BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

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

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

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan *(merger)* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger,* Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah *(dual banking system).*

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi

PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Visi, Misi dan Shared Values Perusahaan

Visi :

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

Misi :

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
- Mengutamakan penghimpunan dana konsumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
- Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
- Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

Shared Values :

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang 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**".

Excellence:

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

Teamwork:

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

Humanity:

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.

Integrity:

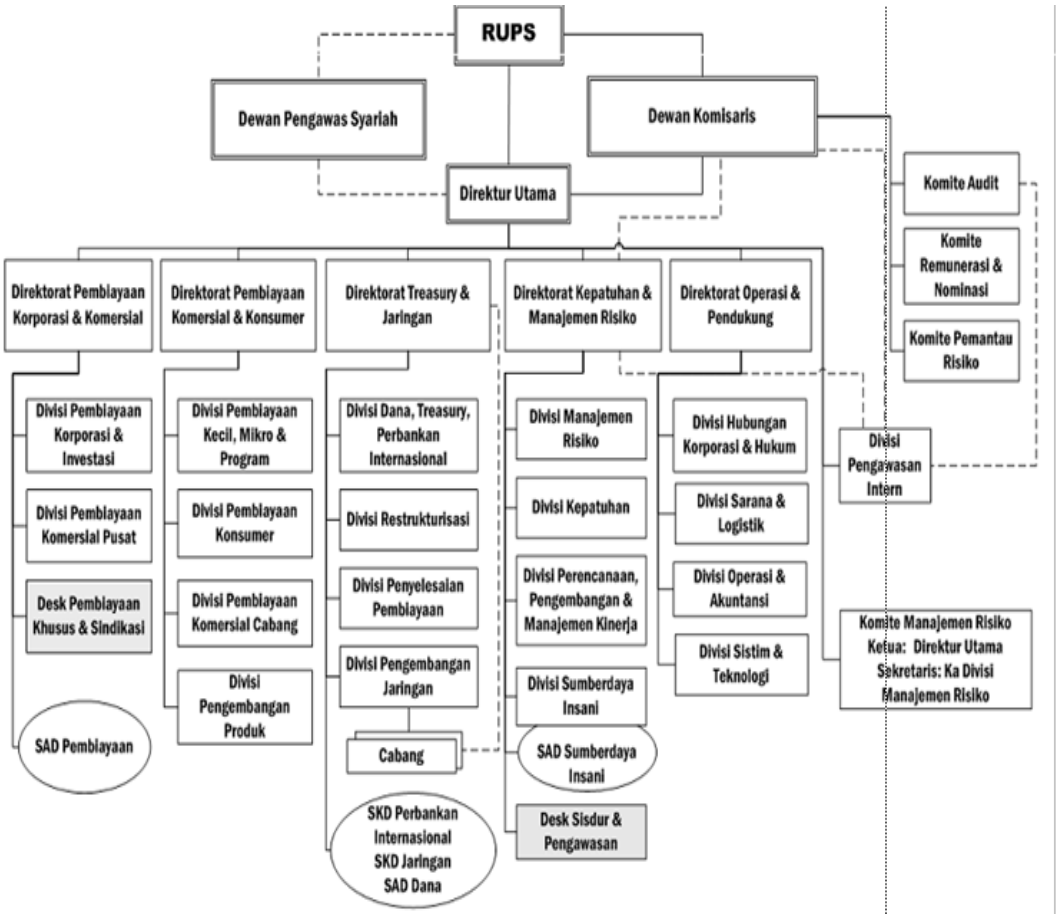
Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

Customer Focus:

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

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri



Gambar 4.1

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung

Struktur Organisasi GCG : Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS adalah organisasi perusahaan yang memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direksi, Dewan Komisaris atau Dewan Pengawas Syariah. RUPS sebagai organ perusahaan merupakan wadah para pemegang saham untuk mengambil keputusan penting yang berkaitan dengan modal yang ditanam dalam perusahaan,

dengan memperhatikan ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan. Keputusan yang diambil dalam RUPS didasari pada kepentingan usaha perusahaan jangka panjang. RUPS dan atau pemegang saham tidak melakukan intervensi terhadap tugas, fungsi dan wewenang Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah serta Direksi dengan tidak mengurangi wewenang RUPS untuk menjalankan hak sesuai dengan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan. Pengambilan keputusan RUPS dilakukan secara wajar dan transparan. Pada RUPS dan RUPSLB tahun 2009 telah dilakukan pemberitahuan dan undangan bagi pemegang saham sesuai ketentuan yang berlaku. BSM memiliki tatacara penyelenggaraan RUPS dimana disebutkan bahwa agenda acara RUPS disampaikan beserta undangan RUPS. RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris. RUPS memiliki wewenang mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, mengevaluasi kinerja Dewan Komisaris dan Direksi, mengesahkan perubahan Anggaran Dasar, memberikan persetujuan atas laporan tahunan, menetapkan alokasi penggunaan laba, menunjuk akuntan publik, serta menetapkan jumlah dan jenis kompensasi serta fasilitas. Selama tahun 2009, BSM menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPS yaitu RUPS Tahunan.

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris berjumlah 3 (tiga) orang sehingga menyamai (tidak melebihi) jumlah Direksi yang terdiri atas Komisaris Utama dan 2 (dua) orang anggota Komisaris. Komisaris Independen berjumlah 2 (dua) orang (66,67%). Penggantian/pengangkatan Dewan Komisaris langsung melalui RUPS,

dikarenakan Komite Remunerasi dan Nominasi belum terbentuk (target realisasi Triwulan II/ 2007). Satu orang Komisaris merangkap jabatan Pejabat Eksekutif pada Bank Mandiri (pengecualian karena penugasan dari Pemegang Saham Pengendali – Bank BUMN).

Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit untuk memastikan berjalannya tata kelola perusahaan yang baik, di mana secara keseluruhan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Dewan Komisaris telah berjalan dengan baik.

Direksi

Komitmen Direksi untuk melaksanakan GCG terus ditegaskan di mana yang terakhir adalah pembuatan Surat Edaran (SE) untuk jajaran BANK MANDIRI SYARIAH agar mematuhi PBI tentang GCG. Di samping itu, akan disosialisasikan Piagam (charter) GCG merevisi SKB dan menyesuaikan dengan pelaksanaan GCG induk perusahaan Bank Mandiri. Salah seorang Direksi ditetapkan sebagai Direktur Kepatuhan yang juga memantau implementasi GCG dan membawahi Divisi Manajemen Risiko, Pengembangan Produk, Sistem Teknologi, dan Desk Sisdur dan Pengawasan Pembiayaan. Penggantian dan atau pengangkatan Direksi langsung melalui RUPS karena Komite Remunerasi dan Nominasi masih dalam proses pembentukan. Direksi telah mematuhi komitmen untuk menjalankan kegiatan Bank secara prudent, sesuai dengan prinsip syariah dan atas setiap hasil audit baik intern maupun ekstern selalu ditindak lanjuti.

Dewan Komisaris (Dekom)

Dewan Komisaris BANK MANDIRI SYARIAH telah memenuhi fit & proper test BI, UU Perseroran Terbatas dan ketentuan GCG, dengan komposisi :

a. Komisaris Utama (Komisaris Independen)
b. Anggota Komisaris (Komisaris Independen)
c. Anggota Komisaris (penugasan dari Bank Mandiri)

Secara keseluruhan Dekom yang berjumlah 3 orang telah memenuhi GCG (66,67% Komisaris Independen). Dekom telah dilengkapi dengan Komite Audit yang menunjang tugas pengawasan, sehingga tanggung jawabnya dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan tugasnya Dekom dibantu oleh seorang Senior Advisor dan Komite-komite.

Direksi

Sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, Direksi bertanggung jawab penuh atas kepengurusan perusahaan untuk menjalankan prinsip perbankan yang sehat termasuk mengimplementasikan visi, misi, strategi, sasaran usaha, serta rencana jangka panjang dan jangka pendek sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kriteria yang ditetapkan oleh Otoritas Pengawas Bank. Komposisi Direksi terus dievaluasi sesuai dengan perkembangan BANK MANDIRI SYARIAH , dimana saat ini terdiri atas Direktur Utama dan dua Direktur Bidang. Ketiga Direktur yang berasal dari Bank Mandiri merupakan pengecualian GCG karena penugasan dari Pemegang Saham Pengendali–Bank BUMN. Direksi BANK MANDIRI SYARIAH telah memenuhi fit & proper test BI, UU Perseroran Terbatas dan ketentuan GCG. Komposisi 3 (tiga) Direksi adalah :

a. Direktur Utama (penugasan dari Bank Mandiri)
b. Direktur Operasional dan Pendukung (penugasan dari Bank Mandiri)
c. Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko (penugasan dari Bank Mandiri)

Secara keseluruhan Direksi berdomisili di Jakarta dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 2 (dua) orang Senior Executive Vice President (SEVP) dimana beban penugasan setingkat Direksi, kecuali tanggung jawab dan wewenang jabatan dibedakan dengan Direksi.

Tugas dan tanggung jawab Direksi adalah bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan kepengurusan Bank, mengelola Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam AD/ART perusahaan, melaksanakan prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi serta mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham.

Direktur Kepatuhan

Tanggung jawab Direktur Kepatuhan telah sesuai dengan PBI yang berlaku maupun best practices perbankan. Optimalisasi peran Direktur Kepatuhan terus ditingkatkan terutama kelanjutannya sebagai pengurus Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP). Di samping itu, terkait dengan pemastian kepatuhan terhadap pengelolaan harta kekayaan (asset) bank yaitu pembiayaan, penempatan dana, dan pengadaan barang & jasa telah diterapkan sertifikasi pengujian kepatuhan melalui penerbitan Sertifikat Kepatuhan

(Compliance Certificate) yang pelaksanaannya pada unit bisnis ditugaskan kepada fungsi Pengawas Kepatuhan dan Prinsip Mengenal Nasabah (PKP) Cabang maupun Divisi. Seluruh ketentuan eksternal yang berlaku telah dipatuhi dengan baik dan tidak ada sanksi hukum pelanggaran terhadap BANK MANDIRI SYARIAH terutama atas ketentuan BI maupun fatwa DSN. Optimalisasi fungsi kepatuhan BANK MANDIRI SYARIAH terus disempurnakan sejalan dengan perkembangan organisasi BANK MANDIRI SYARIAH .

Komite-Komite

BANK MANDIRI SYARIAH diwajibkan membentuk Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi, dan Komite Nominasi. Dari keempat Komite-komite di bawah Komisaris tersebut yang telah dibentuk dan berfungsi dengan baik adalah Komite Audit dengan komposisi :

a. Ketua Komite (Komisaris Independen)
b. Anggota Komite (pihak independen berpengetahuan Perbankan)
c. Anggota Komite (pihak independen berpengetahuan Keuangan/Akuntansi)

Komite Audit telah ikut serta dalam setiap rapat Komisaris dan Direksi yang telah berjalan rutin dan dihadiri minimal 2 (dua) orang anggota atau 66,67% dimana keputusan rapat selama ini diambil secara musyawarah mufakat. Pada dasarnya Komite Audit BANK MANDIRI SYARIAH sudah sesuai dengan tuntutan GCG, namun demikian beberapa komite lainnya (Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dirangkapkan dengan Komite Nominasi) sedang dalam pembentukan dan ditargetkan pada tahun 2007.

Dewan Pengawas Syariah (DPS)

DPS dibentuk oleh BANK MANDIRI SYARIAH berdasarkan pengesahan RUPS setelah adanya Keputusan Dewan Syariah Nasional (DSN) dan persetujuan BI. Tujuan dan tugas utamanya adalah mewakili pihak DSN untuk membantu independensi fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan fatwa-fatwa DSN. DPS juga bertugas mengarahkan, memeriksa dan mengawasi kegiatan Bank guna menjamin bahwa Bank telah beroperasi sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah. Saat ini DPS beranggotakan 3 (tiga) orang dengan komposisi :

a. Ketua DPS (pihak independen berpengetahuan fiqih syariah)
b. Anggota DPS (pihak independen berpengetahuan fiqih dan ekonomi syariah)
c. Anggota DPS (pihak independen berpengetahuan perbankan syariah)

DPS terus meningkatkan perannya terhadap pelaksanaan operasional Bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi Bank dan mengkaji produk/jasa baru yang belum ada fatwanya untuk dimintakan kepada DSN. Laporan hasil pengawasan syariah dibuat mengikuti ketentuan yang berlaku untuk disampaikan kepada Direksi, Komisaris, DSN, dan BI.

Kantor Akuntan Publik (KAP)

Dalam pelaksanaan audit laporan keuangan, BANK MANDIRI SYARIAH menunjuk Kantor Akuntan Publik (KAP) dan Akuntan Publik (AP) yang terdaftar di BI. Proses penunjukan dilakukan melalui RUPS atas rekomendasi Komite Audit melalui Komisaris setelah melalui pemilihan oleh Divisi terkait, didasarkan atas legalitas KAP, kompetensi (khususnya dalam melakukan audit di Bank

Syariah), lingkup audit, dan past performance. Pada dasarnya kinerja KAP sudah sesuai dengan tuntutan GCG dimana dalam melaksanakan tugasnya telah memenuhi prinsip independensi dan sesuai dengan ketentuan BI tentang transparansi laporan keuangan maupun PSAK59. KAP juga telah sesuai dengan kualifikasi permintaan pemegang saham pengendali.

Corporate Secretary

Dalam periode 2006, BANK MANDIRI SYARIAH menetapkan fungsi Corporate Secretary dirangkapkan kepada Divisi Corporate Affairs & Hukum (DCH). Pada hakekatnya, tugas Sekretaris Perusahaan adalah bertanggung jawab kepada Direksi sebagai struktur pendukung yang sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan GCG. Sekretaris Perusahaan (Corporate Secretary) bertanggungjawab untuk mengkomunikasikan kondisi umum Bank dan kinerjanya kepada seluruh pihak yang berkepentingan (eksternal/Stakeholders) di pasar keuangan maupun kepada masyarakat luas. Semua materi yang diinformasikan dibuat secara transparan, adil dan diungkapkan secara professional dan tepat waktu kepada para pihak sesuai dengan peraturan dan anggaran dasar perusahaan.

Divisi Kepatuhan dan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (DKP)

Direktur Kepatuhan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Divisi Kepatuhan dan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (DKP), yang pembentukannya mengacu kepada PBI tentang GCG. DKP melalui petugas Pengawas Kepatuhan Prinsip Mengenal Nasabah (PKP) sebagai organ DKP yang ditempatkan di Cabang bertugas untuk memastikan kepatuhan serta prudensialitas telah berjalan di Cabang serta mencegah terjadinya Non-compliance terhadap

seluruh aktivitas operasional Cabang yang harus sesuai (compliant) dengan ketentuan intenal maupun eksternal. Pada hakekatnya DKP memastikan bahwa pelaksanaan GCG, Compliance, Know Your Customer Principle (KYCP) serta pengawasan melekat telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam rangka menerapkan pengawasan melekat.

Divisi Manajemen Risiko (DMR)

Bank Syariah Mandiri (BANK MANDIRI SYARIAH) menghadapi risiko-risiko dalam melakukan aktifitas bisnisnya. Risiko-risiko yang dihadapi oleh BANK MANDIRI SYARIAH meliputi risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko kepatuhan, dan risiko strategik. Secara sistematis dan berkesinambungan, BANK MANDIRI SYARIAH selama tahun 2006 telah melakukan langkah-langkah dalam menerapkan sistem manajemen risiko yang efektif, efisien dan terpadu.

Divisi Pengawasan Intern (DPI)

Mematuhi Peraturan Bank Indonesia No. 1/6/PBI/1999 tanggal 20 September 1999 tentang Penugasan Direktur Kepatuhan (Compliance Director) dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum, sejak awal beroperasinya BANK MANDIRI SYARIAH telah membentuk Divisi Pengawasan Intern (DPI) yang menjalankan fungsi Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama, dan memiliki jalur komunikasi dengan Dewan Komisaris maupun Direktur Kepatuhan. Aktivitas utama Divisi Pengawasan Intern (DPI) adalah melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap seluruh aspek operasional dan pembiayaan yang

berbasis risiko (risk-based audit), dengan misi protektif, konstruktif dan konsultatif. Untuk menjamin mutu/kualitas jasa audit yang dilakukan, Divisi Pengawasan Intern telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 untuk Quality Management System yang diberikan oleh lembaga internasional Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) untuk masa 26 Maret 2004 – 25 Maret 2007, dan dikaji ulang (surveillance visit) setiap 6 bulanan. Selanjutnya, sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas, akan dilakukan renewal certificate assessment ISO pada bulan April 2007. Sebagai wujud komitmen manajemen terhadap penerapan GCG, maka Divisi Pengawasan Intern senantiasa memonitor tindak lanjut setiap rekomendasi hasil audit internal maupun eksternal agar tercipta perbaikan kinerja dan sistem kerja BANK MANDIRI SYARIAH . Penyempurnaan pedoman pengawasan intern terus dilakukan antara lain dengan revisi Piagam Audit Intern (Internal Audit Charter) per 27 April 2005 dan perbaikan manual-manual mutu. Salah satu terobosan dalam mengukur efektivitas pengendalian intern dan risiko atas setiap unit kerja (divisi maupun cabang) yang diaudit adalah penyempurnaan dan penerapan rating system, yaitu Internal Control Scoring (ICS) mulai tahun 2007.

Unit Kerja (Divisi & Cabang) Lain

Sesuai Indonesian Banking Sector Code, organisasi yang terlibat dalam penerapan GCG selain manajemen juga mencakup Unit Bisnis, Operasional dan pendukung lainnya serta Cabang. Hal ini mencerminkan bahwa secara struktural penerapan GCG disokong oleh seluruh jajaran perusahaan dan menjadi mutlak,

sehingga tidak dapat ditawar-tawar. Oleh karenanya GCG harus dijalankan secara maksimal sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

4.1.3 Deskripsi Tugas

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris

a. Memastikan terus terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap jenjang organisasi dibantu oleh unit-unit kerja terkait.
b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dan pengawasan atas kebijaksanaan Direksi terhadap kebijakan pengurusan BSM serta memberikan nasihat kepada Direksi.
c. Melaksanakan pengawasan atas risiko usaha BSM dan upaya manajemen melakukan pengendalian internal.
d. Memberikan tanggapan dan rekomendasi atas usulan dan rencana pengembangan strategis BSM yang diajukan Direksi.
e. Memastikan bahwa Direksi telah memperhatikan kepentingan semua Pemegang Saham.
f. Dalam melakukan pengawasan tersebut, Dewan Komisaris mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis BSM.
g. Di dalam melakukan pengawasan, Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam pengambilan keputusan kegiatan operasional BSM, kecuali dalam hal penyediaan dana kepada pihak terkait sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia tentang Batas Maksimum Pemberian Kredit

Bank Umum dan hal-hal lain yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar BSM atau peraturan perundangan yang berlaku.

h. Memberitahukan kepada Bank Indonesia paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak ditemukan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang keuangan dan perbankan, dan keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank.

i. Membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban pengawasan atas pengelolaan BSM.

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris BSM sejalan dengan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris BSM dapat dirinci sebagai berikut:

Independensi Dewan Komisaris

Anggota Dewan Komisaris BSM telah memenuhi jumlah, komposisi, kriteria dan independensi sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 yang diubah dengan PBI Nomor 8/14/2006 dimana jumlah anggota Dewan Komisaris BSM saat ini adalah 4 (empat) orang. 2 (dua) orang diantaranya atau sama dengan 50% anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen. Penggantian dan pengangkatan anggota Dewan Komisaris telah memperhatikan rekomendasi dari Komite Remunerasi dan Nominasi. Setiap anggota Dewan Komisaris tidak memiliki hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua dengan anggota Dewan Komisaris lainnya dan/atau anggota Direksi.

Pengawasan dan Rekomendasi Dewan Komisaris

a. Kinerja keuangan
b. Kerangka Manajemen Risiko
c. Tindak lanjut atas hasil pemeriksaan audit internal dan eksternal termasuk hasil pemeriksaan Bank Indonesia
d. Implementasi KYC dan AML
e. Kecukupan sistem pengendalian
f. Permodalan BSM harus mampu mendukung rencana ekspansi bisnis dan pertumbuhan yang ingin dicapai.
g. Peningkatan kualitas aktiva produktif dengan melanjutkan langkah-langkah secara lebih konkrit dan berkesinambungan dalam berbagai hal terkait.
h. Peningkatan kinerja Bank melalui evaluasi dan *review* terhadap berbagai kebijakan
i. Peningkatan rentabilitas melalui hal-hal sebagai berikut:
j. Penetapan mekanisme mempertahankan posisi likuiditas dan tingkat pertumbuhan Dana Pihak Ketiga
k. Pemantauan secara konsisten terhadap pemeliharaan PDN, dan pengendalian portofolio valuta asing.
l. Penggalian penyebab utama atas temuan oleh Internal Audit dan pengidentifikasian 8 risiko perbankan di dalam temuan-temuan audit.
m. Peningkatan pemahaman risiko dan adanya fungsi waskat di dalam manajemen risiko Bank.

n. Pemisahan fungsi otorisasi dan berjalannya komunikasi antar jenjang.
o. Pemaksimalan fungsi Pengawas Kepatuhan dan Prinsip Mengenal Nasabah (PKP).
p. Penetapan ke dalam KPI, *zero* DMTL dan hasil *audit scoring* di setiap unit kerja.
q. Optimalisasi pemanfaatan *E-Learning* sehingga berkorelasi dengan peningkatan kompetensi pegawai.

Dewan Komisaris BSM secara proaktif melakukan pengawasan dan memberikan masukan kepada Direksi. Pengawasan dilakukan secara langsung termasuk memantau tindak lanjut atas rekomendasi Dewan Komisaris kepada Direksi, maupun melalui komite-komite yang dibentuk. Selama tahun 2009, Dewan Komisaris BSM telah melakukan pengawasan terhadap: Dalam rangka mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan, meningkatkan peran intermediasi BSM, serta mempertahankan kondisi kesehatan BSM, Dewan Komisaris merekomendasikan perlunya dilakukan upaya perbaikan sekaligus pemeliharaan kinerja BSM yang mencakup faktor-faktor sebagai berikut: Upaya-upaya perbaikan kinerja tersebut di atas tentu akan dapat diwujudkan sejalan dengan upaya BSM untuk mempertahankan dan terus meningkatkan penerapan prinsip-prinsip manajemen bank yang sehat, mencakup pelaksanaan manajemen umum, sistem pengendalian intern, manajemen risiko, serta kepatuhan BSM terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dewan Pengawas Syariah (DPS)

1. Mengawasi dan memantau kegiatan operasional bank untuk menjamin kepatuhannya terhadap fatwa yang dikeluarkan oleh DSN – MUI.
2. Menilai dan memberi persetujuan mengenai aspek-aspek syariah pada setiap pedoman produk dan operasional perusahaan.
3. Memberikan pendapat mengenai kepatuhan syariah atas kegiatan operasional perusahaan dalam laporan publikasi.
4. Meninjau produk dan layanan baru, yang belum diatur oleh fatwa yang dikeluarkan oleh DSN – MUI.
5. Menyerahkan laporan pengawasan syariah setiap 6 (enam) bulan kepada

Dewan Komisaris, Direksi, DSN – MUI dan Bank Indonesia.

1. Memberikan masukan bahwa produk dan layanan BSM telah sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN.
2. Memberikan masukan dan opini pada seluruh pedoman kerja operasional dan manual produk.
3. Menyerahkan laporan pengawasan syariah kepada Bank Indonesia setiap semester pada tahun 2009, yang memuat antara lain :

Hasil pengawasan dan kesesuaian kegiatan operasional perusahaan terhadap fatwa yang dikeluarkan oleh DSN – MUI – Opini syariah atas pedoman operasional, produk dan jasa yang dikeluarkan BSM – Hasil kajian atas produk dan jasa baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN –MUI – Opini syariah atas pelaksanaan operasional perusahaan secara keseluruhan dalam laporan publikasi perusahaan

Kebijakan Remunerasi

Sebagai bank yang bergerak di bidang syariah, maka dibentuk Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bersifat independen yang anggota-anggotanya ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), sebuah badan di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Seluruh pedoman produk pendanaan, pembiayaan dan operasional harus disetujui oleh DPS untuk menjamin kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah. Tugas, kewenangan dan tanggung jawab DPS adalah: Dalam melaksanakan tugasnya, DPS telah melakukan pertemuan rutin maupun insidental sebanyak 18 kali.

Tugas dan Tanggung jawab Direksi

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Direksi senantiasa berpegang dan berpedoman pada Anggaran Dasar maupun ketentuan internal serta eksternal lainnya. Direksi telah membentuk Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), Satuan Kerja Manajemen Risiko, Komite Manajemen Risiko dan Divisi Kepatuhan. Direksi menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari SKAI, auditor eksternal, dan hasil pengawasan Bank Indonesia dan/atau hasil pengawasan otoritas lain. Direksi mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui RUPS. Direksi mengungkapkan kebijakan-kebijakan BSM yang bersifat strategis di bidang kepegawaian kepada pegawai dengan media yang mudah diakses pegawai antara lain melalui *News Letter*, SMS, *intranet*, majalah internal dan media komunikasi lainnya. Tugas dan Tanggung jawab Direksi dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Melakukan pengelolaan BSM sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sesuai Anggaran Dasar, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip GCG.
b. Menyusun visi, misi, dan nilai-nilai serta rencana strategis BSM dalam bentuk rencana korporasi (*Corporate Plan*) dan rencana bisnis (*Business Plan*).
c. Menetapkan struktur organisasi yang lengkap dengan rincian tugas di setiap divisi.
d. Mengendalikan sumber daya yang dimiliki BSM secara efektif dan efisien.
e. Menciptakan sistem pengendalian intern, manajemen risiko, menjamin terselenggaranya fungsi audit intern perusahaan dalam setiap tingkatan manajemen dan menindaklanjuti temuan Divisi Audit Intern BSM sesuai dengan kebijakan atau pengarahan yang diberikan Dewan Komisaris.
f. Memperhatikan kepentingan yang wajar dari pemangku kepentingan BSM (*stakeholders*).

Susunan Direksi

a. Menjalankan visi BSM dengan menetapkan strategi dan kebijakan BSM.
b. Terlaksananya evaluasi secara berkala terhadap realisasi pencapaian target dan menetapkan langkah-langkah peningkatan kinerja yang harus dilakukan.
c. Terkoordinasinya kegiatan kerja seluruh anggota Direksi dan EVP berikut aparat dibawahnya untuk mencapai optimalisasi hasil.

d. Terselenggaranya aktivitas seluruh unit kerja yang berada langsung di bawahnya agar mencapai rencana kerja yang ditetapkan
e. Terciptanya hubungan yang harmonis antara Dewan Komisaris, Direksi, Pemegang Saham, Karyawan, Nasabah, Investor, dan Pemerintah/Bank Sentral dalam rangka menciptakan *good corporate governance*
f. Terselenggaranya pengelolaan Manajemen Risiko di perusahaan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan
g. Terkoordinasinya pembinaan terhadap seluruh Kepala Divisi/Unit/Tim Kerja dan cabang
h. Terbinanya hubungan dengan seluruh mitra kerja BSM agar dapat terwujud hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
i. Menetapkan strategi dan kebijakan di bidang pembiayaan korporasi berdasarkan prinsip syariah, serta kebijakan pendukung lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya.
j. Memimpin dan mengkoordinir seluruh unit kerja di Direktorat Pembiayaan Korporasi dalam melaksanakan aktifitas bidang pembiayaan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana kerja tahunan dengan tetap menjaga prinsip kehati-hatian.
k. Menetapkan strategi dan kebijakan di bidang pembiayaan komersial dan konsumer berdasarkan prinsip syariah, serta kebijakan pendukung lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya.
l. Memimpin dan mengkoordinir seluruh unit kerja di Direktorat Pembiayaan Komersial dan Konsumer dalam melaksanakan aktifitas bidang

pembiayaan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana kerja tahunan dengan tetap menjaga prinsip kehati-hatian.

m. Menetapkan strategi dan kebijakan di Direktorat Treasuri dan Jaringan berdasarkan prinsip syariah, serta kebijakan pendukung lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya.
n. Memimpin dan mengkoordinir seluruh unit kerja di Direktorat Treasuri dan Jaringan dalam melaksanakan aktifitas di bidang treasuri, dana, restrukturisasi, dan jaringan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana kerja tahunan dengan tetap menjaga prinsip kehati-hatian.
o. Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kajian terhadap risiko perusahaan sesuai dengan visi BSM yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
p. Memimpin dan mengkoordinir penetapan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan BSM telah memenuhi ketentuan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka pelaksanaan prinsip kehati-hatian.
q. Menetapkan strategi dan kebijakan yang sesuai dengan visi perusahaan dengan menjalankan strategi dan kebijakan BSM di bidang Informasi dan Teknologi, *corporate affair*, hukum, operasi dan akuntansi, serta sarana dan logistik.
r. Mengevaluasi perkembangan bank di bidang Informasi dan Teknologi, *corporate affair*, hukum, operasi dan akuntansi serta sarana dan logistik

dan merumuskan kebijakan yang perlu ditempuh untuk tetap terlaksananya kegiatan BSM yang efisien dan efektif.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas perbankan syariah dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa kepada, paling tidak, pelaksanaan dua ajaran al-Qur'an yaitu: pertama adalah prinsip ta'awun, dalam (Q.S 5:2) sebagai berikut;

يَبْتَغُونَ الْحَرَامَ الْبَيْتَ آمِّينَ وَلا دَالْقَلآئِدَ وَلاَ الْهَدْيَ وَلاَ الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلاَ اللّهِ شَعَآئِرَ تُحِلُّواْ لاَ آمَنُواْ الَّذِينَ أَيُّهَا يَا أَن الْحَرَامِ الْمَسْجِدِ عَنِ صَدُّوكُمْ أَن قَوْمٍ شَنَآنُ يَجْرِمَنَّكُمْ وَلاَ فَاصْطَادُواْ حَلَلْتُمْ وَإِذَا وَرِضْوَانًا رَّبِّهِمْ مِّن فَضْلاً الْعِقَابِ شَدِيدُ اللّهَ إِنَّ اللّهَ وَاتَّقُواْ وَالْعُدْوَانِ الإِثْمِ عَلَى تَعَاوَنُواْ وَلاَ ىوَالتَّقْوَ الْبرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُواْ تَعْتَدُواْ

Ta'awun yaitu salimah, membantu dan saling berkerjasama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan. Kedua adalah prinsip menghindari al-ikhtina dalam (Q:S 4:29) sebagai berikut:

إِنَّ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلا مِنْكُمْ تَرَاضٍ عَنْ تِجَارَةً تَكُونَ أَنْ إِلا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لا آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهَ

Al-ikhtina yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (idle) dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum. Hal-hal yang berkenaan dengan bank syariah yang meliputi pengertian bank syariah, konsep operasional bank syariah dan sistem operasional bank syariah.

Secara garis besar, kegiatan operasional bank syariah ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri dari lima konsep dasar aqad. Bersumber dari lima akad inilah dapat ditentukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah

untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah: (1) sistem simpanan, (2) bagi hasil, (3) margin keuntungan, (4) sewa, dan (5) jasa (fee).

1. Prinsip pinjaman murni (al-wadi‘ah)

   Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk wadi’ah. Fasilitas wadi‘ahbiasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya giro dan tabungan.

2. Prinsip bagi hasil (syirkah)

   Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah mudharabah dan musyarakah. Lebih jauh prinsip mudharabahdapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan musyarakah lebih banyak untuk pembiayaan atau penyertaan.

3. Prinsip jual beli (at-tijarah)

   Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah menjadi agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (margin).

4. Prinsip sewa (al-ijarah)

   Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (a) ijaroh, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan penyewaan alat-alat produk lainnya, (b) bai al takjiriatau ijarah almuntahiya bit tamlik merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

5. Prinsip jasa (al-ajr)

   Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, dan transfer. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada konsep al ajr wal umulah.

Sistem Operasional Bank Syariah

Dalam menjalankan fungsi dan perannya secara umum, pengembangan produk bank syariah yang merupakan sistem operasional bank syariah dapat di kelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk jasa.

a. Bank syariah sebagai lembaga penghimpun dana dari pihak yang surplus dana, yaitu pihak yang mempercayakan uangnya kepada bank untuk disimpan dan dikelola sesuai dengan prinsip syariah. Yang dimaksud dengan dana adalahdana dari pihak pertama (pemodal dan pemegang saham), dana dari pihak kedua (pinjaman dari bank dan bukan bank, serta dari Bank Indonesia), dan dana dari pihak ketiga (nasabah).

b. Bank syariah sebagai penyalur dana bagi pihak yang membutuhkan berupa jual beli, bagihasil, pembiayaan, pinjaman, dan investasi khusus. Alokasi penggunaan dana bank syariah pada dasarnya dapat dibagi dalam dua bagian penting dari aktiva bank, yaitu: Erning Asset (aktiva yang menghasilkan) dan Earning Non Asset (aktiva yang tidak menghasikan). Aktiva yang menghasilkan atau Earning Asset adalah asset bank yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan. Asset ini disalurkan dalam bentuk investasi yang terdiri atas: pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan (musyarakah), pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli (al-bai), pembiayaan berdasarkan prinsip sewa (ijaroh).Sementara itu aset bank yang lain adalah aset yang tergolong tidak memberikan penghasilan atau disebut Non Earning Asset adalah: aktiva dalam bentuk tunai (cash asset), pinjaman qord, penanaman dana dalam aktiva tetap dan inventaris (premise and equipment).c) Bank syariah sebagai pelayanan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain al-Sharf, sharf adalah perjanjian jual beli suatu valuta dengan valuta yang lainnya dan al-Ijaroh, jenis kegiatan ini antara lain menyewakan kontan simpanan (safe deposit box) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (costudian). Bank dapat imbalan sewa dari jasa-jasa tersebut.

4.2 Pembahasan Penelitian

Bagian ini merupakan hasil pembahasan dari penelitian yang telah penulis lakukan yaitu merupakan hasil pengolahan data yang diperoleh dari perusahaan langsung ataupun melalui hasil pengolahan kuesioner yang disebar kepada 139 responden sebagai sensus. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

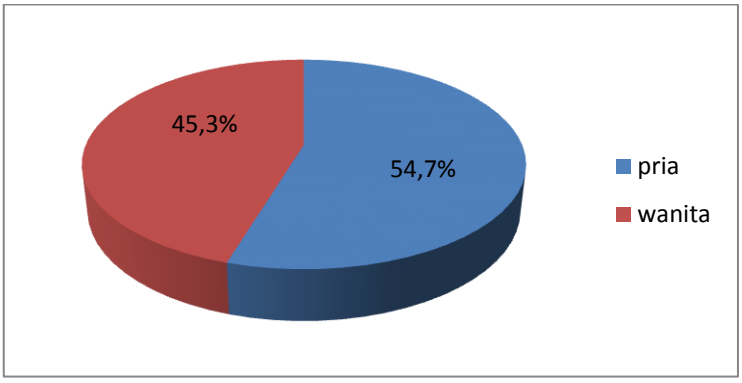
4.2.1 Karakteristik Responden

Data primer merupakan hasil dari analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dari tanggapan responden atas kuesioner yang disebarkan. Dengan demikian diperlukan adanya pembahasan mengenai karakteristik dari responden tersebut.

Dalam pengambilan responden diambil dari populasi yang disebut sampel dari nasabah mudharabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung. Adapun karakteristik tersebut yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan perbedaan jenis kelamin, usia dan pendidikan.

4.2.1.1 Data Responden

Karakteristik responden yang pertama adalah jenis kelamin. Jenis kelamin merupakan suatu penggolongan responden untuk mendapatkan gambaran salah satu aspek demografis responden yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung, kemudian dihubungkan dengan variabel penelitian yang akan dibahas. Berikut adalah gambaran jenis kelamin responden :

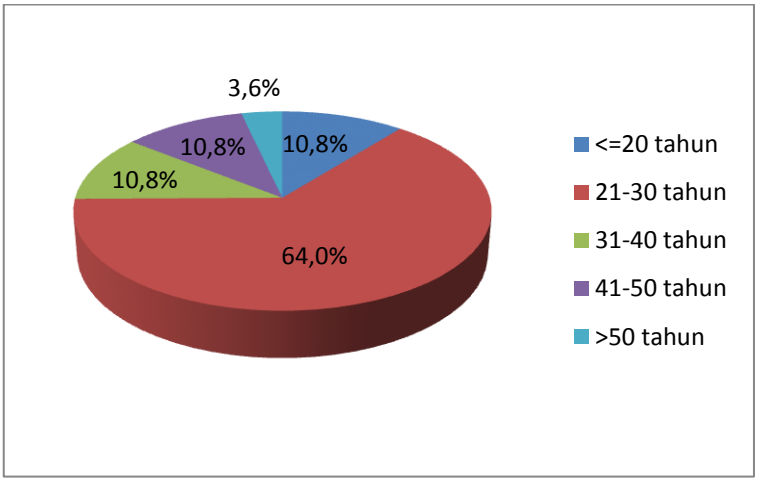


Gambar 4.2
Jenis Kelamin

Tabel dan gambar diatas menggambarkan data responden berdasarkan jenis kelamin. Dari 139 orang yang diteliti, 76 orang (54,7%) diantaranya adalah pria dan 63 orang (45,3%) diantaranya adalah wanita. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden adalah pria.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lamb et.al (2002:167) yang menyatakan konsumen laki-laki dan perempuan berbeda dalam memenuhi kebutuhan, sedangkan Kotler dan Amstrong (2001:171) menyatakan jenis kelamin dan budaya merupakan karakteristik konsumen yang memberikan stimulus bagi konsumen untuk memutuskan pembelian suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya akan dipaparkan usia responden, untuk mengetahui gambaran nasabah Mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung dari segi usia yang akan dihubungkan dengan variabel penelitian. Berikut adalah gambaran usia responden:



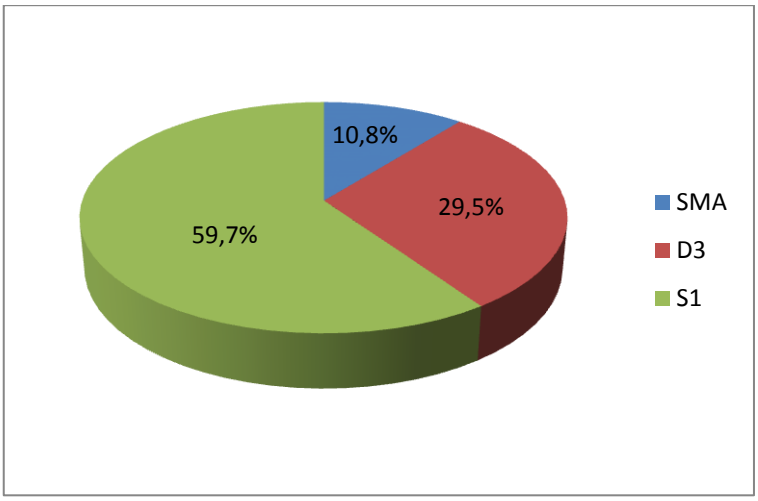
Gambar 4.3
Usia

Tabel dan gambar diatas menggambarkan data responden berdasarkan usia. Dari 139 orang yang diteliti, 15 orang (10,8%) diantaranya berusia kurang dari 20 tahun, 89 orang (64,0%) diantaranya berusia 21-30 tahun, 15 orang (10,8%) diantaranya berusia 31-40 tahun, 15 orang (10,8%) diantaranya berusia 41-50 tahun dan 5 orang (3,6%) diantaranya berusia lebih dari 50 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berusia antara 21-30 tahun.

Selain itu, umur seseorang akan mempengaruhi perilaku pembeliannya. Menurut Lamb et.al (2002:66), umur merupakan faktor demografi yang berhubungan dengan perilaku pembelian konsumen. Hal ini ditegaskan lagi bahwa bahwa umur dan family life cycle merupakan tahap yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumen. Pendapat ini didukung juga oleh Kotler et.al (2003:205), yang menyatakan tipe produk yang dibeli orang berubah selama tahap siklus hidup dan usia seseorang perlu diperhatikan pihak pemasar, karena akan mempengaruhi pembelian barang-barang dan jasa. Sedangkan masyarakat yang menjadi nasabah mudharabah paling sedikit berusia < 18 tahun

karena para nasabah mudharabah tersebut umumnya masih hidup dengan biaya dari kedua orang tuannya dan untuk yang mayoritas kebanyakan nasabah mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung ada di kalangan 21-30 tahun yang pada umumnya sudah memiliki penghasilan sendiri dan berupaya menanam investasi sebanyak mungkin.

Latar belakang pendidikan responden merupakan aspek yang dapat mempengaruhi penilaian responden terhadap item pernyataan dalam kuesioner, karena tingkat pendidikan akan berpengaruh kepada pemahaman (kogniitif) seseorang. Selain itu, paparan latar belakang pendidikan responden adalah untuk mengetahui lebih jelas segmen pasar berdasarkan latar belakang pendidikan. Berikut adalah gambaran menganai pendidikan terakhir responden :



Gambar 4.4
Pendidikan

Tabel dan gambar diatas menggambarkan data responden berdasarkan pendidikan. Dari 139 orang yang diteliti, 15 orang (10,8%) diantaranya memiliki pendidikan SMA, 41 orang (29,5%) diantaranya memiliki pendidikan D3 dan 83

orang (59,7%) diantaranya memiliki pendidikan S1. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan S1 yang utamanya kisaran pendidikan S1 sudah memiliki pola pikir jangka panjang dan jangka pendek dengan sangat baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat Schiffman dan Kanuk (2004:59) bahwa pendidikan, pekerjaan dan pendapatan mempunyai hubungan sebab akibat.

4.3 Analisis Deskriptif

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan persentase skor tanggapan responden.

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Konsumen (X_1)

Perilaku konsumen pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Perilaku Konsumen diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan.Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang keterlibatan konsumen pada kegiatan perbankan yang terjadi di Bank Syariah

Mandiri KCP Surapati Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

4.3.1.1. Budaya

Richard E. Porter (2004) menyatakan : Kebudayaan adalah simpanan akumulatif dari pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, pilihan waktu, peranan, relasi ruang, konsep yang luas, dan objek material atau kepemilikan yang dimiliki dan dipertahankan oleh sekelompok orang atau suatu generasi.

Fungsi kebudayaan Adalah untuk mengatur manusia agar dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak dan berbuat untuk menentukan sikap kalau akan berbehubungan dengan orang lain didalam menjalankan hidupnya. Kebudayaan berfungsi sebagai:

- Suatu hubungan pedoman antar manusia atau kelompok
- Wadah untuk menyakurkan perasaan-perasaan dan kehidupan lainnya
- Pembimbing kehidupan manusia
- Pembeda antar manusia dan binatang

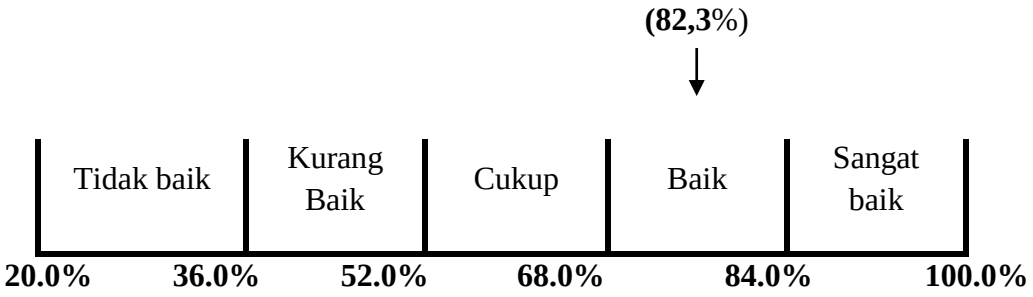
Tabel 4.1
Tanggapan Responden Mengenai Budaya

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Saya memutuskan untuk menjadi nasabah mudharabah Bank Syariah Mandiri dikarenakan adanya faktor keyakinan beragama saya.	45	62	23	2	7	139	553	695
		32,4%	44,6%	16,5%	1,4%	5,0%	100,0%	79,6%	
2	adanya pengaruh dari daerah dimana saya tinggal, menjadi faktor pendukung saya dalam proses mengambil keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri	43	88	8	0	0	139	591	695
		30,9%	63,3%	5,8%	0,0%	0,0%	100,0%	85,0%	
Jumlah Skor Total								1144	
Persentase Skor								82,3%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Budaya. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Budaya adalah 1144. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1144 : 1390) x 100%
  = 82,3%

Garis Kontinum Budaya



Gambar 4.5

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1144 atau 82,3% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Budaya berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Kotler (2005, pp203-218), Budaya sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling dasar. Masing – masing budaya terdiri dari sejumlah sub-budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya.

4.3.1.2 Sosial

Kita harus mengakui bahwa manusia merupakan mahluk sosial karena manusia tidak bisa hidup tanpa berhubungan dengan manusia yang lain bahkan untuk urusan sekecil apapun kita tetap membutuhkan orang lain untuk membantu kita. Sosial adalah cara tentang bagaimana para individu saling berhubungan.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Sosial

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
3	Dalam proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri peranan kelompok dimana saya berada bisa menjadi faktor penentu saya dalam memilih Bank	22	90	25	1	1	139	548	695
		15,8%	64,7%	18,0%	0,7%	0,7%	100,0%	78,8%	
4	Peran serta status saya di masyarakat ataupun di tempat kerja akan mempengaruhi saya ketika pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah mudharabah	23	56	32	10	18	139	473	695
		16,5%	40,3%	23,0%	7,2%	12,9%	100,0%	68,1%	
Jumlah Skor Total								1021	
Persentase Skor								73,5%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Sosial. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Sosial adalah 1021. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

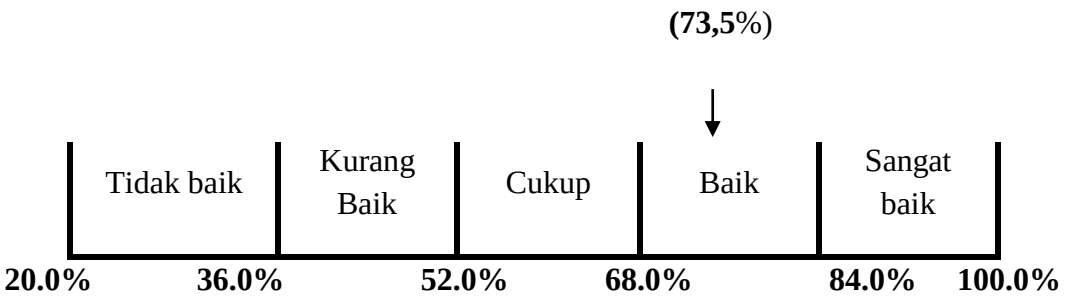
- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (1021 : 1390) x 100%

  = 73,5%

Garis Kontinum Sosial



Gambar 4.6

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1021 atau 73,5% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Sosial berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Kotler (2005, pp203-218), Seseorang berpartisipasi ke dalam banyak kelompok sepanjang hidupnya keluarga, klub, organisasi. Kedudukan orang itu dimasing-masing kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran dan statusnya. Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang. Masing-masing peran menghasilkan status. Yang sedikitna kelompok dan peran serta status akan membentuk pemikiran seseorang untuk mengambil keputusan, dikarenkan dari kelompok seseorang akan mendapatkan berbagai informasi yang akan berguna untuk membentuk karakternya.

4.3.1.3 Pribadi

kepribadian sebagai keseluruhan pola sikap, kebutuhan, ciri-ciri kas dan prilaku seseorang. Pola berarti sesuatu yang sudah menjadi standar atu baku, sehingga kalau di katakan pola sikap, maka sikap itu sudah baku berlaku terus menerus secara konsisten dalam menghadapai situasi yang di hadapi.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai Pribadi

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
5	menjadi nasabah mudharabah di Bank Syariah Mandiri dikarenakan masalah pengaruh dari umur	23	80	36	0	0	139	543	695
		16,5%	57,6%	25,9%	0,0%	0,0%	100,0%	78,1%	
6	Menjadi nasabah di suatu Bank dikarenakan adanya tuntutan dari pekerjaan	36	88	14	0	1	139	575	695
		25,9%	63,3%	10,1%	0,0%	0,7%	100,0%	82,7%	
Jumlah Skor Total								1118	
Persentase Skor								80,4%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Pribadi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Pribadi adalah 1118. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

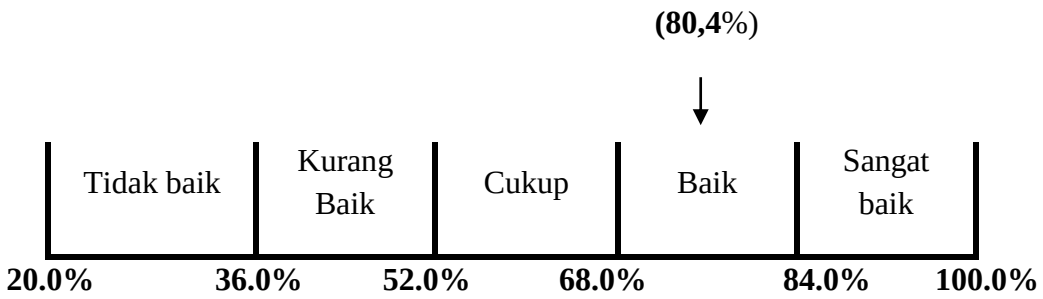
- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (1118 : 1390) x 100%

  = 80,4%

Garis Kontinum Pribadi



Gambar 4.7

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1118 atau 80,4% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Pribadi berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Kotler (2005, pp203-218), Orang membeli barang dan jasa berbeda-beda sepanjang hidupnya. Kebutuhan dan selera orang terhadap barang atau jasa berhubungan dengan usia. Konsumsi juga dibentuk oleh siklus hidup keluarga. Para pemasar sering memilih sejumlah kelompok berdasarkan siklus hidup sebagai pasar sasaran mereka. Para pemasar memberikan perhatian yang besar pada perubahan situasi hidup (bercerai, menduda/menjanda, kawin lagi) dan dampak situasi itu pada perilaku konsumsi.

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat diatas rata-rata atas produk dan jasa mereka. Perusahaan bahkan dapat mengkhususkan produknya pada kelompok pekerjaan tertentu.

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang **:** penghasilan yang dapat dibelanjakan (level, kestabilan, pola waktunya), tabungan dan aktiva (termasuk persentase aktiva yang lancar dan *liquid)*, utang, kemampuan untuk meminjam, dan sikap terhadap belanja atau menabung. Para pemasar barang yang peka terhadap harga terus-menerus memperhatikan kecenderungan penghasilan pribadi, tabungan, dan tingkat suku bunga.

Tabel 4.4

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Konsumen (X_1)

No	Dimensi	Skor
1	Budaya	1144
2	Sosial	1021
3	pribadi	1118
Jumlah		3283
Persentase		78,7%

Tabel di atas menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Perilaku Konsumen (X_1). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Perilaku Konsumen (X_1) adalah 3283. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 6 x 139 = 4170
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 6 x 139 = 834

- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

  = (4170 – 834) : 5

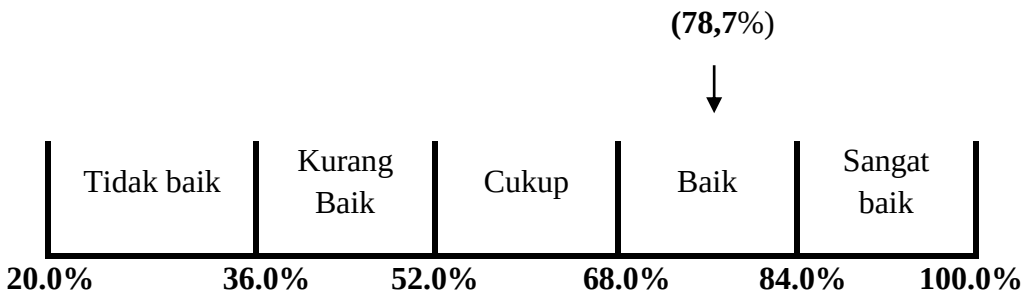
  = 667,2

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (3283 : 4170) x 100%

  = 78,7%

Garis Kontinum Perilaku Konsumen (X_1)



Gambar 4.8

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 6 pertanyaan adalah 4170. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3283 atau 78,7% dari skor ideal yaitu 4170. Dengan demikian Perilaku Konsumen (X_1) berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Kosasih, SE., MM. Dan Dadan Ahmad Fadili, SE., MM., dalam Jurnal Manajemen Vol.10 No.3 April 2013 mengatakan bahwa, Konsumen secara definisi adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kosumen telah menjadi pusat perhatian pemasar, karena konsumenlah yang akan memutuskan bahwa ia akan membeli produk tertantu atau tidak.

4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas Pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas Pelayanan diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang Kualitas Pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (pelanggan) dengan tujuan agara pelanggan dapat menggunakan dan menikmati produk yang ditawarkan. Menurut Zeithaml dalam penelitian Aprih dan Sri (2011:179) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*).

4.3.2.1 Tangibles

Dimensi kualitas pelayanan yang pertama ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara inderawi dan dapat diukur secara nyata oleh pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Farida, 2009:51), kualitas pelayanan dalam dimensi tangible yaitu kesetrategisan lokasi Bank, penampilan

karyawan, ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan), keluasan tempat parkir, dan kebersihan ruangan. Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan-tanggapan penilaian responden mengenai bukti fisik (tangible) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

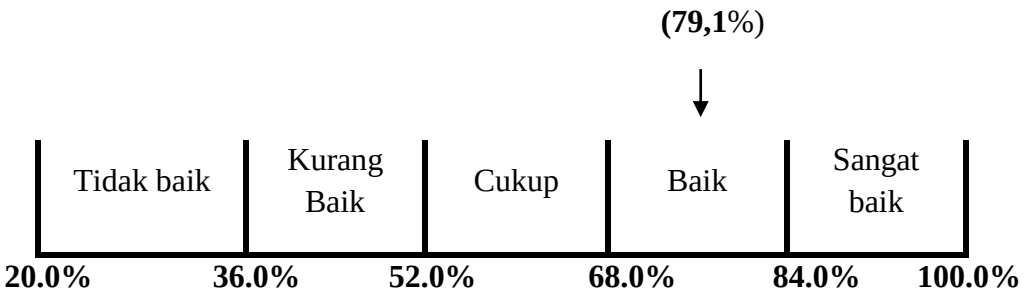
Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Tangibles

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
7	Saya akan memutuskan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri ketika Bank tersebut menyediakan fasilitas yang menunjang kegiatan perbankan. Dari atm, kenyamanan tempat untuk melakukan transaksi, serta fasilitas lainnya yang tersedia untuk para nasabah	24	77	36	2	0	139	540	695
		17,3%	55,4%	25,9%	1,4%	0,0%	100,0%	77,7%	
8	Akan lebih membuat yakin para nasabah apabila pihak bank menyediakan fasilitas komunikasi yang baik kepada nasabah.diantaranya adanya fasilatas e-banking yang akan membuat kegiatan perbankan berjalan dengan efesien	26	93	18	2	0	139	560	695
		18,7%	66,9%	12,9%	1,4%	0,0%	100,0%	80,6%	
Jumlah Skor Total								1100	
Persentase Skor								79,1%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Tangibles. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Tangibles adalah 1100. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1100 : 1390) x 100%
  = 79,1%

Garis Kontinum Tangibles



Gambar 4.9

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1100 atau 79,1% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Tangibles berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133, Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.

4.3.2.2 Realibitasi

Tanggapan responden terhadap kehandalan (*reliability*) yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan yang mencakup:

- Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan,
- Ketepatan/ketanggapan karyawan memberikan pelayanan.

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Realibitasi

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
9	Dalam melaksanakan kegiatan perbankan sangat diperlukan pelayanan segera serta cekatan dari semua karyawan bank	14	39	48	30	8	139	438	695
		10,1%	28,1%	34,5%	21,6%	5,8%	100,0%	63,0%	
10	Saya akan memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri apabila janji Bank sesuai dengan kenyataannya	46	61	23	2	7	139	554	695
		33,1%	43,9%	16,5%	1,4%	5,0%	100,0%	79,7%	
Jumlah Skor Total								992	
Persentase Skor								71,4%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Realibitasi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Realibitasi adalah 992. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278

- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

  = (1390 – 278) : 5

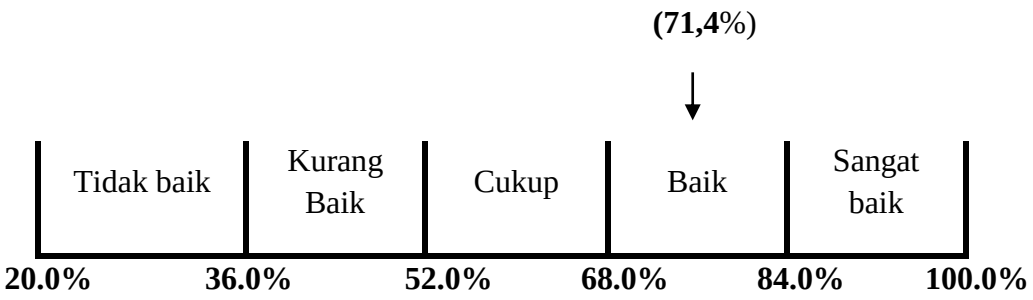
  = 222,4

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (992 : 1390) x 100%

  = 71,4%

Garis Kontinum Realibitasi



Gambar 4.10

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 992 atau 71,4% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Realibitasi berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133, Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

4.3.2.3 Responsivenes

Tanggapan responden terhadap daya tanggap (responsiveness) yang akan di teliti mengenai kualitas pelayanan yang mencakup :

- Kemampuan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan, dan
- Kesediaan memberi informasi / komunikasi.

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

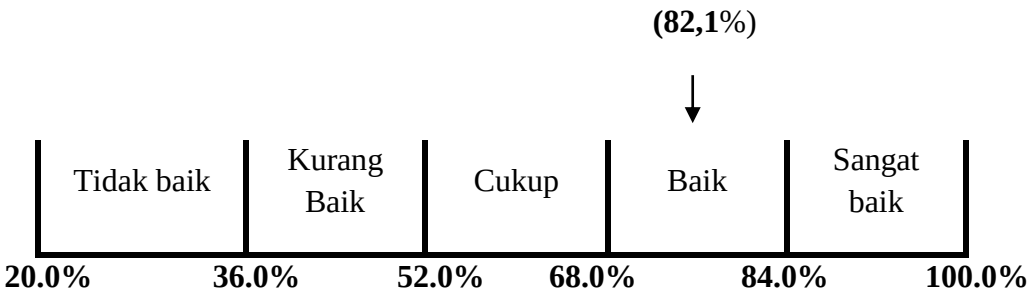
Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Responsivenes

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
11	Ketanggapan karyawan sangat diperlukan dalam proses kegiatan perbankan yang akan dilakukan	43	88	8	0	0	139	591	695
		30,9%	63,3%	5,8%	0,0%	0,0%	100,0%	85,0%	
12	Proses kegiatan perbankan akan berjalan dengan efesien apabila adanya ketersediaan karyawan untuk mendukung kegiatan tersebut	23	90	24	1	1	139	550	695
		16,5%	64,7%	17,3%	0,7%	0,7%	100,0%	79,1%	
Jumlah Skor Total								1141	
Persentase Skor								82,1%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Responsivenes. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Responsivenes adalah 1141. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1141 : 1390) x 100%
  = 82,1%

Garis Kontinum Responsivenes



Gambar 4.11

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1141 atau 82,1% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Responsivenes berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133, Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

4.3.2.4 Assurance

Tanggapan responden terhadap Jaminan (assurance) yang akan di teliti mengenai kualitas pelayanan yang mencakup :

- Keramahan dan kesopanan karyawan pada saat melayani konsumen,
- Keterampilan karyawan.

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Assurance

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
13	Apabila pihak Bank ingin menarik perhatian lebih dari para nasabah maka keramahan dan sopan santun karyawan Bank sangat dibutuhkan	24	56	31	10	18	139	475	695
		17,3%	40,3%	22,3%	7,2%	12,9%	100,0%	68,3%	
14	Selain dari sistem yang ada di Bank tersebut keterampilan dari setiap karyawan harus dimiliki oleh masing-masing karyawan	22	81	36	0	0	139	542	695
		15,8%	58,3%	25,9%	0,0%	0,0%	100,0%	78,0%	
Jumlah Skor Total								1017	
Persentase Skor								73,2%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Assurance. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Assurance adalah 1017. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278

- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

  = (1390 – 278) : 5

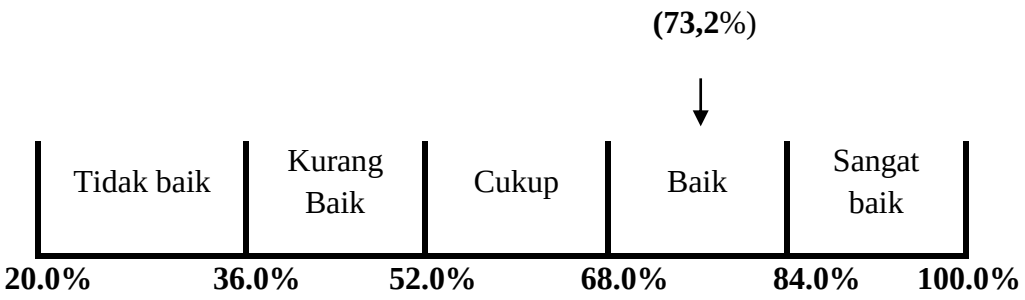
  = 222,4

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (1017 : 1390) x 100%

  = 73,2%

Garis Kontinum Assurance



Gambar 4.12

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1017 atau 73,2% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Assurance berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133, Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen

4.3.2.5 Empaty

Aspek Empathy (empati) berkaitan dengan sikap ketulusan petugas dalam memahami kebutuhan maupun kesulitan, pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan (Parasuraman dalam Jasfar, 2009:51). Suatu perusahaan harus memiliki dan mengembangkan sikap empati dalam melayani pelanggan, karena dengan sikap tersebut perusahaan akan lebih dalam memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggannya, sehingga dapat memberikan program-program pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Tanggapan responden terhadap empati (emphaty) yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan yang mencakup:

- Cara memberi perhatian,
- Pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

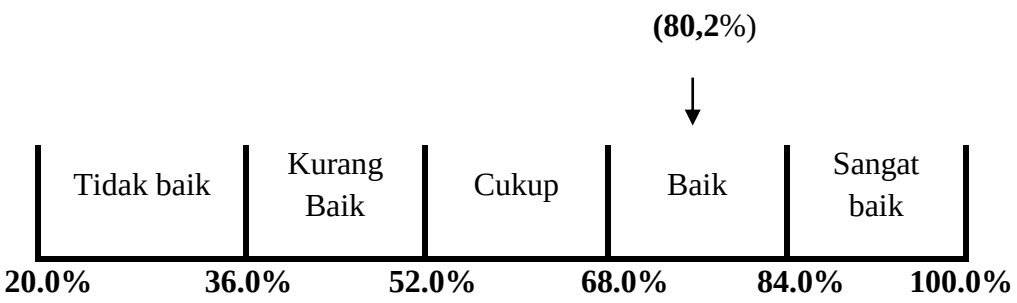
Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Empaty

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
15	Komunikasi yang baik sangat diperlukan ketika karyawan Bank akan melakukan pelayanan kepada nasabah	35	89	14	0	1	139	574	695
		25,2%	64,0%	10,1%	0,0%	0,7%	100,0%	82,6%	
16	Saya akan loyal terhadap bank tersebut ketika adanya perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan	24	78	35	2	0	139	541	695
		17,3%	56,1%	25,2%	1,4%	0,0%	100,0%	77,8%	
Jumlah Skor Total								1115	
Persentase Skor								80,2%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Empaty. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Empaty adalah 1115. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1115 : 1390) x 100%
  = 80,2%

Garis Kontinum Empaty



Gambar 4.13

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1115 atau 80,2% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Empaty berada pada kategori baik.

Sependapat dengan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p. 133, Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Tabel 4.10

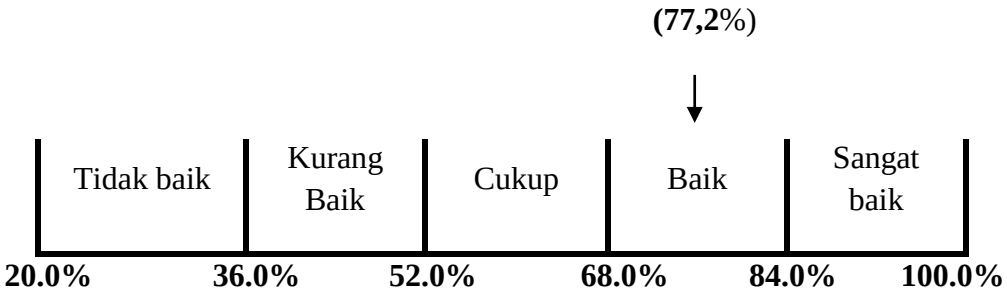
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Dimensi	Skor
1	Tangibles	1100
2	Realibitasi	992
3	Responsivenes	1141
4	Assurance	1017
5	Empaty	1115
Jumlah		5365
Persentase		77,2%

Tabel di atas menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan (X_2). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Kualitas Pelayanan (X_2) adalah 5365. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 10 x 139 = 6950
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 10 x 139 = 1390
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (6950 – 1390) : 5
  = 1112
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (5365 : 6950) x 100%
  = 77,2%

Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (X_2)



Gambar 4.14

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 10 pertanyaan adalah 6950. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 5365 atau 77,2% dari skor ideal yaitu 6950. Dengan demikian Kualitas Pelayanan (X_1) berada pada kategori baik.

Hellriegel.at.al. (2005: 130) mengatakan *"Quality is how well a product or service what it is supposed to do how closely and reliably is satisfies the specification to which it buitt or provided".* Robbins dan Coulter (2005:502) mendefenisikan *"Quality as the ability of product or service to reliably do what it's supposed to do and satisfy customer expectations".* Jika mengkaji pendapat ahli tersebut mereka sepakat bahwa kualitas adalah sifat atau ciri suatu produk layanan yang disediakan penyedia layanan agar dapat memuaskan para pelanggan. Atau, kualitas adalah karakteristik produk barang atau jasa yang mempertemukan persyaratan/tuntutan antara kebutuhan masyarakat dengan pelanggan yang menggunakannya. Intinya kualitas adalah adanya ciri atau kemampuan suatu produk atau pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang diharapkan konsumen (penerima layanan), jika suatu produk dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan maka pelayanan itu disebut berkualitas.

4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Pengambilan Keputusan (Y)

Pengambilan Keputusan yang di ambil oleh masyarakat yang akan menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Pengambilan Keputusan diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang Pengambilan Keputusan yang di ambil oleh masyarakt yang akan menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan.

4.3.3.1 Produk

Setiap orang didalam hidupnya memerlukan produk untuk memenuhi kebutuhannya. Produk dibagi atas dua bagian yaitu produk yang nyata*(tangible)* dan produk yang tidak nyata *(intangible)*. Pengertian tentang produk akan dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Kotler(2000:448) “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan”.

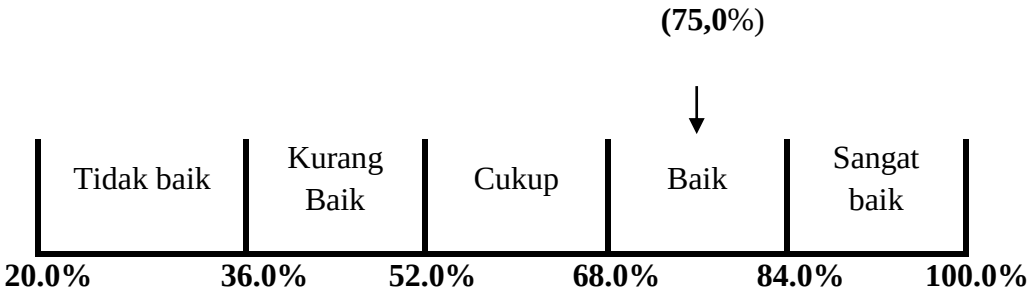
Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Pemilihan Produk

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
17	Besar tidaknya merek/ nama sebuah Bank menjadi penilaian pertama saya ketika akan memilih Bank	23	84	29	3	0	139	544	695
		16,5%	60,4%	20,9%	2,2%	0,0%	100,0%	78,3%	
18	Kualitas produk/ kualitas pelayanan sebuah bank menjadi tolak ukur saya dalam mengmbil keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri	20	66	33	16	4	139	499	695
		14,4%	47,5%	23,7%	11,5%	2,9%	100,0%	71,8%	
Jumlah Skor Total								1043	
Persentase Skor								75,0%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Pemilihan Produk. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Pemilihan Produk adalah 1043. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1043 : 1390) x 100%
  = 75,0%

Garis Kontinum Pemilihan Produk



Gambar 4.15

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1043 atau 75,0% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Pemilihan Produk berada pada kategori baik.

Sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, digunakan, diakusisi, atau dikonsumsi untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan target pasar. Termasuk di dalamnya : ragam, kualitas, desain, fitur, merek, kemasan, dan layanan. (Kotler dan Armstrong, 2010)

4.3.3.2 Gaya Hidup

Gaya hidup menurut *Kotler (2002, p. 192)*adalah pola hidup seseorang di dunia yang iekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan "keseluruhan diri seseorang" dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

Secara umum dapat diartikan sebagai suatu gaya hidup yang dikenali dengan bagaimana orang menghabiskan waktunya (aktivitas), apa yang penting

orang pertimbangkan pada lingkungan (minat), dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan dunia di sekitar (opini).

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Gaya Hidup

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
19	Dalam proses pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah mudharabah saya akan membandingkan dengan status saya di masyarakat	19	49	43	17	11	139	465	695
		13,7%	35,3%	30,9%	12,2%	7,9%	100,0%	66,9%	
20	Saya akan menjadi nasabah dikarenakan adanya tuntutan dari pekerjaan	41	87	10	0	1	139	584	695
		29,5%	62,6%	7,2%	0,0%	0,7%	100,0%	84,0%	
Jumlah Skor Total								1049	
Persentase Skor								75,5%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Gaya Hidup. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Gaya Hidup adalah 1049. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

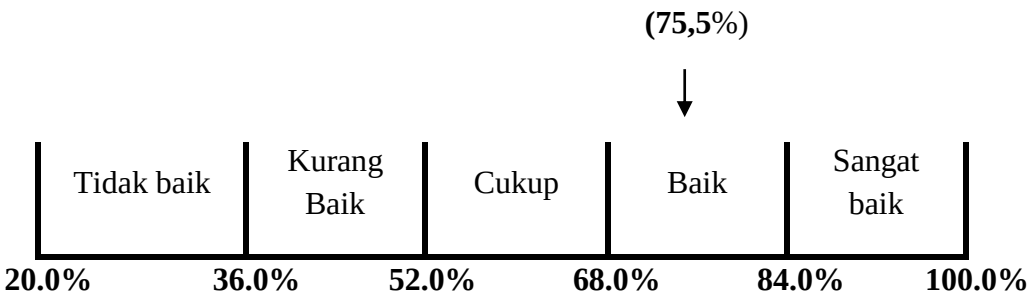
- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4

- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

  = (1049 : 1390) x 100%

  = 75,5%

Garis Kontinum Gaya Hidup



Gambar 4.16

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1049 atau 75,5% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Gaya Hidup berada pada kategori baik.

Gaya hidup seseorang adalah pola hidup seseorang yang turut menentukan perilaku pembelian. (Kotler dan Armstrong, 2010)

4.3.3.3 Rekomendasi

Hiro Tugiman (2001 : 45), dalam bukunya Standar Profesional Audit Internal, menyatakan bahwa : Rekomendasi adalah sasaran yang menganjurkan (membenarkan, menguatkan.

Rekomendasi yang efektif adalah rekomendasi yang meiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- Memperbaiki kondisi yang ada atau dapat menyelesaikan masalah
- Dapat ditindak lanjuti secara logis, praktis dan *reasonable*
- Bersifat korektif dan konstruktif
- Sebagai solusi jangka pendek dan jangka panjang
- Merupakan hasil pelaksanaan dari proses audit yang dijalankan secara benar. Rekomendasi yang diberikan oleh internal audit telah melalui tahap atau proses audit audit yang benar.

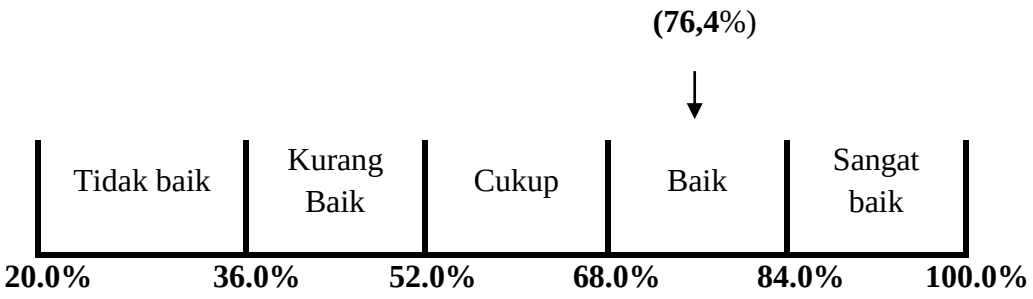
Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Rekomendasi

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
21	Keluarga menjadi faktor penenentu saya dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah	29	84	25	1	0	139	558	695
		20,9%	60,4%	18,0%	0,7%	0,0%	100,0%	80,3%	
22	Media sosial menjadi faktor pendukung saya dalam membantu mengambil keputusan untuk memilih menjadi nasabah	21	68	31	15	4	139	504	695
		15,1%	48,9%	22,3%	10,8%	2,9%	100,0%	72,5%	
Jumlah Skor Total								1062	
Persentase Skor								76,4%	

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Rekomendasi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Rekomendasi adalah 1062. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 2 x 139 = 1390
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 2 x 139 = 278
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (1390 – 278) : 5
  = 222,4
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (1062 : 1390) x 100%
  = 76,4%

Garis Kontinum Rekomendasi



Gambar 4.17

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan adalah 1390. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1062 atau 76,4% dari skor ideal yaitu 1390. Dengan demikian Rekomendasi berada pada kategori baik.

Menurut Siagian, S.P, membicarakan situasi keperluan dengan seseorang sebagai suatu kelompok dengan mengumpulkan gagasan dan saran dengan mengadakan diskusi dimana setiap orang yang terlibat diharapkan turut serta memberikan pandangannya.

Tabel 4.14

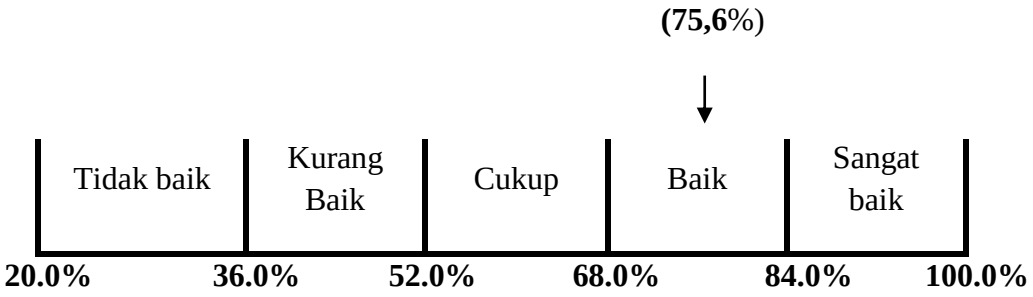
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengambilan Keputusan (Y)

No	Dimensi	Skor
1	Pemilihan Produk	1043
2	Gaya Hidup	1049
3	Rekomendasi	1062
Jumlah		3154
Persentase		75,6%

Tabel di atas menggambarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai Pengambilan Keputusan (Y). Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk Pengambilan Keputusan (Y) adalah 3154. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum = 5 x 6 x 139 = 4170
- Nilai Indeks Minimum = 1 x 6 x 139 = 834
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5
  = (4170 – 834) : 5
  = 667,2
- Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
  = (3154 : 4170) x 100%
  = 75,6%

Garis Kontinum Pengambilan Keputusan (Y)



Gambar 4.18

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 6 pertanyaan adalah 4170. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3154 atau 75,6% dari skor ideal yaitu 4170. Dengan demikian Pengambilan Keputusan (Y) berada pada kategori baik.

Sheth dalam Ma'ruf (2005:14) menyatakan bahwa proses keputusan konsumen bukanlah berakhir dengan pembelian, namun berlanjut hingga pembelian tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk yang dibeli tersebut. Pengalaman itu akan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan pembelian di masa depan.

4.4 Analisis Regresi Linier Multipel

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Analisa ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Regresi yang variabel bebasnya lebih dari satu

termasuk ke regresi berganda (*Multiple regression/multivariate regression),* yang dapat terdiri dari dua prediktor (regresi ganda) maupun lebih.

4.4.1 Uji Asumsi Regresi Linier

Analisis regresi adalah suatu teknik statistikal yang dipergunakan untuk menganalisis pengaruh di antara suatu variabel dependen dan variabel independen.

4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk sampel kecil.

Tabel 4.15
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		139
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85401593
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.825
Asymp. Sig. (2-tailed)		.504

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Analisis kenormalan berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov mensyaratkan kurva normal apabila nilai Asymp. Sig. berada di atas batas

maximum error, yaitu 0,05. Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variable residu berdistribusi normal.

4.4.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas muncul jika terdapat hubungan yang sempurna atau pasti di antara beberapa variabel atau semua variabel independen dalam model. Pada kasus multikolinearitas yang serius, koefisien regresi tidak lagi menunjukkan pengaruh murni dari variabel independen dalam model.

Tabel 4.16
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Perilaku Konsumen	.996	1.005
	Kualitas Pelayanan	.996	1.005

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam data.

4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam regresi linear salah satu yang harus dipenuhi agar taksiran parameter dalam model tersebut bersifat BLUE (Best, Linear, Unbiased, and Estimator) adalah var $(u_i) = \sigma^2$ mempunyai variasi yang sama. Pada kasus-kasus tertentu terjadi variasi ui tidak konstan atau variabel berubah-ubah. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan pengujian dengan metode grafik.

Dengan pengujian ini dapat dideteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Dengan metode grafik, hasilnya dapat menunjukkan ada tidaknya pola-pola tertentu yang terbentuk seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.

Tabel 4.17
Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Perilaku Konsumen	Correlation Coefficient	.013
		Sig. (2-tailed)	.879
		N	139
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.042
		Sig. (2-tailed)	.621
		N	139

Dari output di atas dapat dilihat bahwa data tidak signifikan. Hal ini dilihat dari nilai p-value (Sig) yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.4.1.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin Watson, yaitu dengan membandingkan angka Durbin-Watson hitung (DW) dengan nilai kritisnya (dL dan dU).

Kriteria pengambilan kesimpulan :

- Jika DW < dL atau DW > 4 – dL, maka terdapat autokorelasi.
- Jika dU < DW < 4 – dU, maka tidak terdapat autokorelasi.
- Jika dL ≤ DW ≤ dU atau 4 – dU ≤ DW ≤ 4 – dL, uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive).

Dengan ukuran sample n = 139, α = 0,05 dan banyaknya variabel independen k = 2, didapat nilai kritis dL = 1,6938 dan dU =1,7521

Hasil pengujian autokorelasi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	Durbin-Watson
1	2.325

b. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 2,325. Karena nilai DW berada di antara DW (2,325) > 4 – dL (2,3062), maka dapat disimpulkan terdapat autokorelasi.

4.4.2 Pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) Terhadap Pengambilan keputusan (Y).

Untuk melihat pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) Terhadap Pengambilan keputusan (Y) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Pengambilan keputusan

X_1 = Perilaku Konsumen

X_2 = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

Hasil pengolahan *software SPSS 13* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.19
Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std.Error	t	Sig.
(Constant)	2.778	1.766	1.573	0.118
X1	0.082	0.058	1.412	0.160
X2	0.500	0.046	10.990	0.000

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 2{,}778 + 0{,}082\ X_1 + 0{,}500\ X_2}$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,778. Artinya, jika variabel Pengambilan keputusan (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya yaitu Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) bernilai nol, maka besarnya rata-rata Pengambilan keputusan akan bernilai 2,778.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan Pengambilan keputusan. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Perilaku Konsumen (X_1) dengan Pengambilan keputusan (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,082 mengandung arti untuk setiap pertambahan Perilaku Konsumen (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Pengambilan keputusan (Y) sebesar 0,082.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kualitas pelayanan (X_2) dengan Pengambilan keputusan (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,500 mengandung arti untuk setiap pertambahan Kualitas pelayanan (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Pengambilan keputusan (Y) sebesar 0,500.

Sependapat dengan Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehinggga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruh konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan

yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

4.4.3 Menguji Keberartian Koefisien Regresi

4.4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji F.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2), terhadap Pengambilan keputusan(Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan dari Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan(Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji:

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika F hitung < F tabel

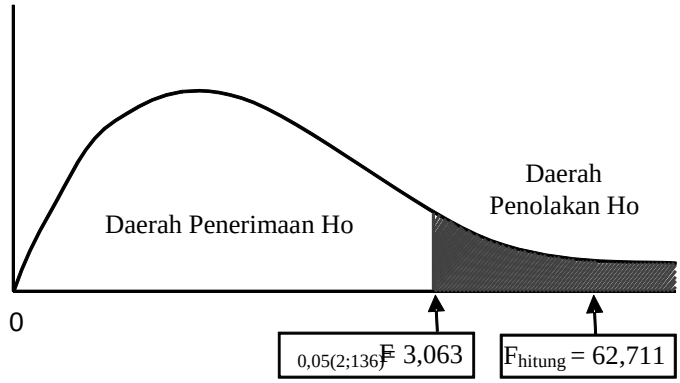
2. Tolak Ho jika F hitung ≥ F tabel

F tabel = $F_{\alpha\,;\,(df1,\,df2)}$; df1 = k , df2 = n-k-1

Hasil uji F berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.20
Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F)

F hitung	df	F tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
62.711	df1 = 2 df2 = 136	3,063	0,000	Ho ditolak	Ada pengaruh (Signifikan)



Gambar 4.19

Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan Pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y)

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 62,711. Karena nilai F hitung (62,711) > F tabel (3,063), maka Ho ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y).

Tjiptono (2006) menyatakan bahwa perilaku konsumen jasa terdiri dari tiga tahap yaitu prapembelian, konsumsi, dan evaluasi purna beli. Tahap prapembelian mencakup semua aktivitas konsumen yang terjadi sebelum terjadi transaksi pembelian dan pemakaian jasa. Tahap ini meliputi tiga proses, yaitu identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, dan evaluasi alternatif. Tahap

konsumsi merupakan tahap proses keputusan konsumen, dimana konsumen membeli atau menggunakan produk atau jasa. Sedangkan tahap evaluasi purnabeli merupakan tahap proses pembuatan konsumen sewaktu konsumen menetukan apakah konsumen sudah telah melakukan keputusan pembelian yang tepat.

4.4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji t.

1. **Pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) terhadap Pengambilan keputusan (Y).**

Hipotesis :

- $Ho_1 : \beta_1 = 0$ Perilaku Konsumen (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pengambilan keputusan (Y).

  $Ha_1 : \beta_1 \neq 0$ Perilaku Konsumen (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Pengambilan keputusan (Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji :

$t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}$, derajat bebas = n-k-1

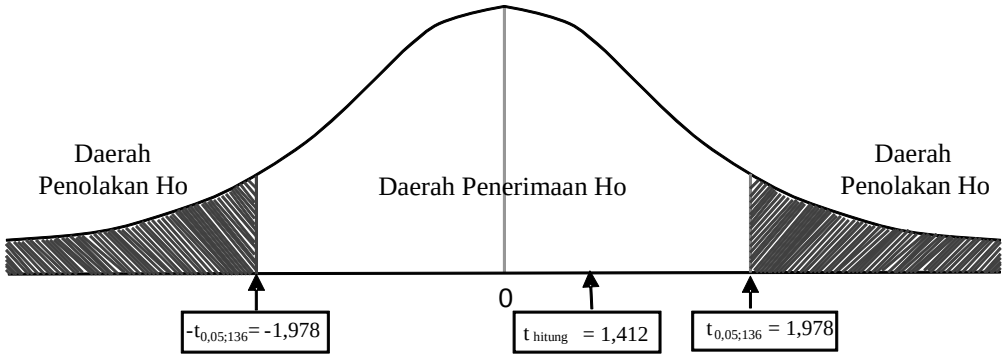
Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika –t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel

2. Tolak Ho jika t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.21
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	df	t tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X1	1,412	136	1,978	0,160	Ho diterima	Tidak Signifikan



Gambar 4.20
Grafik Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel X_1 memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (1,412) < t tabel (1,978), maka Ho diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari Perilaku Konsumen (X_1) terhadap Pengambilan keputusan (Y).

Senada dengan Engel et al (2001) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan langsung untuk mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y).

- $Ho_2 : \beta_2 = 0$ Kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pengambilan keputusan (Y).

  $Ha_2 : \beta_2 \neq 0$ Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Pengambilan keputusan (Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji :

$t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}$, derajat bebas = n-k-1

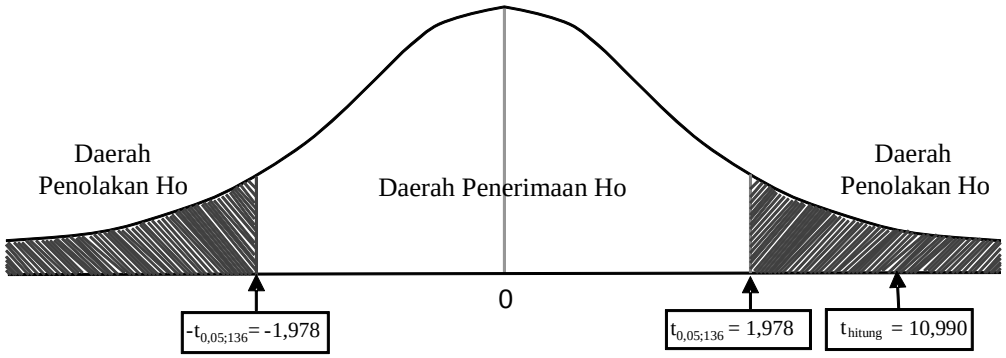
Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika –t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel

2. Tolak Ho jika t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.22
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	df	t tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X2	10,990	136	1,978	0,000	Ho ditolak	Signifikan



Gambar 4.21
Grafik Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel X_2 memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (10,990) > t tabel (1,978), maka Ho ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y).

Menurut Tjiptono (2006) dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan. Di sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan.

4.4.4 Analisis Korelasi Berganda

Untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama antara Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y), digunakan analisis korelasi berganda (R).

Tabel 4.23
Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693[a]	.480	.472	1.86760

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Perilaku Konsumen

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,693. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y).

4.4.5 Analisis Pengaruh Parsial

Pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel bebas secara terpisah dan sendiri-sendiri terhadap variabel yang terikat. Dalam statistik pengaruh parsial digambarkan dengan uji t.

Dalam konteks hipotesis, pengaruh parsial ditunjukkan dengan pernyataan hipotesis yg kurang lebih seperti ini :

“variabel bebas 1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat".

Signifikan atau tidaknya pengaruh tersebut nampak dari hasil uji t statistik. jika t hitung > t tabel atau F hitung < -t tabel, maka = signfifikan.

Tabel 4.24
Besarnya Pengaruh Secara Parsial

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Correlations Zero-order	Besarnya Pengaruh Secara Parsial	Besarnya Pengaruh Secara Parsial (%)
X_1	0,088	0,133	0,012	1,2%
X_2	0,681	0,687	0,468	46,8%
Pengaruh Total			0,480	48,0%

Pengaruh parsial diperoleh dengan mengalikan *standardized coefficient beta* dengan *zero-order*. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) terhadap Pengambilan keputusan (Y) secara parsial adalah sebesar 1,2%. Sedangkan besarnya pengaruh Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y) secara parsial adalah sebesar 46,8%. Jadi, total keseluruhan pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Pengambilan keputusan (Y) secara bersama-sama adalah sebesar 48,0%. Hal ini pun dapat terlihat dari nilai koefisien determinasinya.

4.4.6 Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Perilaku Konsumen dan Kualitas pelayanan terhadap Pengambilan keputusan dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

KD = R^2 x 100%

= $(0,693)^2$ x 100%

= 48,0%

Artinya, variabel Perilaku Konsumen dan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 48,0% terhadap Pengambilan keputusan. Sedangkan sisanya sebesar 52,0% Pengambilan keputusan dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.