

PEMBAHASAN

Layanan *weekend banking* (akhir pekan) merupakan layanan perbankan dimana beroperasi disaat weekend yaitu sabtu dan minggu. Tetapi pada BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya layanan *weekend banking* hanya beroperasi pada hari sabtu saja. Dimana jam kerjanya dimulai pukul 10.00 – 14.00. Sejak dibukanya layanan *weekend banking* ini jam kerja karyawan bank akan berbeda seperti biasanya karena hari Sabtu dan Minggu harusnya waktu untuk libur mereka. Disini BRI Syariah Surabaya sudah memperkirakan dan mengatur dari manajemen karyawan, pada saat *weekend* karyawan di atur bergantian masuk, sehingga karyawan di ambil dari cabang lain sebagai *teller* dan *customer service*. Pengaturan pembagian jadwal karyawan yang masuk di hari Sabtu dan Minggu diatur oleh bagian personalia di Cabang gubeng. Untuk karyawan tetap Bank BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya apabila masuk di saat *weekend* diberi insentif dengan hitungan lembur, sementara untuk karyawan *outsorsing* yang masuk kerja di saat *weekend* dihitung dengan tambahan bonus.

97

98

Secara relevan bank perlu menentukan Lokasi di mana bank itu akan di dirikan. Dalam dunia usaha Lokasi sangat penting untuk menentukan tempat di mana bank itu melakukan tugas-tugas bank. Lokasi strategis atau yang bagus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengeluarkan biaya yang sedikit. Sementara Lokasi yang kurang memadai akan memaksa nasabah untuk mengeluarkan lebih banyak biaya

Lokasi merupakan tempat di mana bank melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya, Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank, misalnya lokasi yang mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi menabung.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifa Farhah tentang efektivitas pelayanan *weekend banking* (studi bank muamalat KCP Pondok Indah Mall), bahwa faktor lokasi mempunyai pengaruh preferensi nasabah untuk menabung.

artinya signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah untuk datang ke bank di akhir pekan berpengaruh karena nasabah sudah percaya dengan perusahaannya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dan dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan sehingga memiliki banyak nasabah.

Citra perusahaan atau nama baik perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat tentang perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan.

artinya signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah untuk datang ke bank di akhir pekan berpengaruh karena nasabah sudah percaya dengan perusahaannya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dan dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan sehingga memiliki banyak nasabah.

Citra perusahaan atau nama baik perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat tentang perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan.

artinya signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah untuk datang ke bank di akhir pekan berpengaruh karena nasabah sudah percaya dengan perusahaannya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dan dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan sehingga memiliki banyak nasabah.

Citra perusahaan atau nama baik perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat tentang perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan.

artinya signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah untuk datang ke bank di akhir pekan berpengaruh karena nasabah sudah percaya dengan perusahaannya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dan dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan sehingga memiliki banyak nasabah.

Citra perusahaan atau nama baik perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat tentang perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan.

artinya signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah untuk datang ke bank di akhir pekan berpengaruh karena nasabah sudah percaya dengan perusahaannya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dan dikatakan sudah profesional dalam hal yang berhubungan dengan transaksi perbankan sehingga memiliki banyak nasabah.

Citra perusahaan atau nama baik perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat tentang perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan.

perusahaan secara positif. Oleh karena itu citra perusahaan akan dapat juga mempengaruhi kepuasan.¹

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifa Farhah tentang efektivitas pelayanan *weekend banking* (studi bank muamalat KCP Pondok Indah Mall), bahwa faktor nama baik perusahaan mempunyai pengaruh preferensi nasabah untuk menabung.

C. Faktor Produk Berpengaruh Postif Signifikan Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Memilih Layanan *Weekend Banking*.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel faktor produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah datang ke bank. Dilihat di tabel 4.25 dengan nilai $t_{3,289} > 1,96$, yang artinya signifikan.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang berusaha memuaskan konsumennya dengan baik melalui produknya, salah satunya adalah dengan memberikan kualitas yang baik pada produknya, dan untuk memiliki kualitas produk yang baik diperlukan sebuah standar dalam menciptakan sebuah produk. Dengan adanya standar ini, kualitas produk akan lebih terjaga sehingga dapat meningkatkan nilai lebih di benak konsumen

Dalam faktor produk layanan *weekend banking* dari pernyataan, “Layanan *weekend banking* syariah menarik dan cukup menjawab kebutuhan anda”, responden yang menjawab setuju mendominasi jawaban sebesar 30,6 % . kemudian dari pernyataan ,”dalam layanan *weekend banking* syariah yang ada di BRI syariah Kantor Kas Surabaya juga menerapkan sistem bagi hasil yang

¹Ni Putu Dharma dan Ni ketut Seminari, <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/viewFile/9318/7518>, diakses pada tanggal 24 juli 2016

Hal ini sesuai dengan penelitian Finna Putri Barna yang meneliti Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah, bahwa faktor produk mempunyai pengaruh preferensi nasabah untuk menabung.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel faktor layanan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah datang ke bank. Dilihat di tabel 4.25 dengan nilai $t_{3,503} > 1,96$, yang artinya

signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Finna Putri Barna yang meneliti Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah bank syariah, bahwa faktor layanan mempunyai pengaruh preferensi nasabah untuk menabung.

Di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya memberikan layanan yang berbeda yaitu layanan *weekend banking*. Layanan ini sangat disukai oleh nasabah karena bagi nasabah yang sebagian besar berada di Pasar grosir Surabaya. Dan mereka sebagian besar adalah karyawan yang kadang tidak ada waktu untuk pergi ke bank.

Disamping itu layanan yang diberikan juga banyak salah satunya yaitu apabila menabung nasabah tidak perlu menunggu apabila ada urusan mendesak. Nasabah bisa meninggalkan atau menitipkannya lewat Customer service atau teller. Nanti, bisa diambil setelah ada waktu luang. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang bekerja sebagai karyawan jadi kesempatan mereka sangat pendek.

Pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Salah satu hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. setiap nasabah lebih membutuhkan pelayanan yang mudah dan cepat selain rasa nyaman yang didapat.

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih

dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Fasilitas pelayanan yang baik, merupakan cara yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu bank. Sikap karyawan yang sopan dan ramah merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan terlebih khusus adalah perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan yang mempunyai usaha dalam penyimpanan uang dan benda-benda berharga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang pasti dengan meyakinkan sehingga para nasabah percaya pada jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelayanan jasa BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya, senantiasa mengedepankan pada Layanan *weekend banking* syariah yang diberikan oleh BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, Proses layanan *weekend banking* syariah dilakukan dengan cepat untuk nasabah dan Karyawan BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya dalam memberikan layanan *weekend banking* syariah bersikap ramah dan sopan kepada nasabah sehingga nasabah percaya dengan pelayanan yang diberikan dan tertarik untuk melakukan keputusan menabung di BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Surabaya.

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisn

Berdasarkan dari penelitian, layanan weekend banking yang ada Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya memiliki kelebihan dan kekurangan dibandingkan dengan Bank BCA. Adapun Kelebihan dan Kekurangan dari perbedaan antara lain:

BRI Syariah Kantor Kas Pusat	BCA
Grois Pasar Turi Surabaya	

a. Nasabah yang sibuk bekerja bisa memanfaatkan untuk bertransaksi pada hari sabtu	Kemudahan menabung di Dengan Menggunakan ATM Cash Deposit Machine
b. Nasabah bisa mencetak buku tabungan pada hari sabtu.	a. Menabung Tidak Antri Hampir s
c. Nasabah merasa lebih aman,	nasabah pasti p

³ H Dasril Munir, dkk, *Kebijakan Dan Manajemen Keuangan Daerah* (Yogyakarta: YPAPI, 2004),46

ataupun Rp. 10

elemahan

ataupun Rp. 10

elemahan

ataupun Rp. 10

elemahan

62	CDM	Kertajaya Indah	Jl. Manyar Kertoardjo 95 – Surabaya
63	CDM	Klampis	Ruko Sinar Galaxi, Jl. Klampis Jaya 92-94 – Surabaya
64	CDM	Kupang Jaya	Jl. Kupang Jaya 17/I – Surabaya
65	CDM	Kusuma Bangsa	Jl. Kusumabangsa 37 – Surabaya
66	CDM	Lenmarc	Jl. Mayjen Yonosurwoyo No.9 Surabaya Bukit Darmo Boulevard
67	CDM	M Duryat	Jl. Kombes M. Duryat Blok A No. 5 - 6, Surabaya
68	CDM	M Sungkono	Komp. Darmo Park I No.4-6, Jl. Mayjen Sungkono – Surabaya
69	CDM	Manyar	Pert.Manyar MI.Plz,Blok D14-15,Jl.Ngagel JayaSelatan – Surabaya
70	CDM	Margomulyo	Jl. Margomulyo 63 A - Surabaya – 60186
71	CDM	Margorejo	Jl. Raya Margorejo Indah 10-11 – Surabaya
72	CDM	Mega Grosir Surabaya	ITC Mega Grosir Ground Floor Blok H2 No.6-7-8 Jl. Gembong No.20-30 Surabaya
73	CDM	Mega Mall Surabaya	Jl. Pemuda 33-37 Lt.3 No.3A, Surabaya

86	CDM	Prapen	Jl. Raya Prapen 38 – Surabaya
87	CDM	Pucang Anom	Jl. Pucang Anom Timur 18 – Surabaya
88	CDM	Royal Plaza	Jl. Achmad Yani, Surabaya
89	CDM	Royal Square	Komp Royal Square Residence, Jl. Raya Menganti, Wiyung, Surabaya
90	CDM	Rungkut	Jl. Kendangsari Industri 2 – Surabaya
91	CDM	Semarang 1. Sby	Jl. Semarang blok B no.14 – Surabaya
92	CDM	Simpang Darmo Permai	Jl. Rya Darmo Permai Selatn 1E – Surabaya
93	CDM	Sutomo	Jl. Dr. Sutomo 126, Surabaya 60241
94	CDM	Taman Pondok Indah	Ruko Taman Pondok Indah blok A-16 – Surabaya
95	CDM	Taman Pondok Jati	Taman Pondok Jati Blok B-2 Geluran, Sepanjang – Sidoarjo
96	CDM	Tandes	Jl. Manukan Wetan 52 A/B – Surabaya
97	CDM	Tembaan. Sby	Jl. Tembaan 17B – Surabaya
98	CDM	Toko Roti Suzana	Jl. Dinoyo No.146, Surabaya
99	CDM	Tunjungan	Jl. Tunjungan 51 Atas -

Daya Tanggap (Responsiveness) Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Dimana BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya bisa menangani transaksi maupun keluhan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan, Proses layanan *weekend banking* syariah dilakukan dengan cepat untuk nasabah”, hasil jawaban yang paling besar adalah setuju sebesar 37,1 %.

e. Empati (Empathy) Kesiediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Dalam hal ini BRI Syariah Kantor Kas Pusat Grosir Pasar Turi Surabaya belum bisa memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Bisa dilihat dari tempat kantor pelayanan bahwa disana tempatnya sempit dan belum memiliki CDM (Cash Deposit Machine) seperti halnya bank BCA. CDM ini memiliki banyak keunggulan dan bisa memahami kebutuhan pelanggan karena pelanggan tidak harus antri untuk melakukan setor tunai.