

**SIKAP NASABAH DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH
(STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH SURABAYA)**

Oleh:

Muchtolifah

Prodi Ekonomi Pembangunan FEB-UPN"Veeran" Jatim

Email:muchtolifah@Yahoo.co.id

Abstraksi

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. Bank Mandiri Syariah Surabaya berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Syariah, hal tersebut dilakukan agar Bank Mandiri Syariah Surabaya dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Mandiri Syariah Surabaya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidentian sampling* yaitu sampel yang memiliki cirri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis factor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 4 faktor yaitu : a. Faktor Karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah, b. Faktor Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau dengan nasabah , c. Faktor Inflasi, d. Faktor karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan kepada para nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari system perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran bank syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan perbankan syariah juga diperlihatkan dengan adanya "dual banking system", dimana bank konvensional diperkenankan untuk membuka unit usaha syariah (Anonim, 2010: 1).

Bank syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. (atau pemindahan bunga sekaligus). Dngan demikian kesempatan ini belum termanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenankan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik bunga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil. Dengan terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil secara tegas

memberikan batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berasaskan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syaria’ah. (Muhammad, 2004 : 4).

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan system perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas. Hal ini di dukung oleh data yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia, bahwa hingga Oktober 2006, perbankan syariah hanya memiliki 1,5% dari total pangsa pasar perbankan secara nasional (The Point, 2006). Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank konvensional. Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi strategis sebagai lembaga intermediasi pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri (Anonim, 2010: 3).

Kegiatan operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisi partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Berdasarkan uraian dan data-data yang di sajikan diatas, dapat di rumuskan masalah sebagai berikut: Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi sikap nasabah dalam memilih jasa perbankan Syariah ?.

Tinjauan pustaka

Pengertian Tabungan

Secara umum pengertian tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak dibelanjakan dan tidak dikeluarkan untuk konsumsi. (Dumairy, 1997:125)

Sedangkan menurut Undang –undang perbankan Nomor 10 tahun 1998 merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Simpanan tabungan adalah simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuintansi atau kartu anjungan tunai mandiri (ATM)

Sistem Bagi Hasil Bank Syariah

Tingkat bagi hasil adalah prosentase tingkat keuntungan yang didapat oleh nasabah sebagai bentuk kompensasi atas dana masyarakat yang dikelola oleh bank. Salah satu perbedaan prinsip antara bank syaria’ah dengan bank konvensional adalah pada tata

cara atau ketentuan pemberian imbalan. Bank konvensional memberikan imbalan dalam bentuk bunga sedangkan bank syariah memberikan imbalan dalam bentuk bagi hasil. Dengan demikian realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda-beda setiap bulanya, tergantung dari pendapatan investasi yang dilakukan bank pada bulan bersangkutan. Menurut Algaoud dan Lewis (2001: 64), yang menjadikan sistem bagi hasil boleh dalam Islam, sementara sistem bunga tidak boleh, karena dalam sistem bagi hasil, yang ditetapkan sebelumnya hanyalah rasio (nisbah), bukan tingkat keuntungannya.

Secara syariah ada dua instrument bagi hasil dalam sistem bank syariah yaitu *Mudharabah* dan *Musyarakah*. Mudharabah adalah metode yang paling umum digunakan. Bank Islam akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun pinjaman dana. Dengan penabung bank akan bertindak sebagai pengelola dana dan disisi lain dengan pinjaman dana bank akan bertindak sebagai pemilik dana.

Besarnya keuntungan yang diterima deposan berdasarkan proporsi/ rasio yang telah disepakati. Maka akan mengetahui besarnya keuntungan yang diperoleh dari tabungan Mudharabah, dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Saldo rata-rata tabungan nasabah}}{\text{Saldo rata-rata tabungan pada bank}} \times \text{Pendapatan bank} \times \text{Rasio} \text{ (Harijanto, 1999)}$$

Dari rumus diatas dapat diketahui apabila rasio bagi hasil yang ditawarkan Bank Syariah semakin tinggi, maka tingkat keuntungan yang diperoleh nasabah semakin besar. Hal ini mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di Bank Syariah.

Tabel 1: Perbedaan bunga dan bagi hasil

Bunga	Bagi Hasil
1. penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung.	1. Penentuan besarnya rasio atau nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada keuntungan atau rugi.
2. persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan	2. Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
3. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijelaskan oleh pihak nasabah untung atau rugi	3. Bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.
4. pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi sedang "Boming"	4. Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
5. Exitensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama, termasuk Islam.	5. Tidak ada yang meragukan

Sumber: (Antonio, 2001, **Bank Syariah dari teori ke praktek**, Gema Insani Press, hal 61)

Jumlah Kantor Bank Syariah

Yang dimaksud dengan jenis-jenis kantor bank dapat dilihat dari luasnya kegiatan jasa-jasa bank yang ditawarkan dalam suatu cabang bank, luasnya kegiatan ini tergantung dari kebijaksanaan kantor pusat bank tersebut. Disamping itu besar kecilnya kegiatan cabang bank tersebut tergantung dari wilayah operasionalnya.

Adapun beberapa jenis kantor bank yang dimaksud :

1. Kantor pusat

Merupakan kantor semua kegiatan perencanaan sampai pada pengawasan terdapat di kantor ini, setiap bank memiliki satu kantor pusat dan kantor pusat tidak melakukan kegiatan operasional sebagaimana kantor bank lainnya, akan tetapi mengendalikan

jalanya kebijaksanaan kantor pusat terhadap cabang-cabangnya. Dapat diartikan pula bahwa kegiatan kantor pusat tidak melayani jasa bank kepada masyarakat umum.

2. Kantor cabang penuh
Merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan jasa bank yang paling lengkap. Dengan kata lain semua kegiatan perbankan ada di kantor cabang penuh dan biasanya kantor cabang penuh membawahi kantor cabang pembantu.
3. Kantor cabang pembantu
Merupakan kantor cabang yang berada dibawah kantor cabang penuh, dimana kegiatan jasa bank yang dilayani hanya sebagian saja. Perubahan setatus dari cabang pembantu ke cabang penuh dimungkinkan apabila memang cabang tersebut sudah memenuhi kriteria sebagai cabang penuh dari kantor pusat.
4. Kantor kas
Merupakan kantor bank yang paling kecil dimana kegiatannya hanya meliputi teller atau kasir saja, dengan kata lain kantor kas hanya melakukan sebagian kecil dari kegiatan perbankan dan berada dibawah cabang pembantu atau cabang penuh. Bahkan sekarang ini kantor kas yang dilayani dengan mobil dan sering disebut kas keliling.

Pengertian Inflasi

Menurut **Boediono** (1998: 162) inflasi adalah kecenderungan harga-harga untuk naik dan terus menerus, kenaikan harga satu atau dua jenis barang saja yang tidak disebut inflasi, kecuali bila kenaikan tersebut meluas kepada (mengakibatkan kenaikan) sebagian besar dari harga barang lain.

Tingkat suku bunga

Suku bunga adalah harga dari meminjam uang untuk menggunakan daya belinya. Bagi orang yang meminjam uang, bunga merupakan denda yang harus dibayar untuk mengkonsumsi penghasilan yang sebelum diterima. Bagi orang yang memberikan pinjaman, bunga merupakan imbalan karena menunda konsumsi sekarang hingga jatuh waktu dari piutang. (Puspoprano, 2004: 70).

Edmister, RO mengemukakan tiga istilah yang berkaitan dengan suku bunga, yaitu *stated rate*, *annual percentage rate*, dan *yield*, yang didefinisikan sebagai berikut : (Puspoprano, 2004: 70).

- a. *Statedrate* adalah tingkat bunga satu periode dikalikan jumlah pokok pinjaman untuk menghitung beban bunga.
- b. *Annual percentage rate* adalah tingkat bunga selama satu tahun dengan menyesuaikan *statedrate*, untuk jumlah periode pertahun dan jumlah pokok yang dipinjam.
- c. *Yield* adalah tingkat bunga yang ekuivalen dengan satu kontrak keuangan yang memenuhi tiga syarat : (1) jumlah seluruhnya yang benar-benar dipinjam, (2) pada awal tahun, (3) kemudian dibayar kembali pada akhir tahun beserta bunga.

Pelayanan Nasabah Perbankan

Dalam mengembangkan suatu produk perbankan hendaknya dipertimbangkan kebutuhan masyarakat, segmen yang menjadi target, kemasan dan cara penyajian yang memadai dalam prosedur yang mudah, cepat dan kualitas pelayanan prima dan penanganan keluhan nasabah hendaknya ditangani secara cepat, tepat dan benar secara memuaskan nasabah.

Umumnya terdapat beberapa bahan pertimbangan yang perlu dicermati dalam hal perilaku nasabah : pertama, menabung karena rasa aman, kedua, menabung karena melihat suku bunga yang tinggi, ketiga, nasabah yang percaya kepada salah satu pejabat

bank, keempat lokasi bank yang dekat dengan aktivitas yang dilakukan oleh nasabah. Dan berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Surindo Utama dan Business Information Services, terdapat delapan variabel utama yang menjadi sumber masyarakat mengenal perbankan seperti teman (31%), koran (21%), Televisi (12%), Billboard (11%), Pamflet (10%), papan nama Bank (8%), dari kantor (2%), majalah (2%). Dari hasil riset itu terlihat, bahwa variabel yang paling dominan dari masyarakat dalam proses masyarakat mengenal perbankan adalah dari teman, sedangkan dari alasan nasabah dalam memilih bank atau membuka tabungan disuatu bank adalah (Hariyanto, 2003: 23) :

- a. Aman dan terpercaya (25%)
- b. Pelayanan yang memuaskan (17%)
- c. Milik Pemerintah (1%)
- d. Dekat kantor (12%)
- e. Bunga tinggi (8%)
- f. Bonus dan hadiah besar (8%)
- g. Produk atau jasanya banyak (7%)
- h. Banyak cabang (5%)
- i. Manajemen yang baik (5%)
- j. Milik konglomerat (5%)
- k. Promosi gencar (1%)
- l. Citra baik (1%)
- m. Ada asuransi (1%)
- n. Minggu buka (1%)

Dari teori-teori yang ada telah dijelaskan, maka ditarik suatu kesimpulan bahwa untuk memberikan layanan para nasabah, Bank Syariah memperhatikan dan mempertimbangkan variabel-variabel antara lain :

- a. Tangible
Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
- b. External Value
Factor diluar pelayanan Bank itu sendiri tetapi mempengaruhi produk Bank tersebut
- c. Reability
Hendaknya perbankan memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan komitmen perusahaan dengan demikian image perusahaan pun dapat ditingkatkan.
- d. Assurance
Tingkat kepercayaan atau jaminan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen adalah maksimal atau optimal.
- e. Empathy
Dalam hal ini pihak perbankan pun hendaknya tanggap terhadap apa yang sebenarnya diinginkan konsumen.
- f. Responsiveness
Bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan pada konsumen (baik dalam transakakukan awal transaksi, sesudah melakukan transaksi maupun dalam menghadapi keluhan dari konsumen).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Surabaya.

Variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian yang akan dianalisis adalah sebagai berikut : a. *Tangible* (X1), b. *External Value* (X2), c. *Reability* (X3), d. *Assurance* (X4), e. *Empathy* (X5), f. *Responsiveness* (X6).

Pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Mandiri Syariah Surabaya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidentian sampling* yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor, yaitu suatu teknik analisis statistik multivariate yang digunakan untuk mengurangi dan menyimpulkan variabel-variabel menjadi faktor-faktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Faktor

Nilai KMO dan Bartlett's Test

Untuk menentukan variable output pada perhitungan analisis faktor dengan memasukkan variable didapat bahwa hasil KMO Measure of Sampling Adequacy (MSA) sebesar 0,728, dimana nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 Karena angka KMO dan Bartlett's test tersebut sudah diatas 0,5 dan tingkat signifikansi yang muncul jauh dibawah 0,05 maka variable atau atribut yang ada dapat dianalisis lebih lanjut.

MSA (*Measure of Sampling Adequacy*)

Nilai MSA yang dihasilkan berkisar antara 0 (nol) dan 1 (satu) dengan interpretasi jika MSA sama dengan 1 (satu) berarti variable yang diteliti dapat diprediksi tanpa mengalami kesalahan lebih variable lain. Jika nilai MSA berada diantara 0,5 sampai dengan 1 (satu) berarti variable tersebut dapat diprediksi dan dapat dianalisis lebih lanjut. Pada tabel *Anti Image Matrices* terlihat sejumlah angka yang membentuk diagonal, yang berbeda 'a' yang menandakan besaran MSA sebuah variabel. Tampak bahwa tidak ada variabel yang memiliki MSA di bawah 0,5 dengan demikian tidak ada variabel out nya dan variabel dapat dilanjutkan pada proses selanjutnya. Berdasarkan table tersebut terlihat dari 14 (Empat Belas) variable, semua variable mempunyai nilai MSA lebih dari 0,5. Maka analisis faktor dapat dilanjutkan untuk menentukan pengelompokan variable-variabel tersebut ke dalam suatu faktor tertentu.

Nilai *Communality*

Communality pada dasarnya merupakan jumlah varians (perubahan atau variasi yang mungkin terjadi) dari suatu variable yang dipengaruhi faktor yang akan terbentuk.

Total Variance Explained

Berdasarkan nilai *eigenvalue* yang bernilai di atas 1 terdapat pada *component* 1 sampai dengan *component* 4, maka hal ini menunjukkan hasil analisis faktor menghasilkan pengelompokan variable menjadi 4 (Dua) faktor, karena 4 faktor merupakan hasil yang paling bagus untuk meringkas atau mereduksi keempat Belas faktor yang telah dianalisis. Hal ini juga ditunjukkan oleh hasil *scree plot*.

Component Matrix

Fungsi dari matriks komponen adalah untuk menguraikan dan menjelaskan distribusi dari keempat belas variabel yang diteliti kedalam empat faktor yang terbentuk. Angka-angka yang terdapat dalam tabel matriks komponen diatas merupakan angka faktor loadings, yang menunjukkan besarnya korelasi antara masing-masing variable

dengan faktor yang akan terbentuk, sehingga akan diketahui suatu variable ikut mengelompok pada faktor yang sama. Untuk menentukan suatu variable atau atribut masuk kedalam kelompok faktor yang mana, maka dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi variable tersebut terhadap kedua faktor yang akan terbentuk.

Rotated Component Matrix

Matriks komponen hasil proses rotasi tersebut memperlihatkan distribusi atau pengelompokan variable yang lebih jelas dan nyata. Sebagai contoh adalah pada variable X_4 yaitu persyaratan yang mudah dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Korelasi antara variable X_4 dengan faktor 1 adalah - 0,057
2. Korelasi antara variable X_4 dengan faktor 2 adalah - 0,143
3. Korelasi antara variable X_4 dengan faktor 3 adalah + 0,722
4. Korelasi antara variable X_4 dengan faktor 4 adalah - 0,044

Nilai r^2 parsial untuk variabel Kurs Valas sebesar 0,004 yang artinya Kurs Valas (X_4) secara parsial mampu menjelaskan variabel terikat Penghimpunan Dana Bank Syariah (Y) sebesar 0,4 %, sedangkan sisanya 99,6 % tidak mampu dijelaskan oleh variabel tersebut.

Kemudian untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh paling dominan empat variabel bebas terhadap Penghimpunan Dana Bank Syariah : Tingkat Suku Bunga Deposito (X_1), Nisbah Bagi Hasil Mudharabah (X_2), Jumlah Kantor Bank Syariah (X_3), dan Kurs Valas (X_4) dapat diketahui dengan melihat koefisien determinasi parsial yang paling besar, dimana dalam perhitungan ditunjukkan oleh variabel Jumlah Kantor Bank Syariah dengan koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 0,992 atau sebesar 99,2 %.

Pembahasan

Dengan melihat hasil interpretasi hasil pengolahan data diatas dapat diketahui perilaku nasabah dalam memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. Ada 4 faktor yang mempengaruhi memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. yaitu :

Pertama : Faktor Karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah , Karyawan menyimpan catatan atau dokumen tanpa membuat kesalahan, Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang diberikan ,Menangani masalah jasa pelanggan atau nasabah. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan bank terutama Bank Mandiri Syariah Surabaya dapat lebih memperhatikan perilaku nasabah dalam memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. Misalnya dengan menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.

Kedua : Faktor Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau cocok dengan nasabah, Karyawan menginformasikan kepada nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa , karyawan yang memahami kebutuhan atau kepentingan para nasabah, karyawan yang dapat membuat para nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan bank terutama Bank Mandiri Syariah Surabaya dapat lebih memperhatikan perilaku nasabah dalam memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. Misalnya Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau cocok dengan nasabah.

Ketiga : Faktor Inflasi, memberikan bagi hasil sangat menguntungkan nasabah, Tingkat bunga Bank Konvensional, Pendapatan nasabah. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan bank terutama Bank Mandiri Syariah Surabaya dapat lebih memperhatikan factor diluar pelayanan bank itu sendiri yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. Misalnya Inflasi.

Keempat : Faktor Karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan kepada para nasabah, karyawan yang memberikan perhatian secara individu terhadap para nasabah. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan bank terutama Bank Mandiri Syariah Surabaya dapat lebih memperhatikan perilaku nasabah dalam memilih jasa perbankan Bank Mandiri Syariah Surabaya. Misalnya tingkat kepercayaan atau jaminan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen secara maksimal atau optimal

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Pada perhitungan analisis faktor dengan memasukan 14 variabel didapat hasil KMO *Measure of Sampling Adequacy* (MSA), sudah diatas 0,5 dan tingkat signifikansi yang muncul jauh dibawah 0,05 maka variable atau atribut yang ada dapat dianalisis lebih lanjut.
2. Berdasarkan hasil analisis faktor dengan menggunakan rotasi faktor (varimax) diperoleh 4 faktor baru.
3. Faktor-faktor yang diperoleh tersebut adalah :
 - a. Faktor Karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah
Komponen pertama terbentuk 4 variabel indicator yaitu Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau cocok dengan nasabah, Karyawan menginformasikan kepada nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa , karyawan yang memahami kebutuhan atau kepentingan para nasabah, dan karyawan yang dapat membuat para nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi.
 - b. Faktor Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau cocok dengan nasabah
Komponen kedua terbentuk 4 variabel indicator yaitu Waktu operasional jam kerja sudah sesuai atau cocok dengan nasabah, Karyawan menginformasikan kepada nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa , karyawan yang memahami kebutuhan atau kepentingan para nasabah, dan karyawan yang dapat membuat para nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi.
 - c. Faktor Inflasi
Komponen kedua terbentuk 4 variabel indicator yaitu Inflasi, memberikan bagi hasil sangat menguntungkan nasabah, Tingkat bunga Bank Konvensional, Pendapatan nasabah.
 - d. Faktor Karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan kepada para nasabah
Komponen kedua terbentuk 2 variabel indicator yaitu Karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan kepada para nasabah, karyawan yang memberikan perhatian secara individu terhadap para nasabah.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan tersebut di atas dapat memberikan saran sebagai berikut :

Bank Syariah harus mempertimbangkan faktor-faktor yang menjadikan seorang menjadi nasabah Bank Syariah. Sehingga nasabah harus mendapatkan jaminan dan pelayanan yang memuaskan serta dari pihak Bank syariah harus menambah cabang-cabang diberbagai daerah dengan lokasi yang sesuai atau strategis bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Algaound, latifa dan lewis. 2001. Perbankan Syariah Prinsip Praktik Prospek. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta
- Antonio, Muhammad syafi'i. 2001. Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek. Depok: Gema Insan
- Boediono. 1998. Ekonomi Moneter, Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi. Yogyakarta
- Dumairy. 1997. Perekonomian Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Harjito dan Martono. 2003, Manajemen Keuangan edisi 3, Ekonisia, Yogyakarta.
- Kotler, P dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Mardalis, Ahmad dan Edwin Zusrony. Faktorfaktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Volume 10, Nomor 2.
- Muhammad, 2004. Teknik Penghitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah. Yogyakarta: UII Press.
- Puspoprano. 2004. Keuangan Perbankan dan Pasar Keuangan. Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2010. Islamic Banking. Jakarta: Aksara Jakarta