BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Ruang Lingkup Perusahaan

1. LEGALITAS

Nama Lembaga : BRI Syariah kantor Kas

Alamat : Jl. Dupak Emplaseemen, St. Pasar Turi Blok J-1 No. 1-3, 5-7 Surabaya

Telp / Fax : (031) 52403955

Website & Email : www.brisyariah.co.id

2. Visi & Misi

a. Visi

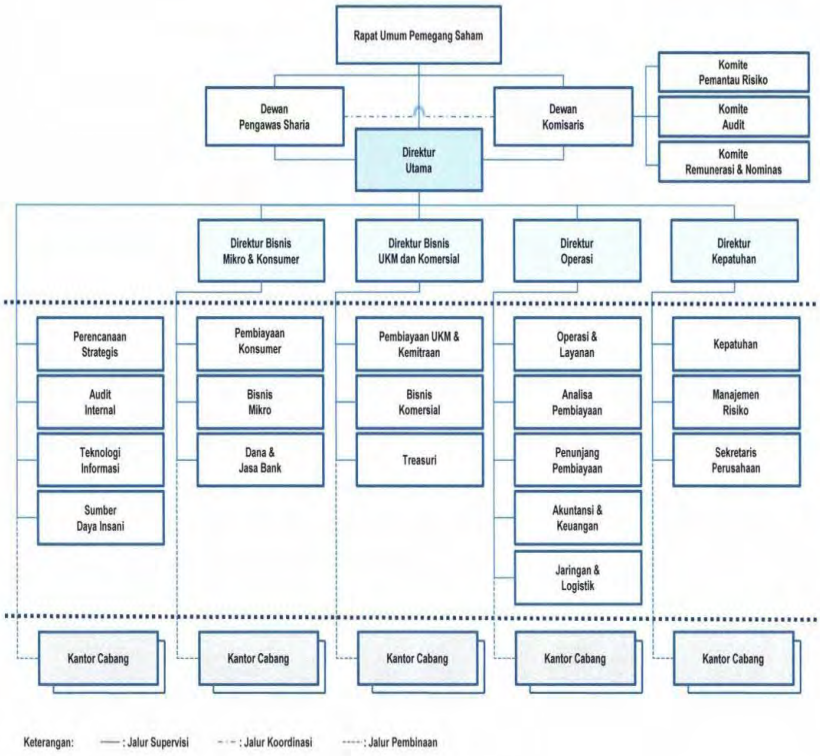
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan - finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Organisasi Pusat



4. Daftar Uraian Jabatan *(Job Description)*

Tanggal	:	23 Desember 2015
Nama Jabatan	:	Kepala Kantor Kas KK PGS
Melapor Kepada	:	Manager Operasi
Grup Pembina	:	Grup Operasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Disiapkan Oleh

Nama	:	Yulia Dyah Puspitarini
Jabatan	:	Kepala Kantor Kas
Tanggal	:	23 Desember 2015

Disetujui Dan Disahkan Oleh Pimpinan Cabang

Nama	:	Fiona
Jabatan	:	Manager Operasi
Tanggal	:	23 Desember 2015

Disetujui Dan Disahkan Oleh Pimpinan Cabang

Nama	:	Arjanto Bobihoe
Jabatan	:	Pimpinan Cabang
Tanggal	:	23 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Daftar Uraian Jabatan Supervisor Branch Operation/KKK *(Job Description)*

1. Identifikasi Jabatan

Nama Jabatan	Supervisor Branch Operation / KKK	**Nama Karyawan**	**Yulia Dyah Puspitarini**
Jabatan Atasan Langsung	Operation Manager		
Kantor Cabang	Surabaya Gubeng	**Tanggal**	23/12/15
			04/17/15

2. Tujuan Jabatan

a.	Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent* ---- Implementasi fungsi sebagai *Service Provider*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b.	Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan support di Cabang, berupa 1. Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan/ penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten 2. Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat *open item* dalam jangka waktu lama 3. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi Kantor Cabang/ Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya 4. Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu

3. **Tanggung Jawab Utama**

No.	Tanggung Jawab	KPI
a.	Melakukan persetujuan/ otorisasi transaksi sesuai	Pelaksanaan proses operasi di Cabang sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRISyariah.	dengan SLA yang ditetapkan dan tidak ada biaya bank yang disebabkan oleh kesalahan transaksi operasi
b.	Mengkoordinir persiapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Operasional CS, Teller, Operation Support di Kantor Cabang/ CS, Teller di KCP sesuai Struktur Organisasi keputusan manajemen Bank.	Pelaksanaan proses operasi di Cabang/ KCP tidak mengalami kendala terkait dengan sarana dan prasarana (misalnya : perlengkapan komputer, peralatan kerja, kelengkapan dan keamanan khasanah Uang maupun Jaminan Emas, ketersediaan alarm, CCTV dan sebagainya).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c.	Mengelola operasional di Kantor Cabang khususnya untuk CS, Teller dan Operation Support	Hasil Audit terhadap Unit kerja supervisinya minimal katagori Baik dan semua laporan yang dibutuhkan untuk kepentingan internal dan pihak eksternal terpenuhi dengan tepat waktu sehingga tidak ada denda yang dibebankan kepada Bank
d.	Melakukan koordinasi internal khususnya yang terkait dengan Unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya.	Koordinasi dengan atasan langsung dan Unit kerja supervisinya untuk melaksanakan transaksi operasional sesuai SLA yang telah disepakati
e.	Mengkoordinir pelaksanaan Mini Banking T24 kepada jajaran operasi dibawah	Seluruh staf operasi di unit kerja supervisinya memahami proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	supervisinya dalam rangka implementasi layanan operasional	operasi yang menjadi tanggung jawabnya sehingga transaksi dapat dikelola dengan baik dan tidak terdapat kesalahan proses operasi
f.	Membentuk *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di unit kerja supervisinya	*Team work* yang solid di unit kerja supervisinya untuk menunjang peningkatan kinerja

4. Dimensi

Dimensi Keuangan		
a.	Biaya karyawan *branch operation* sesuai dengan *budget* Biaya operasional *branch operation* Kanca sesuai dengan *budget*	
Dimensi Non Keuangan		
a.	Bawahan	3 (tiga) fungsi kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Langsung	
b.	Terdiri dari	Customer Service; Teller dan Operation Support

5. Hubungan Kerja

Internal Perusahaan	
a.	Pimpinan Cabang
b.	Manager Operasi
c.	Customer Service
d.	Teller
e.	Operation Support
f.	Penaksir Madya
g.	Jajaran Marketing (FO dan AO) di Cabang/ Cabang Pembantu
h.	Grup Operasi Kantor Pusat
i.	Grup Internal Audit
Eksternal Perusahaan	
a.	Auditor Eksternal (Auditor Publik dan Auditor ISO 9001:2008)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b.	Bank Indonesia, BRI dan Lembaga Keuangan yang menjadi *Counterpart*

6. Masalah dan Tantangan

a.	Pemeriksaan yang akurat dan teliti atas instruksi nasabah untuk penyelesaian transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya
b.	Pemenuhan SLA untuk transaksi yang harus dilaksanakan dan harus terpenuhi tepat waktu untuk menghindarkan denda dan penalty dari Bank Indonesia, bank lain dan keluhan nasabah
c.	Koordinasi erat dengan atasan maupun unit kerja supervisinya untuk kelancaran pelaksanaan operasional bank di Cabang/ Cabang Pembantu
d.	Jumlah transaksi yang banyak baik dalam variasi, volume maupun nominal sehingga memerlukan ketelitian, koordinasi dan komunikasi yang efektif untuk menjaga risiko operasi dan layanan operasi bisa diberikan secara *excellent*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Wewenang

a.	Memberikan persetujuan transaksi operasi sesuai limit kewenangan yang telah diberikan manajemen
b.	Memberikan usulan dan informasi kepada Manager Operasi dalam pelaksanaan operasional Bank di unit kerja supervisinya.
c.	Memberikan instruksi kepada seluruh staf jajaran operasi di unit kerja supervisinya untuk pelaksanaan tugas yang terkait dengan kepentingan Bank dan pelaksanaan instruksi nasabah yang telah diyakinkan keabsahannya.
d.	Memberikan sosialisasi dan informasi atas SE Operasi maupun aturan lainnya yang terkait operasional di unit kerja supervisinya untuk diketahui dan dilaksanakan.
e.	Mengambil alih pelaksanaan tugas dari seluruh staf jajaran operasi unit kerja supervisinya bilamana dianggap perlu khususnya untuk masalah yang sudah berdampak pada Cabang maupun Bank secara keseluruhan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. **Spesifikasi Jabatan**

Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman	
a.	Pendidikan Min. S 1 - Sarjana Akuntansi, Sarjana Ekonomi (Manajemen), Sarjana Informasi, Sarjana Ilmu Komunikasi, Sarjana FISIP - Administrasi Niaga maupun jurusan lain yang dapat dipertimbangkan manajemen dan sesuai dengan tugas yang diberikan.
b.	Pengalaman Khusus ; - Bertugas di Operasi Bank min. 4 tahun - Sebagai CS, Teller atau Operation Support di Cabang min. 2 tahun - Memahami fungsi-fungsi Bank secara keseluruhan khususnya transaksi operasional Bank di Kantor Cabang

Dimension Of Competencies		**Cognitive Levels**			
A.	**Pendidikan Formal Minimal S.1**				
B.	**Pendidikan Informal Yang Dipersyaratkan**	**1**	**2**	**3**	**4**
	• *Banking Operations Knowledge*			√	
	• *Service Excellent Knowledge*			√	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

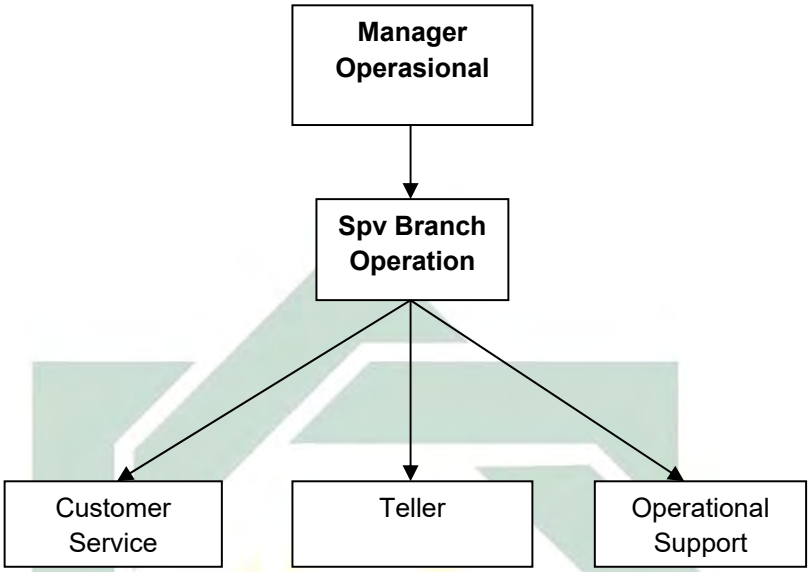
	• *Aplication System Knowledge*			√	
	• Pendidikan Dasar Perbankan Syariah			√	

C.1 = Pengetahuan, C.2 = Pemahaman, C.3 = Penerapan, C.4 = Analisis

Kompetensi		**Kedalaman**
a.	Dorongan Berprestasi	3
b.	Orientasi Pelayanan Pelanggan	3
c.	Integritas	3
d.	Berpikir Analisis	3
e.	Mempengaruhi Orang Lain	3
f.	Kualitas dan Keakuratan	3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Struktur Organisasi



7. Daftar uraian Jabatan Customer Service

a. Tujuan Jabatan

1.	Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
2.	Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*
3.	Memberikan dukungan kepada Supervisor Layanan, Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa : a. Memproses layanan operasi pembukaan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di customer service, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten b. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

	3. Tanggung Jawab Utama	**KPI**
1.	Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenanangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan	Layanan operasional dilaksanakan sesuai SLA dan aturan yang ditetapkan ; Hasil Audit / survey terhadap service dan operasional yang dilakukan minimal katagori Baik ; Tidak ada kesalahan atau *Fraud* dalam proses transaksi ; Tidak ada *complaint* dari nasabah
2.	Sebagai petugas yang menerima dan	Keluhan nasabah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya	ditangani dengan baik sesuai SLA, laporan Penanganan Keluhan nasabah dibuat, dilaporkan dan ditatausahakan dengan baik.
3.	Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan *area banking hall*	*Banking hall* dan area kerja CS dalam keadaan bersih dan terawat.
4.	Menyimpan dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi	Komputer dan peralatan kerja lainnya terpelihara dan berfungsi dengan baik. Untuk mendukung kelancaran proses operasional dan layanan.
5.	Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional layanan CS	Tidak ada complaint nasabah; Mendapatkan nilai minimal Baik untuk tes pengujian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		pengetahuan tentang produk dan kebijakan operasi yang dilakukan secara periodik ; Hasil survey Service Quality minimal : Baik.
6.	Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kanca	Seluruh transaksi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku.
7.	Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kanca.	Dapat bekerja secara tim maupun individu dan mengikuti pelatihan minimal 2 kali dalam setahun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Daftar Uraian Jabatan Teller

1. Tujuan Jabatan

1.	Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* ---- Implementasi Fungsi *Service Provider*
2.	Memberikan dukungan kepada Supervisor Layanan, Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa : a. Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten b. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

3. Tanggung Jawab Utama	**KPI**
Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.	Layanan operasional dilaksanakan sesuai SLA dan aturan yang ditetapkan ; Hasil Audit terhadap operasional yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	dilakukan minimal katagori Baik ; Tidak ada kesalahan atau ***fraud*** dalam proses transaksi ; Tidak ada selisih ; Tidak ada complaint dari nasabah
Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.	*Counter Teller dan khasanah* Kanca dalam keadaan bersih dan terawat
Menyimpan dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi	Komputer dan peralatan kerja lainnya terpelihara dan berfungsi dengan baik. Untuk mendukung kelancaran proses operasional teller
Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional teller	Tidak ada complaint nasabah; Mendapatkan nilai minimal Baik untuk tes pengujian pengetahuan tentang produk dan kebijakan operasi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	dilakukan secara periodik
Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kanca	Seluruh transaksi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku.
Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kanca	Dapat bekerja secara tim maupun individu dan mengikuti pelatihan minimal 2 kali dalam setahun.

B. Karakteristik Responden

1. Menurut Umur

Usia

Tabel 4.1

Usia	Frekuensi	Persentase
20-29 Tahun	23	37.1
30-39 Tahun	16	25.8
40-49 Tahun	12	19.4
50-59 Tahun	7	11.3
>60 Tahun	4	6.5
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan pada tabel 4.1 diperoleh bahwa responden nasbah pada bank BRI syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya di dominasi oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden yang berumur 20-29 tahun dengan persentase 37,1 atau 37%. Dan selebihnya yaitu umur 30-39 tahun sebesar 25,8 %, umur 40-49 tahun sebesar 19,4 %, umur 50-59 tahun sebesar 11,3 %, dan umur >60 tahun sebesar 6,5%.

2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
Tabel 4.2

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
laki-laki	29	46.8
Perempuan	33	53.2
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Dari tabel 4.2 diperoleh bahwa responden nasbah pada BRI Syariah KK PGS Surabaya dengan jumlah laki-laki sebesar 46,8 % dan Perempuan 62 %.

C. Hasil Persentase Jawaban Responden

Berikut ini hasil peresntase jawaban responden, mulai dari pertanyaan X1.1-Y1.3

Hasil Jawaban Responden X1.1
Tabel 4.3

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	4	6.5
tidak setuju	12	19.4
Netral	18	29.0
Setuju	20	32.3
sangat setuju	8	12.9
Total	62	100.0

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari total responden yang menjawab setuju dari pernyataan " Lokasi layanan *weekend banking* di Bank BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya strategis dan mudah dijangkau" sebesar 32,3 %. Sedangkan sisanya menjawab sangat tidak setuju sebesar 6,5 %, tidak setuju 19,4 %, netral sebesar 29% dan sangat setuju sebesar 12,9%

Hasil Jawaban Responden X1.2

Tabel 4.4

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	1	1.6
tidak setuju	10	16.1
Netral	24	38.7
Setuju	17	27.4
sangat setuju	10	16.1
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.4 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Lokasi layanan weekend banking di Bank BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya sangat nyaman, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1.6%, tidak setuju 16%, netral 38,7 %, setuju 27,4% dan sangat setuju sebesar 16.1%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil Jawaban Responden X1.3
Tabel 4.5

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	2	3.2
tidak setuju	13	21.0
Netral	19	30.6
Setuju	18	29.0
sangat setuju	10	16.1
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.5 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Lokasi layanan *weekend banking* di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya mudah ditemukan, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3,2%, tidak setuju 21%, netral 30,6 %, setuju 29% dan sangat setuju sebesar 16.1%.

Hasil Jawaban Responden X2.1
Tabel 4.6

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
tidak setuju	7	11.3
Netral	24	38.7
Setuju	21	33.9
sangat setuju	10	16.1
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.6 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Layanan *weekend banking* syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya adalah sangat baik dan dapat diandalkan sebagai mitra bisnis", responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab tidak setuju 11,3%, netral 38,7 %, setuju 33,9% dan sangat setuju sebesar 16.1%.

Hasil Jawaban Responden X2.2
Tabel 4.7

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	1	1.6
tidak setuju	11	17.7
Netral	23	37.1
Setuju	17	27.4
sangat setuju	10	16.1
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.7 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Layanan *weekend banking* syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial", responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,6%, tidak setuju 17,7%, netral 37,1 %, setuju 27,4% dan sangat setuju sebesar 16.1%.

Hasil Jawaban Responden X2.3
Tabel 4.8

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	5	8.1
tidak setuju	9	14.5
Netral	22	35.5
Setuju	20	32.3
sangat setuju	6	9.7
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.8 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Layanan *weekend banking* syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya memiliki keuntungan bagi yang sibuk bekerja dihari kerja", responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 8,1%, tidak setuju 14,5 %, netral 35,5 %, setuju 32,3 % dan sangat setuju sebesar 9,7 %.

Hasil Jawaban Responden X3.1
Tabel 4.9

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	3	4.8
tidak setuju	11	17.7
Netral	15	24.2
Setuju	19	30.6
sangat setuju	14	22.6
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.9 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Layanan *weekend banking* syariah menarik dan cukup menjawab kebutuhan anda", responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4,8 %, tidak setuju 17,7 %, netral 24,2 %, setuju mendominasi jawaban sebesar 30,6 % dan sangat setuju sebesar 22,6 %.

Hasil Jawaban Responden X3.2
Tabel 4.10

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	2	3.2
tidak setuju	14	22.6
Netral	22	35.5
Setuju	16	25.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat setuju	8	12.9
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.10 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Layanan *weekend banking* syariah menarik dan cukup menjawab kebutuhan anda", Dalam layanan weekend banking syariah yang ada di BRI syariah Kantor Kas Surabaya juga menerapkan sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan", hasil jawaban yang mendominasi yaitu netral sebesar 35,5 % dan lainnya yaitu sangat tidak setuju 3,2 %, tidak setuju 22,6 %, setuju sebesar 25,8 %, dan sangat setuju 12,9 %.

Hasil Jawaban Responden X3.3

Tabel 4.11

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	5	8.1
tidak setuju	10	16.1
Netral	20	32.3
Setuju	13	21.0
sangat setuju	14	22.6
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.11 menjelaskan uraian dari pernyataan, Dalam layanan *weekend banking* syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya memiliki keringan biaya dalam hal administrasi", hasil jawaban yang paling mendominasi yaitu netral sebesar 32,3 % dan lainnya yaitu sangat tidak setuju 8,1 %, tidak setuju 16,1 %, setuju sebesar 21 %, dan sangat setuju 22,6 %.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil Jawaban Responden X4.1
Tabel 4.12

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	2	3.2
tidak setuju	7	11.3
Netral	22	35.5
Setuju	22	35.5
sangat setuju	9	14.5
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.12 menjelaskan uraian dari pernyataan, Layanan *weekend banking* syariah yang diberikan oleh BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, hasil jawaban adalah sama antara setuju sebesar 35,5 % dan netral sebesar 35,5 %, dan lainnya yaitu sangat tidak setuju 3,2 %, tidak setuju 11,3 %, dan sangat setuju 14,5 %.

Hasil Jawaban Responden X4.2
Tabel 4.13

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	7	11.3
tidak setuju	7	11.3
Netral	19	30.6
Setuju	23	37.1
sangat setuju	6	9.7
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.13 menjelaskan uraian dari pernyataan, Proses layanan *weekend banking* syariah dilakukan dengan cepat untuk nasabah", hasil jawaban yang paling besar adalah setuju sebesar 37,1 % lainnya yaitu sangat tidak setuju 11,3 %, tidak setuju 11,3 %, netral 30,6 % dan sangat setuju 9,7 %.

Hasil jawaban Responden X4.3
Tabel 4.14

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	4	6.5
tidak setuju	13	21.0
Netral	18	29.0
Setuju	20	32.3
sangat setuju	7	11.3
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.14 menjelaskan uraian dari pernyataan, Karyawan BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dalam memberikan layanan *weekend banking* syariah bersikap ramah dan sopan kepada nasabah", hasil jawaban yang paling besar adalah setuju sebesar 32,3 % lainnya yaitu sangat tidak setuju 6,5 %, tidak setuju 21 %, netral 29 % dan sangat setuju 11,3 %.

Hasil Jawaban Reponden Y1.1
Tabel 4.18

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
tidak setuju	7	11.3
Netral	23	37.1
Setuju	15	24.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat setuju	17	27.4
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.18 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Lebih menyukai menabung pada waktu weekend di bank BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dari pada hari biasanya", hasil jawaban yang paling besar adalah netral sebesar 37 % lainnya yaitu tidak setuju 11,3 %, setujul 24,2 % dan sangat setuju 27,4 %.

Hasil Jawaban Responden Y1.2

Tabel 4.19

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	1	1.6
tidak setuju	14	22.6
Netral	20	32.3
Setuju	23	37.1
sangat setuju	4	6.5
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.19 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Lebih cocok dengan sistem layanan *weekend banking* syariah dari pada sistem perbankan hari biasa", hasil jawaban yang paling besar adalah setuju sebesar 37 % lainnya yaitu sangat tidak setuju 1,6 %, tidak setuju 22,6 %, netral 32,3 % dan sangat setuju 6,5 %.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil Jawaban Responden Y1.3
Tabel 4.20

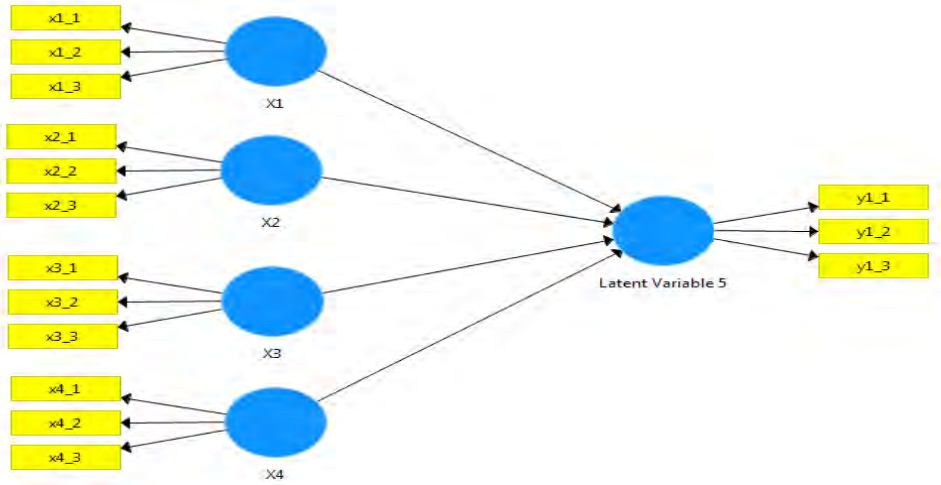
Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	9	14.5
tidak setuju	8	12.9
Netral	22	35.5
Setuju	22	35.5
sangat setuju	1	1.6
Total	62	100.0

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Tabel 4.20 menjelaskan uraian dari pernyataan, "Senang menggunakan layanan *weekend banking* syariah di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dari pada layanan *weekend banking* pada bank konvensional", hasil jawaban adalah sama antara setuju sebesar 35,5 % dan netral sebesar 35,5 %, dan lainnya yaitu sangat tidak setuju 14,5 %, tidak setuju 12,9 %, dan sangat setuju 1,6 %.

D. Hasil Penelitian Dan Analisis data

Gambar 4.1
Model Struktural



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

X1 : Faktor Lokasi Bank

Terdiri dari X1.1, X1.2, X1.3

X2 : Faktor Nama Baik Perusahaan

Terdiri dari X2.1, X2.2, X2.3

X3 : Faktor Produk

Terdiri dari X3.1, X3.2, X2.3

X4 : Faktor Pelayanan

Terdiri dari X4.1, X4.2, X4.3

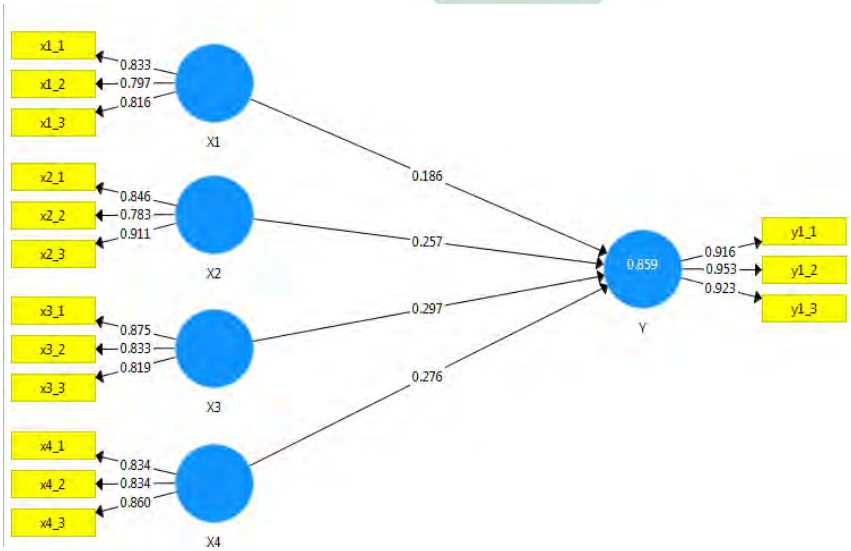
Y : Faktor Preferensi

Terdiri dari Y1.1, Y1.2, Y1.

1. Hasil Output Outer Model

Gambar 4.2

Hasil Output *Calculate Alghoritm*



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.2 menjelaskan bahwa hasil setelah dianalisis calculate alghoritm. Model pengukuran seperti ini digunakan sebagai uji validitas.

2. Hasil Uji Validitas

1. Validitas Konvergen

Nilai validitas konvergen adalah nilai faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai loading faktor diharapkan > 0,70, tetapi jika ada yang 0,50-0,60 masih bisa diterima selama model masih tahap pengembangan.

Berikut ini hasil output dari validitas konvergen yang dijelaskan dalam tabel

Validitas Konvergen

Tabel 4.21

Nama Indikator	Hasil Outer Loading	Standar	Keputusan
X1.1	0,833	> 0,5	Valid
X1.2	0,797	> 0,5	Valid
X1.3	0.816	> 0,5	Valid
X2.1	0.846	> 0,5	Valid
X2.2	0.783	> 0,5	Valid
X2.3	0,911	> 0,5	Valid
X3.1	0,875	> 0,5	Valid
X3.2	0,833	> 0,5	Valid
X3.3	0.819	> 0,5	Valid
X4.1	0,834	> 0,5	Valid
X4.2	0,834	> 0,5	Valid
X4.3	0,860	> 0,5	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y1.1	0,916	> 0,5	Valid
Y1.2	0,953	> 0,5	Valid
Y1.3	0,922	> 0,5	Valid

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat bahwa seluruh indikator konvergen telah lulus uji validitas. Karena nilai konvergennya > 0,5.

2. Validitas Diskiriminan

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4.22

Variabel	AVE	Standar	Keputusan
X1	0,665	>0,5	Valid
X2	0,719	>0,5	Valid
X3	0,710	>0,5	Valid
X4	0,710	>0,5	Valid
Y	0,866	>0,5	Valid

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Dari tabel 4.22 dapat dilihat bahwa seluruh variabel meiliki nilai AVE >0,5, hal ini berarti bahwa seluruh variabel telah lolos uji validitas diskriminan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Hasil Uji Reabilitas

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 4.23

Variabel	Composite Reability	Standar	Keputusan
X1	0,856	>0,7	Reliabel
X2	0,884	>0,7	Reliabel
X3	0,880	>0,7	Reliabel
X4	0,880	>0,7	Reliabel
Y	0,951	>0,7	Reliabel

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Dari tabel 4.23 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai diatas 0,7 hal ini dikatakan bahwa semua variabel telah lolos uji reabilitas.

3. Hasil Output Inner Model

Hasil Uji R Square
Tabel 4.24

Variabel	R Square	Standar	Keputusan
X1	0	≤ 0	*Predictive Relevance*
X2	0	≤ 0	*Predictive Relevance*
X3	0	≤ 0	*Predictive Relevance*
X4	0	≤ 0	*Predictive Relevance*
Y	0,859	> 0	*Predictive Relevance*

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

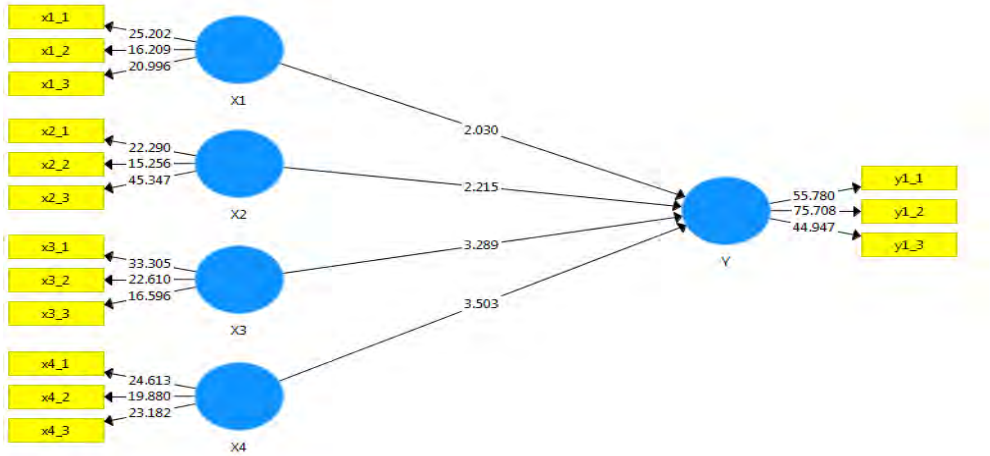
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* sebaliknya jika nilai Q-square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai 0,87903 untuk variabel Y atau faktor preferensi, dapat diartikan bahwa faktor lokasi bank (X1), faktor nama baik perusahaan (X2), faktor produk (X3), dan faktor pelayanan (X4), dapat menjelaskan Y (faktor preferensi) sebesar 87,90 %.

4. Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output untuk pengujian model struktural. maka diperoleh hasil-hasil sebagai berikut:

Gambar 4.4
Hasil Output Bootstraping



Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bootstrap juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

Pengujian hipotesis ini dilihat dari hasil T-hitung dari struktur hasil uji path sebagaimana tabel 4.25 dan dibandingkan dengan T-tabel >1,96. Jika T-hitung lebih besar daripada T-tabel maka keputusannya adalah menolak H0 dan menerima Ha (alternatif).

Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

Tabel 4.25

Hipotesis	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error	T-satistic
X1-Y	0,186	0,195	0,043	0,092	2.030
X2-Y	0,257	0,260	0,027	0,116	2,215
X3-Y	0,297	0,292	0,001	0,090	3,289
X4-Y	0,276	0,271	0,001	0,079	3,503

Ada beberapa keputusan yang diambil, diantaranya: Hasil pengujian dengan bootstrapping dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

a. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel faktor lokasi bank (X1) dengan faktor preferensi (Y) menunjukkan nilai t sebesar 2,030. > 1,96 dan nilai original sample sebesar 0,186. Hasil ini berarti bahwa Faktor lokasi bank berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*. Hal berarti hipotesis pertama diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel faktor nama baik perusahaan (X2) dengan faktor preferensi (Y) menunjukkan nilai t sebesar 2,215 > 1,96 dan nilai original sample sebesar 0,257. Hasil ini berarti bahwa Faktor nama baik perusahaan berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*. Hal berarti hipotesis kedua diterima.

c. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel faktor produk (X3) dengan faktor preferensi (Y) menunjukkan nilai t sebesar 3,289 > 1,96 dan nilai original sample sebesar 0,297. Hasil ini berarti bahwa Faktor produk berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*. Hal berarti hipotesis ketiga diterima.

d. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel faktor pelayanan (X4) dengan faktor preferensi (Y) menunjukkan nilai t sebesar 3,503 > 1,96 dan nilai original sample sebesar 0,276. Hasil ini berarti bahwa Faktor pelayanan berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*. Hal berarti hipotesis keempat diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil tersebut dapat di gambarkan melalui tabel sebagai berikut:

Hasil Nilai Koefesien

Tabel 4.26

Hubungan	Nilai	Standar	Keputusan
X1-Y	2.030	> 1,96	Signifikan
X2-Y	2,215	> 1,96	Signifikan
X3-Y	3,289	> 1,96	Signifikan
X4-Y	3,503	> 1,96	Signifikan

Sumber: *Data primer diolah, 2016*

Berdasarkan tabel 4.26 dari 4 hipotesis yang diajukan, keempat hipotesis diterima. keempat hipotesis yang diterima itu adalah *pertama* faktor lokasi bank berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking, *kedua* faktor nama baik perusahaan berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*, *ketiga* faktor produk berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan *weekend banking*, *keempat* faktor pelayanan berpengaruh postif signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan weekend banking.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id