

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Profil Lembaga

1. Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sejak tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997 – 1998. Dan, sejak berdiri, bank ini sudah menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas. Pada saat itu, krisis sudah mulai masuk di semua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung menimbulkan berbagai dampak negative pada kehidupan rakyat Indonesia. Khusus dunia perbankan, banyak bank konvensional yang mendapatkan dampak buruk dari krisis ini. Akhirnya, Pemerintah berusaha mengatasinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi bank-bank ini.

Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis ini adalah PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk mengatasi masalah ini, BSB berusaha untuk mengupayakan merger untuk mendapatkan investor asing. Pemerintah juga mengupayakan beberapa penggabungan (*merger*) untuk beberapa bank. Salah satunya adalah *merger* empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya,

Bank Exim dan Bapino menjadi PT Bank Mandiri. Tanggal 31 Juli 1999, yaitu tanggal penggabungan ini dan menjadi tanggal lahir Bank Mandiri yang sebagian besar saham dimiliki oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik baru BSB.

Keluarnya UU No. 10 tahun 1998 menjadi titik dimana Bank Mandiri mulai membentuk layanan perbankan syariah. Setelah proses *merger*, Bank Mandiri membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah untuk membuat layanan transaksi syariah (*dual banking system*). UU ini juga menjadi landasan Tim Pengembang Perbankan Syariah untuk mengubah PT Bank Susila Bakti menjadi bank syariah. Tim ini mempersiapkan segalanya, mulai dari system dan infrastruktur. Dan seperti yang tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999, bank ini berubah nama dan menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Setelah itu, keluar Gubernur Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikeluarkannya SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Dengan ini, sistem operasi BSB berubah menjadi sistem perbankan berbasis syariah. Dan, untuk perubahan nama dari PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999. Akhirnya, Bank Syariah Mandiri resmi beroperasi. Tanggal yang menjadi awal mula Bank Syariah Mandiri lahir

dan berkuat di dunai perbankan Indonesia adalah hari Senin, 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri tumbuh menjadi bank yang memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai rohani. Dan, perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari Bank Syariah Mandiri. Dan yang terakhir, Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik. Dibawah ini bebarapa cabang kantor Bank Syariah Mandiri yang ada di Yogyakarta, yaitu:

Tabel 4.1 Kantor Bank Mandiri Syariah di Yogyakarta

Yogyakarta	KC YOGYAKARTA	Jl. Cik Dik Tiro No. 1, (0274) 555022, Yogyakarta. 555024
Yogyakarta	KCP YOGYAKARTA KALIURANG	Jl. Kaliurang Km. 6,4 (0274) 887041, No. B 6-A, Yogyakarta. 887053
Wonosari	KCP WONOSARI	Jl. Sumarwi No. 30, (0274) 391854 Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP YOGYAKARTA KATAMSO	Jl. Brigjen Katamsno No. (0274) 412424, 160, Keparakan, 418084 Mergangsan, Yogyakarta.
Sleman	KCP AMBARUKMO	Jl. Laksda Adi Sucipto (0274) 484202, No. 167, Kp. 4533873 Ambarukmo Blok I, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.
Sleman	KCP GODEAN	Ruko Gading Mas, Jl. (0274) 626027, Godean Km. 4,4 No. 8 617798 A, Sleman, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP YOGYAKARTA KOTAGEDE	Jl. Gedong Kuning (0274) 4438989 Selatan No. 5, Purbayan 4439102 Kotagede, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP YOGYAKARTA WIROBRAJAN	Jl. HOS Cokroaminoto (0274) 5304007 No. 33A, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP BANTUL	Jl. Bantul Km. 10 No. (0274) 367970 29, Melikan Lor, Desa

		Bantul, Kec. Bantul, Kab. Bantul, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP SLEMAN	Jl. Raya Magelang Km. (0274) 864200 10 No. 39, Bangunrejo, Kel. Tridadi, Kec. Sleman, Kab. Sleman, Yogyakarta.
Bantul	KK BANTUL UMY	Kampus Terpadu UMY (0274) 450215 Yogyakarta, Gd AR Fachruddin Rektorat B, Jl. Lingkar Barat, Tamantirto Kasihan, Bantul, Yogyakarta.
Yogyakarta	KK YOGYAKARTA UII	Universitas Islam (0274) 898412, Indonesia, Ruang PPKF 898549 Lt. I, Fakultas Teknik Sipil, Yogyakarta.
Bantul	KK BANTUL	Jl. Jend. Sudirman No. (0274) 367861, B1-2, Bantul, 367871 Yogyakarta.

a. Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

Manfaat : Aman dan terjamin, online di seluruh outlet BSM, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, fasilitas e-banking, yaitu BSM mobile banking dan BSM net banking dan kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

2) Tabungan Berencana BSM

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan, dengan perlindungan asuransi gratis.

Manfaat : Bagi hasil yang kompetitif, Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan, Jaminan pencapaian target dana Santunan tunai berfungsi untuk memenuhi target dana sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara : *target dana – saldo saat klaim*

3) Tabungan Simpatik BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

Manfaat : Aman dan terjamin, Online diseluruh outlet BSM, Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM, Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, Fasilitas e-banking yaitu BSM mobile banking dan BSM net banking, Penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

4) Tabungan Mabror BSM

Tabungan yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.

Manfaat :Aman dan terjamin, Fasilitas talangan haji untuk memudahkan mendapat porsi haji, Online dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

5) Tabungan BSM Investa Cendikia (TIC)

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya perencanaan dana pendidikan bagi putra/putri.

Manfaat:Bagi hasil yang kompetitif, Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri, Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

b. Biaya-Biaya

Tabel 4.2 Tabel Biaya dan Jumlah Setoran Tabungan BSM

	Tabungan BSM	Tabungan Berencana BSM	Tabungan Simpatik BSM	Tabungan Mabrur BSM	Tabungan Investa Cendekia BSM
Setoran Awal	Rp 80.000	Rp 100.000	Rp 20.000	Rp 100.000	Rp 100.000
Setoran Minimal	Rp 10.000	Mulai dari Rp 100.000	Rp 10.000	Rp 100.000	Mulai dari Rp 100.000
Saldo Minimum	Rp 50.000	-	Rp 20.000	-	Rp 1.000.000
Biaya Penutupan	Rp 20.000	-	Rp 10.000	Rp 25.000	-
Biaya Administrasi	Rp 7.000	-	Rp 2.000	-	-

2. Bank Muamalat

PT. Bank Muamalat merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan

Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba

berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial

Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

Tabel 4.3 Tabel Kantor Cabang Bank Muamalat di Yogyakarta

Yogyakarta	KC YOGYAKARTA	Jl. Mangkubumi No 50, Yogyakarta.
Yogyakarta	KCP WIROBRAJAN	Jl. Kapten Piere Tendean 56A, Yogyakarta.
Bantul	KCP BANTUL	Jl. Jend. Sudirman No. 40, Bantul, Yogyakarta
Bantul	KK BANTUL	RSU PKU Muhammadiyah, Jl Jend. Surdirman Bantul, Yogyakarta.
Yogyakarta	KK UII	Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
Sleman	KK AMBARUKMO	Jl. Laksda Adi Sucipto No. 167, Kp. Ambarukmo Blok I, Caturtunggal, Depok Sleman, Yogyakarta.
Sleman	KK GODEAN	Jl Godean Km 4,5 No 63, Sleman, Yogyakarta.
Yogyakarta	KK UGM	Jl. Televisia 1 Bulaksumur Yogyakarta.
Sleman	KK JIH	Jl. Ringroad Utara No 160 Condong Catur, Depok Sleman, Yogyakarta.
Sleman	KK AMIKOM	Kampus STMIK AMIKOM, Jl. Ring Road Utara, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283.
Yogyakarta	KCP SLEMAN	Jl. Raya Magelang Km. 10 No. 39, Bangunrejo, Kel. Tridadi, Kec. Sleman, Kab. Sleman, Yogyakarta.

a. Produk Tabungan Bank Muamalat

1) Tabungan IB Muamalat

Menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah. Setoran awal Rp. 100.000,- dan setoran minimal selanjutnya sebesar Rp 10.000 dengan minimal penarikan di counter sebesar Rp 20.000. Keuntungan menggunakan produk ini adalah dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah. Selain itu bebas biaya pemeliharaan ATM.

Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja melalui layanan *electronic banking* Bank Muamalat (ATM, Internet Banking, Mobile Banking, dan Phone Banking). Nasabah dapat menikmati program Muamalat Berbagi Rezeki yang menawarkan berbagai keuntungan sepanjang tahun seperti mendapatkan hadiah, subsidi transaksi *electronic banking* dan subsidi belanja dengan kartu debit Bank Muamalat.

2) Tabungan Muamalat Prima

Tabungan dengan setoran rutin setiap bulan yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu untuk perencanaan keuangan dalam rangka mewujudkan impian dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

Keuntungan menggunakan produk ini adalah memiliki

- a) setoran ringan dan terjangkau
- b) Fleksibel, jangka waktu setoran sesuai dengan kebutuhan nasabah

- c) Terukur, dapat mengetahui indikasi total dana yang didapat pada akhir target waktu
- d) Nyaman, mendapat fasilitas *autodebet* gratis
- e) Menguntungkan, bebas biaya administrasi bulanan
- f) Melindungi, mendapatkan asuransi jiwa secara gratis.

3) Tabungan Muamalat Rencana

- a) Menggunakan akad mudharabah mutlaqah
- b) Setoran awal Rp. 100.000,-
- c) Nisbah: Nasabah 30% : Bank 70 %
- d) Tabungan ini murni produk simpanan sehingga dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan tidak ada risiko investasi.

4) Tabungan Muamalat Umroh

- a) Menggunakan akad mudharabah mutlaqah
- b) Setoran awal Rp. 100.000,-
- c) Nisbah: Nasabah 30% : Bank 70 %
- d) Keuntungan produk ini adalah fleksibel dan terencana, menguntungkan dan nyaman.

5) Tabungan Haji Arafah

- a) Menggunakan akad wadiah yad dhamanah
- b) Setoran awal Rp. 100.000,-
- c) Keuntungan menggunakan produk ini adalah fleksibel dan terencana, menenangkan, dan terjamin.

6) Tabungan Muamalat Sahabat

- a) Dengan Tabungan iB Muamalat Sahabat, memberikan kemudahan dan keuntungan. Salah satu keuntungan yang diberikan adalah pemilik Tabungan iB Muamalat Sahabat, bisa mendesain sendiri kartu ATM sesuai dengan identitas almamater, komunitas, atau perusahaan nasabah.
- b) Menggunakan akad mudharabah mutlaqah
- c) Setoran awal Rp. 25.000,-
- d) Nisbah: Nasabah 2% : Bank 98 %
- e) Biaya administrasi dan biaya pembukaan sesuai dengan kesepakatan dengan bank.

7) Tabungan Muamalat Simpel

- a) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- b) Setoran awal Rp. 1.000,-
- c) Mendapatkan bagi hasil dengan nisbah: Nasabah 2% : Bank 98%
- d) Bebas biaya administrasi bulanan, dan bebas biaya kartu ATM.

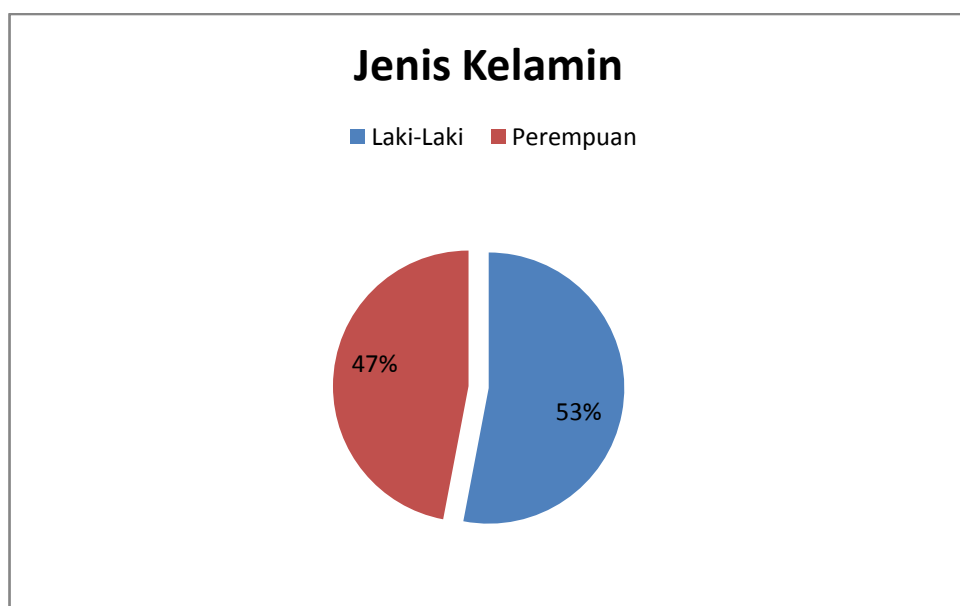
B. Analisis Pengambilan Keputusan dengan Metode *Analitycal Hierarchy Process*

Process

1. Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan purposive sampling. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara peneliti memberikan kuisioner kepada responden dimanapun peneliti menemui responden, dikarenakan keterbatasan peneliti untuk mendapatkan izin dari pihak bank. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat yang menggunakan tabungan Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat. Berikut adalah data responden berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 100 responden. Hasil penelitian karakteristik responden terlihat pada tabel dibawah ini:

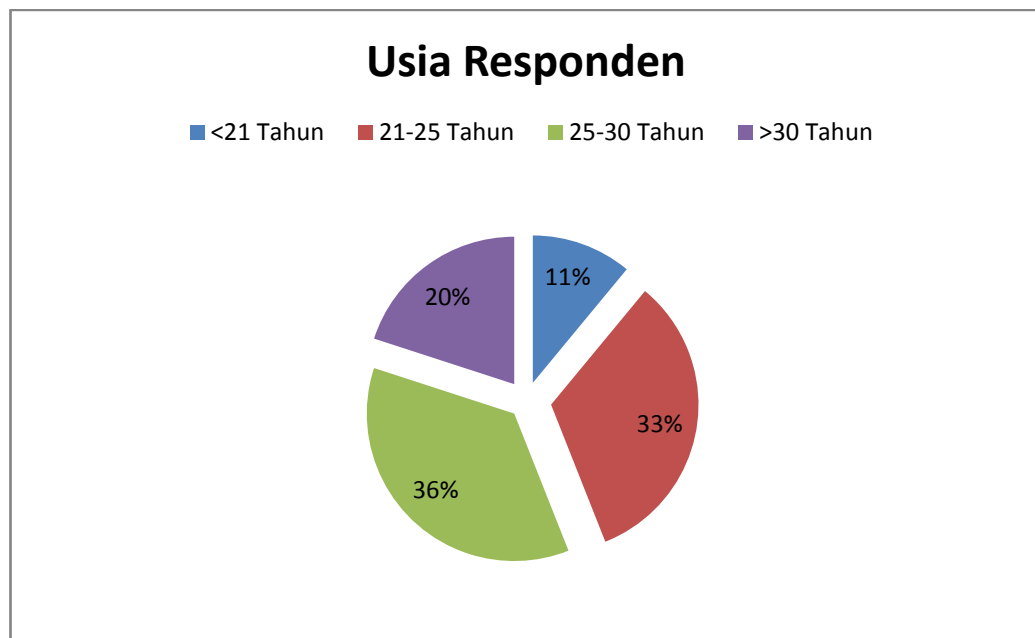
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 responden atau 53% lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan yang berjumlah 43 responden atau 43%.

Gambar 4.2 Grafik Usia Responden

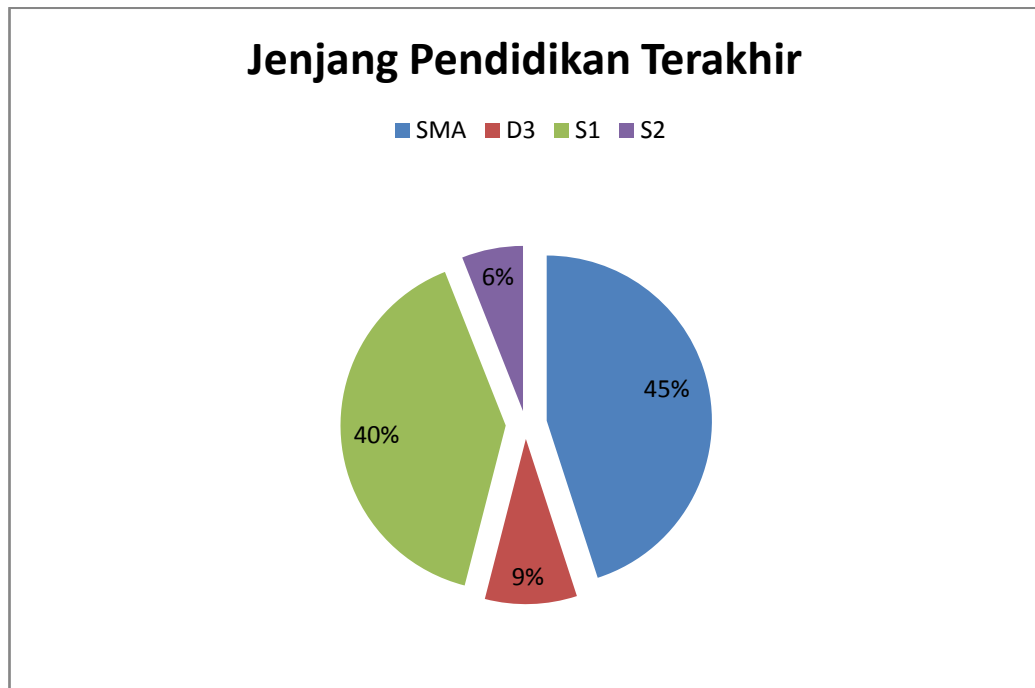


Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil deskriptif responden dalam tingkat usia dapat dilihat dari tabel 4.5 dari usia dibawah 21 tahun hingga diatas 30 tahun. Responden dengan tingkat usia dibawah 21 tahun berjumlah 11 responden (11%), responden usia 21-25 tahun berjumlah 33 responden (33%), responden usia 25-30 tahun berjumlah

36 responden (36%), responden usia diatas 30 tahun berjumlah 20 responden (20%).

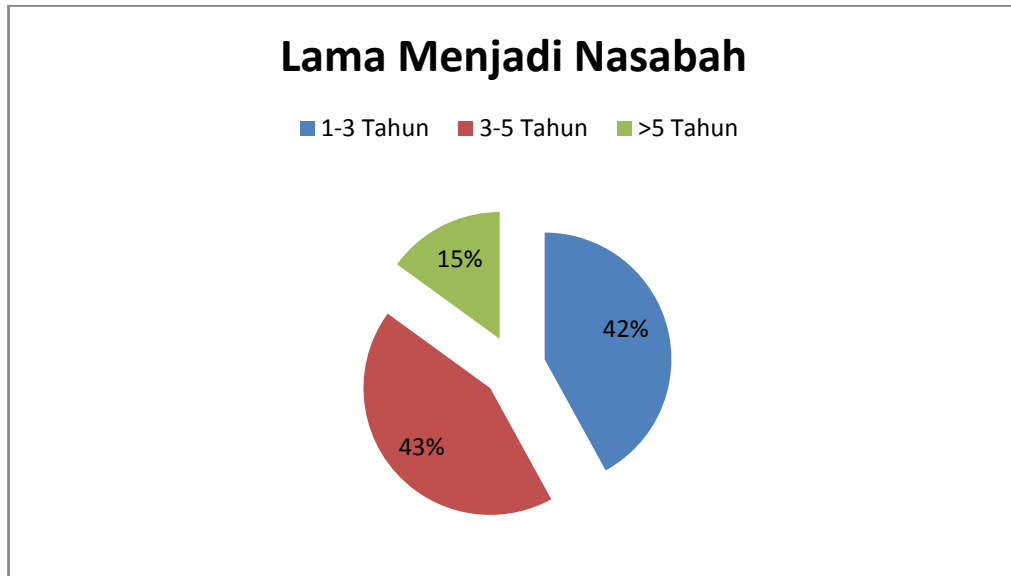
Gambar 4.3 Grafik Jenjang Pendidikan Responden



Sumber: Data primer diolah, 2016

Dari hasil pengolahan data primer di atas persentase terbesar jenjang pendidikan untuk responden adalah sebesar 45 orang atau sebesar 45% untuk responden dengan jenjang pendidikan hingga SMA. Untuk responden dengan jenjang pendidikan D3 sebesar 9 orang atau mendapat persentase sebesar 9%. Responden dengan jenjang pendidikan S1 sebesar 40 orang, jenjang pendidikan S2 sebanyak 6 orang, dan tidak ada responden dengan jenjang pendidikan S3.

Gambar 4.4 Grafik Lama Menjadi Nasabah Responden



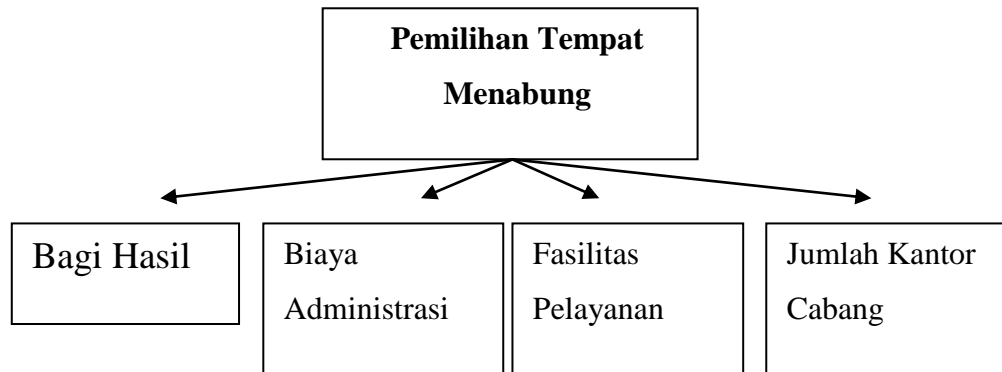
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan data diatas menunjukkan lama menjadi nasabah responden yang memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat. Dalam menentukan responden peneliti menempatkan kriteria batas waktu tertentu.

2. Penyusunan Hirarki

Tahap awal dari metode Analytical Hierarchy Process adalah penyusunan hirarki atau yang disebut juga dekomposisi. Melalui proses ini suatu permasalahan yang tidak terstruktur akan diuraikan ke dalam suatu hirarki. Hirarki tersebut merupakan dasar dari penelitian dan alat penilaian bagi pengambilan keputusan nasabah bank syariah dalam menentukan bank syariah sebagai tempat menabung.

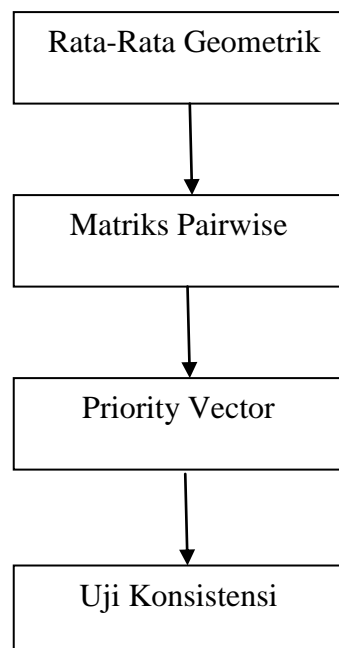
Gambar 4.5 Hirarki Penelitian



3. Pengumpulan Data dan Analisis

Tahapan pada pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data dari kuisioner AHP. Data yang didapatkan merupakan hasil dari penilaian responden terhadap pertanyaan dari kuisioner yang dibagikan. Responden merupakan nasabah yang memiliki tabungan di Bank Muamalat sebanyak 50 responden ataupun bank Mandiri Syariah sebanyak 50 responden.

Gambar 4.6 Diagram Langkah Perhitungan Metode AHP



a. Rata-Rata Geometrik (Geomean)

Setelah pengolahan data identitas responden maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data hasil pertanyaan AHP yang telah di isi menggunakan metode ahp. Hasil 100 responden yang akan digunakan sebagai penilaian akan dihitung terlebih dahulu dengan perhitungan rataaan geometric.

Rumus Rataan Geometrik.

$$G = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n x_i}$$

Tabel 4.4 Tabel Hasil Rataan Geometrik

Kriteria A	Kriteria B	Geomean
Bagi Hasil	Biaya Administrasi	0.948777082
Bagi Hasil	Fasilitas Pelayanan	3.833156699
Bagi Hasil	Jumlah Kantor Cabang	2.279169271
Biaya Administrasi	Fasilitas Pelayanan	1.852039102
Biaya Administrasi	Jumlah Kantor Cabang	1.774067781
Fasilitas Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang	0.626413086

Pada tabel diatas dapat diketahui perhitungan bobot geomean dari tiap perbandingan berpasangan antara kriteria A dan kriteria B. Perhitungan dengan cara mengalikan semua hasil dari data sebesar 100 data.

b. Matriks Pairwise

Tabel 4.5 Tabel Matriks Pairwise

Kriteria	Bagi Hasil	Biaya Administrasi	Fasilitas Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang
Bagi Hasil	1	0.9487770822	3.833156699	2.279169271
Biaya Administrasi	1/0.9487770822	1	1.852039102	1.774067781
Fasilitas Pelayanan	1/3.833156699	1/1.852039102	1	0.626413086
Jumlah Kantor Cabang	1/2.279169271	1/1.774067781	1/0.626413086	1

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa angka 1 pada kolom baris bagi hasil mengandung arti bahwa kedua kriteria tersebut memiliki tingkat kepentingan yang sama antara kriteria bagi hasil dan kriteria bagi hasil. Sedangkan angka 0.9487770822, 3.833156699, 2.279169271, 1.852039102, 1.774067781, 0.626413086 merupakan angka yang didapat dari rata-rata geometrik.

Tabel 4.6 Tabel Hasil Matriks Pairwise

Kriteria	Bagi Hasil	Biaya Administrasi	Fasilitas Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang
Bagi Hasil	1	0.9487770822	3.833156699	2.279169271
Biaya Administrasi	1.053988359	1	1.852039102	1.774067781
Fasilitas Pelayanan	0.260881586	0.539945404	1	0.626413086
Jumlah Kantor Cabang	0.438756354	0.563676321	1.596390661	1
Total	2.7536263	3.052398807	8.281586462	5.679650137

Dari tabel diatas apat dijelaskan bahwa angka 1.053988359 pada kolom bagi hasil baris biaya adminitrasi merupakan hasil perhitungan dari 1/nilai pada kolom biaya adminitrasi dengan baris bagi hasil. Angka yang lain diperoleh dengan hasil yang sama kemudian dijumlahkan.

c. Matriks *Priority Vector*

Hasil penilaian atau perbandingan berpasangan yang telah dihitung dan dijelaskan diatas kemudian dinormalisasi dengan menggunakan sebuah matriks atau yang disebut dengan *priority vector*. Melalui perhitungan ini akan diperoleh bobot dari beberapa kriteria yang menjadi penentu keputusan nasabah dalam menentukan bank syariah sebagai tempat menabung.

Tabel 4.7 Tabel Penjumlahan Matriks *Priority Vector*

	Bagi Hasil	Biaya Administrasi	Fasilitas Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang	Jumlah
Bagi Hasil	0.363158	0.31083	0.46285	0.40129	1.538128
Biaya Administrasi	0.382764	0.32761	0.22363	0.31236	1.246363
Fasilitas Pelayanan	0.094741	0.17689	0.12075	0.11029	0.502674
Jumlah Kantor Cabang	0.159338	0.18467	0.19276	0.17607	0.712836

Tabel 4.8 Tabel Hasil Matriks *Priority Vector*

Kriteria	Bagi Hasil	Biaya Administrasi	Fasilitas Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang	Bobot
Bagi Hasil	0.3631575	0.31083	0.462853	0.401287	0.384532
Biaya Administrasi	0.3827638	0.327611	0.223633	0.312355	0.311591
Fasilitas Pelayanan	0.0947411	0.176892	0.12075	0.110291	0.125668
Jumlah Kantor Cabang	0.1593377	0.184667	0.192764	0.176067	0.178209
Total	1	1	1	1	1

Perhitungan diatas dilakukan dengan membagi setiap nilai perbandingan berpasangan dengan total nilai perbandingan dari tabel (matriks pairwise) kemudian dihitung rata-rata dari setiap baris pada tabel (*priority vector*). Perhitungan rata-rata tersebut menunjukkan hasil bobot prioritas dari masing-masing kriteria yang didapat dari hasil data kuisioner atau dengan membagi kolom jumlah dengan jumlah kriteria, dalam hal ini 4.

d. Analisis Uji Konsistensi

Setelah dilakukan tiga tahapan perhitungan yaitu rata-rata geometrik, matriks *pairwise*, dan *priority vector* maka selanjutnya adalah menghitung rasio konsistensi. Perhitungan ini digunakan untuk memastikan bahwa nilai rasio konsisten ($CR \leq 0,1$). Jika ternyata CR lebih besar dari 0,1 maka rasio konsistensi dari

perhitungan tersebut bisa diterima. Rasio konsistensi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$CI = (\lambda_{\max} - n) / (n - 1)$$

λ_{\max} = nilai eigenvalue terbesar dari matrik berordo n

n = banyaknya elemen

$$CI = (4.05587 - 4) / (4 - 1)$$

$$= 0.018624$$

Pada perhitungan diatas terdapat nilai (λ_{\max}) 4.05587 adapun perhitungan λ_{\max} tersebut dapat dilihat pada lampiran. Sedangkan nilai n merupakan jumlah kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 4. Setelah menghitung CI selanjutnya menghitung CR sebagai berikut:

$$CR = CI / IR$$

$$= 0.018624 / 0.90$$

$$= 0,029693$$

CI = Consistency Index IR = Index Random Consistency

Pada perhitungan diatas terdapat nilai IR (0,90) diperoleh dari tabel *index random* pada table 3.3. Hasil perhitungan konsistensi rasio sebesar 0.020693 ,hal ini menunjukkan bahawa keidakkonsistenan pendapat dapat diterima karena hasilnya <0,1

4. Pembahasan dari Hasil Analisa

Tabel 4.9 Perbandingan Kriteria Objek Penelitian

Kriteria	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat
Bagi Hasil	5,8%	5%
Biaya Administrasi	Rp 7.000	Rp 12.500 dan 17.500
Jumlah Kantor Cabang	13	11
Fasilitas Pelayanan	Peringkat ke 7	Peringkat ke 3

Kedua bank tersebut dilakukan proses perbandingan terhadap besaran dari tiap-tiap faktor atau *variable* yang dibandingkan. Bagi hasil untuk nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri sebesar 5,8%, sedangkan untuk tabungan pada Bank Muamalat sebesar 5%. Biaya administrasi yang ditetapkan Bank Mandiri Syariah yaitu Rp 7.000 perbulan sedangkan Bank Muamalat sebesar Rp 12.500 bagi rekening aktif dan Rp 17.500 bagi rekening pasif.

Hasil pengukuran kualitas pelayanan perbankan syariah periode 2011-2012 oleh Marketing Research Indonesia dan majalah *Infobank* pada tahun 2012 menjelaskan bahwa Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat berada di posisi ke 3 dan Bank Syariah Mandiri di posisi ke 7. Performa yang dinilai antara lain, satpam, *teller*, *customer service*, peralatan banking hall, kenyamanan ruangan, ATM, toilet, dan telepon. Menurut studi literatur yang dilakukan oleh peneliti jumlah

kantor cabang di DI Yogyakarta Bank Syariah Mandiri lebih unggul yaitu berjumlah 13 kantor cabang dan Bank Muamalat berjumlah 11 kantor cabang.

Dari hasil analisis penelitian pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa prioritas nasabah yang menjadi keputusan nasabah kedua bank syariah dalam pengambilan keputusan adalah bagi hasil. Bagi hasil memiliki bobot yang paling besar dari 4 kriteria dengan bobot sebesar 0.384532. Responden memilih bank syariah sebagai prioritas utama ditunjukkan dari hasil perhitungan bobot sebesar 0.384532. Bobot final didapat pada perhitungan *matriks priority* untuk ketiga 4 kriteria.

Menurut Wiroso (2005) dalam Daulay (2010), konsumen dalam hal ini nasabah ketika membeli produk terutama jasa juga dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang diterima oleh nasabah ketika menabung uangnya di bank syariah sebagai pengganti bunga dalam bank konvensional. Bagi hasil yang diterima oleh nasabah akan sesuai dengan pendapatan yang diterima oleh bank syariah dalam operasionalnya. Semakin besar pendapatan yang didapatkan oleh bank syariah maka semakin besar pula nisbah bagi hasil yang akan didapatkan oleh nasabah.

Menurut Setiadi (2003) dan Adiwarmanto (2007) dalam Racman (2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah menyimpan dananya dalam bentuk simpanan *mudharabah*

pada bank umum syariah terdapat dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi simpanan *mudharabah* di bank syariah diantaranya dipengaruhi oleh ukuran bank syariah, agama, kebudayaan, jumlah kantor cabang, sosial, kepribadian dan kejiwaan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi simpanan *mudharabah* di bank syariah diantaranya tingkat inflasi, tingkat suku bunga, pertumbuhan ekonomi, CAR, tingkat bagi hasil, NPF dan FDR.

Produk tabungan pada bank syariah pada umumnya menggunakan akad wadiah dan mudharabah. Akad wadiah yang merupakan akad titipan tidak memberikan keuntungan bagi hasil bagi nasabah. Hanya berupa bonus yang tidak dijanjikan. Meskipun begitu produk tabungan yang menggunakan akad wadiah ini lebih murah dibanding yang menggunakan akad mudharabah, yang biaya dikenai biaya administrasi per bulan dan nasabah akan mendapat keuntungan dalam bentuk bagi hasil.

Manfaat mudharabah untuk nasabah pemilik modal (nasabah tabungan), nasabah akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah pengusaha (pengelola atau dalam hal ini pihak bank syariah) meningkat. Nasabah pemilik modal ikut memotivasi bank syariah sebagai pengelola dana untuk terus mengembangkan bisnisnya. hal ini tentunya menguntungkan bagi nasabah tabungan dengan akad mudharabah.

Haron dan Norafifah (2000) dalam penelitiannya di Malaysia menemukan hubungan positif antara simpanan yang ada di bank syariah dan tingkat keuntungannya. Secara ringkas, riset tersebut

menyimpulkan bahwa faktor yang mendorong nasabah menyimpan uangnya di bank syariah adalah motivasi mencari keuntungan atau faktor ekonomis.

Bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah, hal ini didukung dalam penelitian Yulika Khasanah (2014). Bagi hasil berpengaruh positif dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan menjadi nasabah. Sistem bagi hasil mempunyai pengaruh positif dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan menjadi nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 42,3% artinya 42,3% variabel keputusan menjadi nasabah dapat dijelaskan oleh variabel sistem bagi hasil. Selain itu penelitian Atanasius Herdian (2015) mengatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Tabungan Mudharabah. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dai (2012) bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap simpanan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia periode 2008-2013.

Prioritas kedua yang menjadi pilihan responden adalah biaya administrasi. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan bobot sebesar 0.311591. Biaya administrasi adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah atas jasa dan layanan yang diterima. Biaya administrasi dibebankan nasabah setiap bulan yang dilakukan dengan pendebitan langsung dari rekening nasabah.

Biaya administrasi merupakan salah satu unsure harga dalam perbankan. Menurut Lupiyoadi (2009:72) strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian nilai kepada konsumen dan mempengaruhi citra produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Penentuan harga juga berhubungan dengan pendapatan dan turut mempengaruhi penawaran. Biaya administrasi yang rendah akan memberikan keuntungan tersendiri bagi nasabah yang menabung di bank syariah. Biaya administrasi yang ringan tentunya akan mengurangi besar biaya yang dipotong tiap bulan dari rekening nasabah yang menabung.

Kasmir (2004: 204-205) menjelaskan dalam penentuan harga digunakan beberapa metode yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Metode penentuan suatu harga produk bank secara umum terdapat beberapa model, salah satunya dengan modifikasi harga yaitu:

- a. Menurut pelanggan, yaitu harga yang dibedakan berdasarkan nasabah utama (*primer*) atau nasabah biasa (*sekunder*). Nasabah utama adalah nasabah yang loyal dan memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh bank, nasabah biasa adalah nasabah umum.
- b. Menurut bentuk produk, harga ditentukan berdasarkan bentuk produk atau kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk, misalnya untuk kartu kredit ada *master card* dan ada *visa card*.

- c. Menurut tempat, yaitu harga yang ditentukan berdasarkan lokasi cabang bank dimana produk atau jasa ditawarkan.
- d. Menurut waktu, yaitu harga yang ditentukan berdasarkan periode atau masa tertentu dapat berupa jam, hari, mingguan, atau bulanan.

Biaya administrasi yang dibebankan pada nasabah akan sesuai dengan fasilitas dan fitur yang didapatkan. Antara bank satu dengan yang lain tentu memiliki kebijakan yang berbeda. Biaya administrasi tabungan sering berubah seiring dengan semakin ketatnya persaingan antar bank dan kualitas pelayanan serta fasilitas yang ditingkatkan, sehingga membuat beberapa bank membuat kebijakan untuk tidak menarik biaya administrasi dari nasabahnya. Saat ini beberapa bank syariah memberikan penawaran dengan bebas biaya administrasi untuk menarik nasabah agar menabung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa biaya administrasi yang rendah diminati oleh nasabah. Dari studi literatur ditemukan biaya administrasi pada bank syariah mandiri sebesar Rp. 7000 lebih rendah dibanding dengan biaya administrasi Bank Muamalat yang berkisar sebesar Rp 12.500-17.500.

Penelitian Belaningtias (2014) menunjukkan bahwa harga merek dari produk bank syariah berpengaruh positif dan berpengaruh simultan terhadap keputusan nasabah. Selain itu penelitian Depati (2011) menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dengan

hasil uji parsial/uji T sig $0,030 < 0,05$. Dalam penelitian lain oleh Mokoagow (2008) biaya administrasi menjadi faktor kedua yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung.

Kriteria ketiga yang menjadi prioritas nasabah dari hasil penelitian adalah berkaitan dengan jumlah kantor cabang. Dalam hal ini kriteria jumlah kantor cabang mendapat bobot sebesar 0.178209 dan berada dalam urutan ketiga dari empat kriteria.

Jumlah kantor cabang berkaitan dengan lokasi yang ditetapkan oleh bank syariah. Teori pemasaran Kotler (2007:99) menjelaskan bahwa stimuli pemasaran yaitu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan transaksi ekonomi yaitu salah satunya adalah faktor *place*. Jumlah kantor cabang berkaitan dengan faktor *place* atau lokasi yang berhubungan dengan kegiatan operasional perbankan, sehingga kemudahan dan kedekatan lokasi kantor cabang menentukan tindakan nasabah terhadap bank syariah.

Hubungan lokasi terhadap keputusan pembelian menurut Ma'ruf (2005: 114) menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di mana lokasi yang tepat, sebuah gerai akan lebih sukses di bandingkan lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama. Tjiptono, (2000 : 41-43) menyatakan, ketika akan mendirikan sebuah perusahaan, pemilihan lokasi sangat di pertimbangkan. Karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik

konsumen atau pelanggan. Dalam hal ini jumlah kantor cabang merupakan salah satu strategi bersaing dalam faktor lokasi. Dengan kata lain, semakin banyak jumlah kantor cabang maka kesempatan nasabah untuk menabung semakin banyak dan meningkat, dengan kondisi seperti itu nasabah akan memiliki kesempatan untuk melakukan transaksi di bank syariah.

Bank Umum Syariah yang memperluas jaringan kantor cabangnya, akan mempermudah nasabah untuk menyimpan dananya sehingga dengan bertambahnya jumlah kantor cabang menjadi salah satu peran penting bagi bank syariah untuk melakukan penghimpunan dana. Bertambahnya kantor cabang juga akan memberi pengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya dalam bentuk tabungan.

Namun pada tahun 2015 Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah yang diterbitkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di mana per Juni 2015 jumlah jaringan kantor bank umum syariah (BUS) sebanyak 2.121 unit kantor. Jumlah ini mengalami penurunan sejak awal tahun ini. Per Januari terdapat jaringan kantor BUS sebanyak 2.145 unit kantor. Penurunan jumlah jaringan kantor terjadi tiap bulan meskipun jumlahnya tidak signifikan, dikarenakan beban operasional terhadap pendapatan operasional bank syariah masih tinggi.

Saat ini OJK sedang menggalakan *branchless banking* atau Program Laku Pandai. Program ini merupakan program dengan

perluasan jangkauan layanan perbankan tanpa bertumpu pada kantor cabang, memanfaatkan media teknologi, serta dibantu oleh agen seperti toko, kantor pos, perorangan, dan lain sebagainya. Hingga saat ini baru 4 bank konvensional yang menjadi partner OJK, yakni Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BTPN, dan BCA pada tahap awal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Tyas (2012) dengan hasil yang menunjukkan bahwa pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah adalah signifikan positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia. Penelitian Hidayanti (2014) menunjukkan hasil regresi menunjukkan jumlah kantor cabang berpengaruh terhadap simpanan mudharabah. Hal ini menunjukkan semakin banyak jumlah kantor cabang akan meningkatkan jumlah simpanan mudharabah yang dihimpun oleh Bank Syariah. Penelitian Andi Lolo (2011) mendukung penelitian dengan hasil koefisien regresi determinan partial dan nilai koefisien determinasi parsial untuk variabel lokasi adalah sebesar 0,198 dan 0,165 (16.5%) dengan angka yang bertanda positif. Ini berarti bahwa pengaruh kedua variabel, yaitu variabel lokasi mempengaruhi keputusan konsumen.

Fasilitas pelayanan selanjutnya berada di posisi keempat dengan bobot sebesar 0.125668. Hal ini menunjukkan untuk kriteria fasilitas pelayanan nasabah memilih sebagai prioritas terakhir. Fasilitas pelayanan didalamnya termasuk dalam fasilitas ATM, *customer service*, kenyamanan kantor cabang, satpam, dan lain-lain.

Fasilitas merupakan salah satu unsure bukti fisik dalam perbankan syariah. Bukti fisik sendiri merupakan petunjuk visual atau berwujud lainnya yang memberi bukti atas kualitas jasa (Lovelock, 2005:20). Bukti fisik merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan jasa (Kotler & Keller, 2012:62).

Nirwana (2004) dalam Raharjo (2009) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Wijyaningratri (2015) yang menunjukkan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan dan bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah lending dan funding di bank syariah. Penelitian Sulilowati (2013) menjelaskan terdapat hubungan yang kuat antara factor pelayanan SDM, factor fasilitas fisik serta faktor non fisik dan variabel independen yaitu keputusan nasabah

menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Cabang Surabaya
Kaliasin yang ditunjukkan oleh angka korelasi ganda (MULTIPLE R)
yaitu sebesar 0,978.