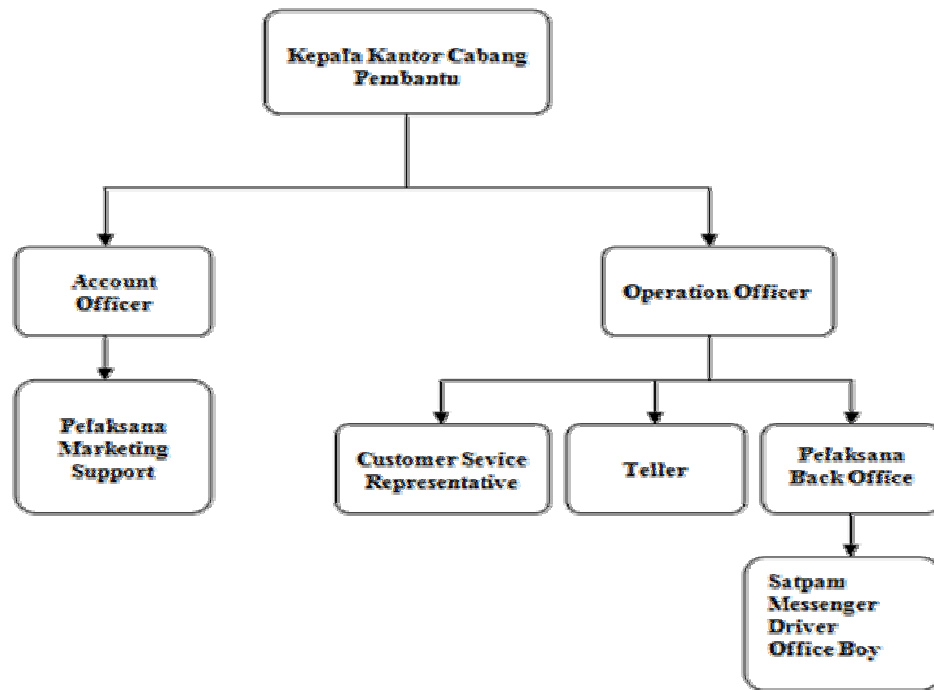
Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank Syariah dilingkungan PT Bank Mandiri (Persero). PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

2. Struktur Organisasi

Organisasi yang ada di PT Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya berbentuk garis (*line*) di mana semua perintah berasal dari atas ke bawah melalui satu garis, sehingga dalam hal ini bawahan hanya bertanggung jawab kepada atasan. Adapun struktur organisasi di bawah ini:

Gambar 3. 1

Struktur Organisasi



3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a) Visi Bank Syariah Mandiri

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha

b) Misi Bank Syariah Mandiri

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.
2. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah

terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

3. Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
4. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
5. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infak dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

4. Nilai –nilai dasar Bank Syariah Mandiri

Pada pertengahan tahun 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru disepakati bersama untuk di –*Shared* oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat ”ETHIC”.

a. Excellence

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan terpadu dan berkesinambungan

b. Teamwork

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

c. Humanity

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.

d. Integrity

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

e. Customer Focus

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

5. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

a. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

b. BSM Card

BSM Card merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM,

ATM Mandiri, jaringan ATM Prima-BCA dan ATM Bersama, serta ATM Bankcard. BSM Card juga berfungsi sebagai kartu Debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di seluruh merchant yang menggunakan EDC Prima-BCA.

c. *BSM Mobile Banking*

BSM Mobile Banking GPRS (MBG) memudahkan Anda dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi GPRS di ponsel Anda. Kini, dilengkapi fitur untuk melakukan transfer *real time* antar bank dengan biaya pulsa paling murah.

d. *Jual Beli Valas BSM*

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

e. *Bank Garansi BSM*

Janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu yang telah ditetapkan pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya.

f. *BSM Electronic Payroll*

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

g. *SKBDN BSM (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)*

Janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (applicant) yang mengikat Bank Syariah Mandiri sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau order-nya atau menerima dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen (untuk saat ini khusus BSM dengan BSM).

h. *BSM Letter of Credit*

Janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (applicant) yang mengikat Bank Syariah Mandiri sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau order-nya atau menerima dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.

B. Aplikasi Layanan ATM Banking

Layanan ATM Banking merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan,

1. Syarat Layanan

- a. Memiliki rekening tabungan atau bsm giro.
- b. Mengisi formulir kartu ATM Banking.

2. Syarat-syarat Fasilitas/Fitur

- a. Pemindah bukuan antar rekening BSM.
- b. Transfer uang antar bank secara *real time* melalui jaringan ATM Bersama dan Prima-BCA.
- c. Pembayaran tagihan ponsel, Telkom, PLN dan IM2 di ATM BSM.
- d. Pembayaran zakat dan infaq di ATM BSM dan ATM Mandiri.
- e. Layanan informasi saldo dan penggantian PIN.

3. Manfaat

- a. Kemudahan tarik tunai diseluruh ATM BSM, ATM Mandiri, ATM BCA, ATM Bersama dan ATM Prima.
- b. Kemudahan berbelanja di lebih dari 20.000 *merchant* yang menggunakan EDC Prima-BCA dan EDC Mandiri, antara lain: Carrefour, Giant, Hypermart, Toko Buku Gramedia, Alfamart, Indomaret, Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina, Apotek Kimia Farma, SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum).
- c. Program diskon di *merchant-merchant* tertentu.

C. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Perak Surabaya yang berjumlah 70 orang responden melalui kuesioner yang disebarkan telah didapat gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Distribusi Jenis Kelamin Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Prosentase
1.	Laki-laki	48	69%
2.	Perempuan	22	31%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2013

Dari Tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 48 responden (69%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 22 responden (31%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan layanan ATM Banking di Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya terbanyak laki-laki.

2) Usia

Tabel 3.2
Distribusi Usia Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Prosentase
1.	21-25 tahun	10	14%
2.	26-30 tahun	15	22%
3.	31-35 tahun	25	36%
4.	35-40 tahun	15	21%
5.	>40 tahun	5	7%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2013

Dari Tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-25 tahun berjumlah 10 responden (14%), yang berusia 26-30 tahun berjumlah 15 responden (22%), yang berusia 31-35 tahun berjumlah 25 responden (36%), yang berusia 35-40 tahun berjumlah 15 responden (21%) dan yang berusia >40 tahun berjumlah 5 responden (7%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya terbanyak adalah berusia 31-35 tahun.

3) Jenis Pekerjaan

Tabel 3.3
Distribusi pekerjaan Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Prosentase
1.	PNS/TNI/POLRI/Pensiunan	15	22%
2.	Wiraswasta	22	31%
3.	Pegawai Swasta	28	40%
4.	Lain-lain	5	7%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2013

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden PNS/TNI/POLRI/PENSIUNAN berjumlah 15 responden (22%), wiraswasta berjumlah 22 responden (31%), pegawai swasta berjumlah 28 responden (40%), lain-lain berjumlah 5 responden (7%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya terbanyak adalah bekerja sebagai pegawai swasta.

4) Pendidikan terakhir

Tabel 3.4
Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Prosentase
1.	SMP	7	10%
2.	SMA	11	16%
3.	Diploma	22	31%
4.	S1	25	36%
5.	S2	5	7%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2013

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SMP berjumlah 7 responden (10%), berpendidikan SMA berjumlah 11 responden (16%), berpendidikan Diploma berjumlah 22 responden (31%), berpendidikan S1 berjumlah 25 responden (36%), responden yang berpendidikan S2 berjumlah 5 responden (6%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya terbanyak adalah S1.

5) Pendapatan

Tabel 3.5
Distribusi Pendapatan Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Prosentase
1.	Di bawah 500.000	0	0%
2.	500.000-1.000.000	10	14%
3.	1.000.000-2.000.000	35	50%
4.	2.000.000-4.000.000	14	20%
5.	>4.000.000	11	16%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2013

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa responden yang pendapatannya tiap bulan di bawah rp 500.000,- berjumlah 0 responden (0%), pendapatan tiap bulan berkisar Rp500.000,- sampai 1.000.000 berjumlah 10 responden (14%).

D. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (X)

Pada bagian ini akan dijabarkan mengenai distribusi pada variabel bebas pada indikator kualitas layanan ATM Banking (X1) terdiri dari 5 indikator yakni:

a. *Tangible*

Dalam penelitian ini tangible terdiri dari 4 item yaitu:

- Layanan karyawannya baik.
- Keistimewaan dari produknya.
- Kriteria dari produknya lengkap.
- Produknya tahan lama.

Tabel 3.6
Distribusi Indikator *Tangible* (X1.1)

NO	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	X1.1.1	5	4	17	26	18	70
		7%	6%	24%	37%	26%	100%
2	X1.1.2	5	8	23	15	19	70
		7%	12%	33%	21%	27%	100%
3	X1.1.3	10	8	19	14	19	70

		14%	12%	27%	20%	27%	100%
4	X1.1.4	7	7	14	22	20	70
		10%	10%	20%	31%	29%	100%
Rata-rata presentasi		10%	10%	26%	27%	27%	100%

Berdasarkan tabel 3.6 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.1 adalah skor 4 (setuju) yaitu sebesar $27/70 \times 100\% = 38\%$ dan skor 5 (sangat setuju) yaitu sebesar $27/70 \times 100\% = 38\%$. Pada item ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya karena adanya tangible yang meliputi kinerja karyawannya baik, keistimewaan produk, produknya lengkap dan produknya tahan lama.

b. Reliability

Dalam penelitian ini *reliability* terdiri dari 1 item, yakni :

- Kesesuaian, layanan yang ada pada bank dengan keinginan nasabah.

Tabel 3.7
Distribusi Indikator *Reliability* (X1.2)

NO	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	X1.2.1	13	5	10	22	20	70
		19%	7%	14%	31%	29%	100%
Rata-rata presentase		19%	7%	14%	31%	29%	100%

Berdasarkan tabel 3.7 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.2 adalah skor 4 (setuju) mempunyai rata-rata sebesar $31/70 \times 100\% = 44\%$ dan skor 5 (sangat setuju) yaitu sebesar $29/70 \times 100\% = 41\%$. Pada item ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya karena tertarik dengan *reliability* mengenai layanan ATM Banking meliputi kesesuaian, antara yang diharapkan nasabah dengan layanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

c. *Responsivness*

Dalam penelitian ini *responsivness* terdiri dari 1 item yakni:

- Kecepatan dalam pelayanannya

Tabel 3.8
Distribusi Indikator *Responsivness* (X1.3)

NO	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	X1.3	11	7	12	21	19	70
		16%	10%	17%	30%	27%	100%
Rata-rata presentasi		16%	10%	17%	30%	27%	100%

Berdasarkan tabel 3.8 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.4 adalah skor 4 (setuju) yaitu mempunyai rata-rata sebesar $30/70 \times 100\% = 43\%$ dan skor 5 (sangat setuju) yaitu sebesar $27/70 \times 100\% = 38\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan

menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya dengan melalui *responsivness* meliputi kecepatan dalam pelayanannya.

d. *Assurance*

Dalam penelitian ini *assurance* terdiri dari 2 item yakni:

- Kenyamanan dalam layanan pada bank.
- Reputasi produknya tinggi

Tabel 3.9
Distribusi Indikator *Assurance* (X1.4)

NO	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	X1.4.1	12	6	14	19	19	70
		17%	9%	20%	27%	27%	100%
2	X1.4.2	14	6	15	19	16	70
		20%	9%	21%	27%	23%	100%
Rata-rata presentase		18%	9%	21%	27%	25%	100%

Berdasarkan tabel 3.9 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.4 adalah skor 4 (setuju) memiliki rata-rata sebesar $27/70 \times 100\% = 38\%$ dan skor 5 (sangat setuju) yaitu sebesar $25/70 \times 100\% = 36\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya dengan adanya *assurance* dari bank meliputi kenyamanan dalam layanannya dan reputasi produknya tinggi.

e. Empati

Dalam penelitian ini empati terdiri dari 1 item, yakni komunikasi yang baik dan penanganan yang memuaskan.

Tabel 3.10
Distribusi Indikator empati (X1.5)

NO	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	X1.5.1	13	7	12	21	17	70
Rata-rata presentase		19%	10%	17%	30%	24%	100%

Berdasarkan tabel 3.10 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.5 adalah skor 4 (setuju) yaitu mempunyai rata-rata sebesar $30/70 \times 100\% = 43\%$ dan skor 5 (sangat setuju) yaitu sebesar $24/70 \times 100\% = 34\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya dengan empati meliputi komunikasi yang baik dan penanganan yang memuaskan.

2. Deskripsi variabel terikat (Y)

Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yaitu kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya berdasarkan kualitas layanan ATM Banking, dalam penelitian ini

kepuasan nasabah hanya terdiri 1 indikator yakni kepuasan nasabah dan terdiri 5 item, yakni

- a. Berdasarkan kualitas produk
- b. Berdasarkan kualitas pelayanan
- c. Keyakinan terhadap merek produk
- d. Dana awal pembukaan produk yang sesuai dengan pelanggan atau murah
- e. Tidak ada biaya tambahan pada produk.

Tabel 3.11
Distribusi Indikator Kepuasan Nasabah

No	Item	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	Y1.1.1	9	1	16	25	19	70
		13%	10%	23%	36%	27%	100%
2	Y1.1.2	6	6	19	22	17	70
		9%	9%	27%	31%	24%	100%
3	Y1.1.3	8	5	20	19	18	70
		11%	7%	29%	27%	26%	100%
4	Y1.1.4	11	9	13	20	17	70
		16%	13%	18%	29%	24%	100%
5	Y1.1.5	14	2	10	17	27	70
		20%	3%	14%	24%	39%	100%
Rata-rata presentase		13%	8%	22%	29%	28%	100%

Berdasarkan tabel 3.11 diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada item Y.1.1.1, Y1.1.2, Y1.1.3, Y1.1.4, Y1.1.5 adalah memiliki rata-rata jawaban pada skor 4 (Setuju) yaitu sebesar $29/70 \times 100\% = 41\%$ dan skor 5 (Sangat setuju) yaitu sebesar $28/70 \times 100\% = 40\%$. Pada item ini menunjukkan bahwa nasabah

merasa senang dan puas menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya yang meliputi Berdasarkan kualitas produk, berdasarkan kualitas layanan, keyakinan terhadap merek produk, dana awal pembukaan produk yang sesuai dengan pelanggan atau murah dan tidak ada biaya tambahan pada produk.