**PENGARUH PENDAPATAN NASABAH TERHADAP**

**PERILAKU KONSUMEN PADA PT. BANK SUMSELBABEL \**

**CABANG SYARI’AH PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Ekonomi Islam dalam Ilmu Syari’ah**

**OLEH :**

**ANITA KARLINA**

**NIM. 09 19 802**

**FAKULTAS SYARI’AH**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2010**

**MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

* Visi tanpa eksekusi adalah lamunan. Eksekusi tanpa visi adalah mimpi buruk
* Dalam kehidupan ini kita tidak dapat selalu melakukan hal yang besar. Tetapi kita dapat melakukan banyak hal kecil dengan cinta yang besar

**Kupersembahkan untuk :**

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya
2. Ayahanda ibunda tercinta, terima kasih atas didikan, doa dan dukungannya
3. saudara-saudaraku tersayang dan juga nenekku-nenekku serta Kakak.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009-2010 EKI
5. Almammaterku

**KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkah taufik, hidayah dan nikmatnya, terutama nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Perilaku Konsumen pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang” yang mana skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat penyelesaian program Sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah turut membantu penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung ataupun tidak langsung terutama penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi dukungan, doa dan semangatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Durski Ibrahim, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak M. Rusydi, M.Ag sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dinul Alfian Akbar, SE, M.Si selaku sekretaris jurusan Ekonomi Islam dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Hj. Nurmala Hak, M.Hi selaku Pembimbing Akademik.
6. Ibu Titin Hartini, SE, M.Si selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini dan sekaligus Bina Skripsi pada Jurusan Ekonomi Islam.
7. Ibu Nilawati, SH, M.Hum selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Rika Lidya, SE, M.Si terima kasih atas bantuan morilnya.
9. Adik-adikku (Fifin, Midun, Ucin) tersayang atas senyum yang selalu jadi semangatku.
10. Sahabat-sahabatku Yuk Vhana (mami), Icha, Esih, Nurul, Liswanto, Zabarti, Awal, Daus, Amir, Pak Kamil yang selalu membantu baik moril maupun materil bagi penulis
11. Serta teman-teman yang telah belajar bersama selama satu tahun ini pada S1 Ekonomi Islam.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan Allah SWT memberkahi amal usaha kita semua. Insya Allah bernilai ibadah. Amin Ya Robbal Alamin.

Palembang, Januari 2011

Penulis,

**ANITA KARLINA**

NIM. 0919802

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **LATAR BELAKANG**

Perkembangan positif dunia saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaiangan yang sangat keta untuk memperebutkan nasabah. Berbagai pendekatan untuk mengambil dana dari masyarakat baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah yang dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabaha sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya bank yang telah beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya.

Keberhasilan pemasaran suatu bank tidak hanya dinilai dari seberapa besar dana yang dapat dihimpun dari masyarakat, namun juga bagaimana cara mempertahankan dana tersebut. Dalam pemasaran dikenal bahwa setelah konsumen melakukan keputusan pembelian, ada proses yang dinamakan tingkah laku pasca pembelian yang didasarkan rasa puas dan tidak puas. Sedangkan rasa puas dan tidak puas konsumen terletak pada hubungan antara harapan konsumen dengan prestasi yang diterima dari produk. Bila produk tidak memenuhi harapan konsumen, konsumen merasa tidak puas, dan bila melebihi harapan konsumen, konsumen merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang. Hal ini jika dikaitkan dengan dunia perbankan, maka nasabah akan tetap menyimpan dananya pada suatu bank jika dia merawa puas akan produk yang diberikan bank tersebut.

Perilaku konsumen merupakan suatu tindakan nyata konsumen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kejiwaan dan faktor luar lainnya yang mengarahkan mereka untuk memilih dan menggunakan barang atau jasa yang diinginkannya. Perilaku nasabah suatu bank dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain keyakinan nasabah terhadap bank yang bersangkutan, kepuasan nasabah terhadap pelayanan bertransaksi, keyakinan terhadap referensi pengalaman masa lalu nasabah serta tingka pendapatan nasabah tersebut.

Minat menabung dapat ditingkatkan jika kita memperhatikan faktor, antara lain faktor psikis yang merupakan faktor pendorong yang berasal dari dalam diri konsumen yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan sikap dan penghasilan nasabah tersebut. Selain itu faktor social merupakan proses dimana perilaku seseorang dipengaruhi keluarga, status social dan kelompok acuan. Kemudian pemberdayaan bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi dan juga distribusi.

Persoalan kehidupan ini tidak pernah ada hentinya dimana saja kita berada. Demikian pula dalam kehidupan financial kita. Bahwa ketika kita telah memiliki penghasilan yang stabil bahkan bertambah sesuai dengan karier, kita masih akan menghadapi persoalan. Persoalan yang seringkali kita hadapi adalah apakah kita mampu memanfaatkan uang yang dengan susah payah kita kumpulkan itu sesuai dengan tujuan hidup kita. Hal ini sangat terkait dengan bagaimana kita mengatur kas keuangan? Karena persoalan arus akan menentukan kemana penghasilan yang selama ini dihasilkan pergi, maka membangun kebiasaan menabung menjadi sangat dibutuhkan. Menabung itu terbukti sangat sulit. Ada yang sulit menabung karena saking banyaknya kebutuhan dan selalu tekor dimana pengeluaran lebih besar dari pada pendapatan. Tapi banyak pula yang merasa sulit menabung karena saking banyaknya keinginan ataupun kebutuhan sekunder/tersiernya. Padahal keinginan dan kebutuhan sekunder/tersiernya tidak penting-penting amat.

Prinsi mendasar yang sangat mudah diterima adalah realitas keterbatasan pemasukan dibandingkan dengan tujuan/impian/cita-cita financial kita. Hal ini, secara tidak langsung menjadikan perencanaan arus kas menjadi sangat penting baik bagi kepentingan jangka pendek apalagi untuk tujuan jangka panjang. Keduanya harus dilakukan secara bersama-sama, simultan dan terencana.

Kegagalan mengatur arus kasa adalah berarti juga kegagalan mengatur jalan kehidupan financial yang akan berujung pada kegagalan seluruh kehidupan financial. Tidak peduli berapapun besar penghasilan dan kekayaan yang telah dicapai.

Pengaturan arus kas dan alokasi tabungan, harus mampu mengintegrasikan antara tujuan-tujuan financial dengan proyeksi penghasilan dan pengeluaran. Arahkan segala kemampuan financial secara maksimal guna mencapai tujuan financial jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut

Perubahan sosial ekonomi mempengaruhi perilaku konsumen dalam menabung, perubahan social ekonomi meliputi pendapatan dan tingkat pendidikan yang merupakan karakteristik pembeli. Terdapat korelasi langsung antara tingkat pendidikan, pendapatan dan kemampuan menabung seseorang. Pendidikan secara langsung berkaitan dengan pengetahuan menabung karena terdapat korelasi yang kuat antara pendidikan dan pendapatan. Pendidikan mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan, konsumen yang pendidikannya tinggi mempunyai pandangan yang berbeda terhadap manfaat menabung dibank dibandingkan dengan konsumen berpendidikan yang lebih rendah.

Berkaitan dengan masalah diatas, penulis bermaksud mengetahui pengaruh pendapatan terhadap minat menabung nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang. Hasil penelitian akan dituliskan dalam skripsi judul : Pengaruh Pendapatan terhadap perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Tbk. Palembang

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ada, maka permasalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang?
2. Bagaimana hubungan tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada PT. SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang?
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.
2. Mengetahui hubungan tingkat pendapatan nasabah terdapat perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.
   1. **Kegunaan Penelitian**
      1. **Kegunaan Teoritis**

Dapat memberikan wawasan kepada semua pihak baik internal maupun eksternal mengenai hubung pengaruh tingkat pendapatan terhadap perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang serta berguna bagi penelitian selanjutnya.

* + 1. **Kegunaan Praktis**

1. Memberikan pengetahuan kepada penulis tentang menerapkan ilmu yang didapat penulis selama perkuliahan pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang.
2. Menambah wawasan serta untuk mengetahui hubungan antara pendapatan nasabah dengan perilaku nasabah pada PT. Bank SumselBabel Tbk. Cabang Syari’ah Palembang.
   * 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas tentang perilaku nasabah di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Novie (2009) yang membahas Perilaku Nasabah terdapat Keputusan Memilih Produk di PT. Bank SumselBabel Tbk. Cabang Syari’ah Palembang. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh faktor harga, faktor fasilitas, faktor budaya dan faktor terhadap perilaku nasabah mengambil keputusan memilih produk.

Faktor yang dominan mempengaruhi perilaku nasabah terdapat keputusan memilih produk adalah harga. Karena Bank SumselBabel Syari’ah menetapkan harga yang relative rendah untuk masing-masing produknya, sehingga masyarakat pun terjangkau untuk membeli produk tersebut.

* 1. **Metode Penelitian**
     1. **Defenisi Operasional Variabel**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penulisan skripsi ini adalah dengan cara member arti bagaimana variabel diukur :

1. Pengertian Pendapatan

Menurut Case dan Fair (2002: 51) penghasilan didefenisikan sebagai kesuluruhan yang diterima oleh sebuah rumah tangga baik yang berasal dari gaji, upah, bunga, sewa dan dari hasil lainnya dalam suatu periode tertentu.

Selanjutnya, pendapatan juga dapat didefenisikan sebagai berikut: “Pendapatan menunjukkan jumlah seluruh uang yang terima oleh seseorang atau rumah tangga selama jangka waktu tertentu (biasanya satu tahun), pendapatan terdiri dari upah, atau peneriman tenaga kerja, pendapatan dari kekayaan seperti (sewa, bunga dan deviden) serta pembayaran transfer atau penerimaan dari pemerintah seperti tunjangan social atau asuransi pengangguran”. (Samuelson dan Nordhaus, 1997: 258)

Menurut

Jadi pendapatan berupa uang adalah segala penerimaan penghasilan/pendapatan berupa uang pada umumnya sebagai balas jasa. Sumber utama diperoleh dari gaji dan upah serta lain-lainnya, balas jasa dari majikan, pendapatan bersih dari hasil usaha sendiri dan pekerjaan bebas, pendapatan dari penjualan dipelihara dihalaman rumah, hasil investasi seperti bunga modal, uang pension serta keuntungan.

1. Pengertian Perilaku Konsumen / Nasabah

Perilaku konsumen (*consumer behavior)* dapat didefenisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan menentukan kegiatan-kegiatan tertentu (Swasa dan Handoko, 2000: 10). Dalam penelitian ini indicator perilaku konsumen adalah pendapatan nasabah.

* + 1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang akan diteliti yang mana memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap. Sedangkan sampel merupakan yang bagian dari populasi yang diambil memalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Yamane, 2004: 30). Jumlah nasabah tersebut diambil sebagai 30 orang melalui teknik aksidental. Teknik aksidental yaitu sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti atau berdasarkan kebetulan yang dapat digunakan sebagai sampel, selama orang tersebut kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Nasution, 2004: 98).

**BAB II**

**PENGARUH PENDAPATAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN**

* 1. **Pengertian Pendapatan**

Menurut penghasilan didefenisikan sebagai keseluruhan hasil yang yang diterima oleh sebuah rumah tangga baik yang berasal dari gaji, upah, bunga, sewa dan hasil lainnya dalam suatu priode tertentu.

Selanjutnya, pendapatan juga dapat didefiniskan sebagai berikut: “Pendapatan menunjukan jumlah seluruh uang yang diterima oleh seseorang atau rumah tangga selama jangka waktu tertentu (biasanya satu tahun), pendapatan terdiri dari upah, atau penerimaan tenaga kerja, pendapatan terdiri dari upah, atau penerimaan tenaga kerja, pendapatan dari kekayaan seperti : (sewa, bunga dan deviden) serta pembayaran transfer atau penerumaan dari pemerintah seperti tunjangan sosial atau asuransi pengangguran”.

Menurut membeikan pengertian/penghasilan adalah seluruh pendapatan seseorang baik berupa uang maupun barang yang diperolehnya untuk suatu jangka waktu tertentu. Menurut pendapat Ace Partadireja memberikan pendapatan sebagai nilai jasa atau kontrapresi yang diterima oleh seseorang atas kegitaan faktor-faktor produksi yang dimiliki atau dihasilkan. Sedangkan Winardi. Mendefenisikan *income/*pendapatan/ penghasilan adalah hasil berupa uang atau hasil materil-materil lainnya yang dicapai dari pada penggunaan kekayaan atau jasa manusia bebas (perusahaan atau individu) dalam produksi.

* 1. **Perilaku Konsumen / Nasabah**

Pengertian Perilaku Konsumen seperti diungkapkan oleh Mowen mengatakan: “Studi tentang unit pembelian *(buying unit)* dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi dan pembuangan, barang dan jasa, penagalaman serta ide-ide”.

Sedangkan menurut Swasta dan Handoko (2000:10) mengatakan:

“Perilaku konsumen *(consumer behavior)* dapat didefinisikan sebagai kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan menentukan kegiatan-kegiatan tertentu”.

Dari pengertian diatas perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan hubungan sosial yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Konsep perilaku konsemen merupakan abstarak dan penyederhanaan dari proses dan cara konsumen sebagai individu dalam membuat keputusan. Konsep ini tentu saja tidak dapat menangkap seluruh proses pengambilan keputusan seorang konsumen dalam dunia yang sebenarnya. Perilaku dan proses pengambilan keputusan seorang sangat rumit serta melibatkan banyak faktor dan kondisi yang tidak dimasukkan seluruhnya ke dalam model ini.

Sementara itu menurut David L. Louden & Albert J. Dela Baitta perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik individu dalam upaya memperoleh dan menggunakan barang dan jasa (evaluasi, memperoleh, menggunakan/menentukan barang dan jasa). Defenisi ini telah memperhatikan kepada kita bahwa dengan mempelajari perilaku konsumen maka kita dapat mengetahui secara jelas proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen dan pengaruh-pengaruh yang dihadapi dalam usaha memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan (Amirullah, 2002:10).

Model perilaku konsumen dapat menggambarkan hubungan antara berbagai elemen yang mempengaruhi konsumen. Titik tolak memahami pembeli adalah model rangsangan tanggapan seperti yang diperhatikan gambar berikut ini :

**Tabel II.1**

**Model Perilaku Konsemen**

Keputusan Pembelian

Pengenalan Masalah

Pencarian Informasi

Evaluasi Keputusan

Perilaku Pasca Pembelian

Proses Keputusan Pembelian

Pengenalan Masalah

Pencarian Informasi

Evaluasi Keputusan

Perilaku Pasca Pembelian

Rangsangan Pemasaran

Produk

Harga

Tempat

Promosi

Rangsangan Lainnya

Ekonomi

Tehknologi

Politik

Budaya

Karakter

Pembelian

Budaya

Sosial

Pribadi

Psikologis

Dari table II.1 diatas Kotler (2000:183) dalam melakukan pembelian, perilaku konsumen dipengaruhi oleh 4 P dimana dapat menentukan proses keputusan pembelian dengan menentukan proses keputusan pembelian dengan rangsangan pemasaran yang terdiri dari :

1. Rangsangan Pemasaran
2. Produk

Seseorang dapat saja membuat keputusan pembelian karena ia melihat bahwa produk tersebut mempunyai kelebihan dari produk-produk yang lain yang sejenis

1. Harga

Keputusan melakukan pembelian juga dapat disebabkan konsumen merasa bahwa harga yang ditawarkan dengan kemampuannya.

1. Tempat

Tempat disini adalah saluran distribusi, bisa mempengaruhi keputusan pembelian karena konsumen melihat saluran distribusi yang digunakan tidak begitu panjang

1. Promosi

Apabila promosi yang digunakan dapat diterima serta menarik menurut konsumen maka mereka dapat saja membuat keputusan melaukan pembelian.

Adapun 8 P manajemen jasa pemasaran jasa terpadu (perencanan dan pelaksanaan terkoordinasi kegiatan-kegiatan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia yang penting bagi keberhasilan perusahaan jasa) yaitu : elemen produk *(product)*, tempat dan waktu *(place and time)*, proses *(process),* produktivitas dan kualitas *(productivity and quality),* orang, promosi dan edukasi, bukti fisik, harga dan biaya jasa lainnya (Lovelock, Lourren, 2005: 18).

1. Rangsangan Lainnya
2. Ekonomi

Karena alasan ekonomi konsumen dapat memutuskan melakukan pembelian terhadap produk yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan

1. Tekhnologi

Perkembangan teknologi membuat konsumen lebih mudah menerima informasi atas produk yang akan dibelinya nanti.

1. Politik

Keadaan politik suatu Negara juga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen karena didalam lingkungan politik terhadap peraturan-praturan

1. Budaya

Seseorang dapat membuat keputusan pembelian setelah melihat bahwa suatu produk benar-benar sudah bisa digunakan oleh orang sekitarnya.

1. Karakteristik Pembeli
2. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan ini meliputi: kultur, sub cultural, peranan dan status

1. Faktor Sosial

Sebagai tambahan atas faktor budaya, perilaku seorang konsumen juga akan dipengaruhi oleh faktor social seperti kelompok acuan, keluarga serta peranan dan status dari konsumen. Oleh karena itu, pemasaran harus benar-benar memperhitungkannya dalam usahanya memnyusun stategi pemasaran (Simamora, 2003 : 87).

1. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, karakteristik tersebut adalah usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli.

1. Faktor Psikologis

Pilihan pembelinan seseorang dipengaruhi empat faktor psikologis utama yang memotivasi, persepsi, pengetahuan serta keyakinan dan pendirian (sikap).

1. Proses Keputusan Pembelian

Ketika membeli produk, secara umum konsumen mengikuti proses pengambilan keputusan yaitu proses tahap demi tahap yang digunakan konsumen ketika membeli barang dan jasa. Adapun proses pengambilan keputusan melalui lima tahapan seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, pembelian dan perilaku pasca pembelian (Lamb, Hair, McDaniel, 2001 : 188).

1. Keputusan Pembeli
2. Pemilihan Produk

Konsumen memilih produk yang mempunyai suatu keistimewaan dibandingkan produk-produk lain yang sejenis.

1. Pihak Merek

Umumnya konsumen yang berada pada kelas social atas cenderung lebih memilih produk dengan mereka terkenal, karena ini akan meningkatkan prestasinya.

1. Pilihan Penyalur

Konsumen akan memilih penyalur yang prosesnya lebih gampang.

1. Waktu Pembelian

Waktu-waktu yang tidak begitu sibuk menjadi pilihan konsumen.

1. Jumlah Pembelian

Jumlah pembelian pun tergantung dari berapa banyak kebutuhan akan produk tersebut.

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

**3.1 Sejarah Berdirinya Bank Sumsel Babel Syari’ah Palembang**

Bank Sumsel Syari’ah yang beralamat di Jl. Letkol Iskandar No. 537 Palembang merupakan cabang dari PT. Bank Sumsel yang beralamat di Jl. Kapten A. Rivai No. 21 Palembang. PT. Bank Sumsel dulu disebut dengan nama PT. Pembangunan Daerah Sumatera Selatan atau disingkat dengan BPD Sumsel yang berdiri pada tanggal 6 November 1957 (sekarang sudah berusia lebih dari 50 tahun).

Seiring dengan perjalanan waktu, PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Selatan sudah mengalami banyak perubahan antara lain, sekatang dikenal dengan nama PT. Bank Sumsel serta telah membuka Unit Usaha Syari’ah pada tanggal 2 Januari 2006.

Bank Sumsel merupakan satu-satunya bank yang dimiliki oleh pemeringah daerah Sumatera Selatan, saham-saham pendirian bank ini dipegang oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 42,45% dan Pemerintah Kabupaten Kota Sumatera Selatan 48,06%.

Berdirinya Bank Sumsel ini, tidak luput dari keinginan berbagai pihak dalam hal ini Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten atau Kota untuk kelancaran administrasi pemerintah serta mampu melayani berbagai kebutuhan masyarakat Sumatera Selatan pada umumnya.

Dasar pendirian PT. Bank Sumsel :

1. Keputusan Panglima Ketua Penguasa Perang Daerah Sriwijaya tingkat I Sumatera Selatan Nomor 132/SPP/58, tanggal 10 April 1958 dengan berlaku surat mulai tanggal 6 November 1957.
2. Izin Menteri Kehakiman Nomor JA 5/44/16, tanggal 11 Mei 1959
3. Izin usaha bank dari Menteri Keuangan Nomor 4769255/UM II, tanggal 18 April 1959.

Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 13 Tahun 1963 Tentang Bank Pembangunan Daerah (BPD), maka terhitung sejak tahun 1962 secara resmi seluruh kegiatan PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintahan Daerah Sumatera dengan status badan hukum perusahaan daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11/DPRD GR Tingkat I Sumatera Selatan. Dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Sentral atau Gebernur Bank Indonesia Nomor 2/Kep. MUBS/G/63 tanggal 27 Februari 1993.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir sejak diberlakukannya Undang-undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan dan sesuai perda Nomor 6 Tahun 2000 tanggal 9 Mei 2000. Bank Sumsel mengubah bentuk badan hukum dari perusahaan daerah menjadi Perseroan Terbatas dengan akte pendirian Nomor 20 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Depati Gubernur Bank Indonesia Nomor 3/2Kep.DPG/2001 tanggal 20 September 2001.

Perubahan badan hukum tersebut terhitung sejak tanggal 1 Oktober 2001, dengan berbagai perubahan yang mendasar dan menyeluruh agar Bank Sumsel lebih professional dan mampu bersaing pada era otonomi daerah. Seiring dengan perkembangan perbankan yang berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dan melihat potensi masyarakat di Sumatera selatan yang menginginkan agar Bank Sumsel membuka unit syariah dan atas izin Surat Bank Indonesia mengenai izin operasional No.7/158/DP/P/Prz/Pj tanggal 17 Desember 2005 maka pada tanggal 2 Januari 2006 Bank Sumsel resmi membuka cabang syariah di Propinsi Sumatera Selatan.

Selanjutnya dengan keluarnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari’ah sebagai landasan hukum yang memperjelas orientasi dan tujuan serta sistem syari;ah yang diterapkan.

**3.2 Visi dan Misi**

Tentang visi dan misi perusahaan, bank Sumsel Syari’ah mengacu dan berpedoman pada ketentuan yang terdapat dalam buku laporan tahunan Bank Sumsel Konvensional yang disebut sebagai berikut :

Visi Bank sehat yang tumbuh secara berkesinambungan dengan mengutamakan pada kepuasan nasabah, dengan jargon “Mitra Amanah Membangunan Daerah”.

Misi

1. Mengembangkan dan membangun pertumbuhan perekonomian daerah menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah
2. Sebagai pemegang kas daerah
3. Sebagai agen pembangunan
4. Membantu dan mengembnagkan pengusaha golongan ekonomi lemah.
5. Meningkatkan pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih tanggap terhadap tuntutan pasar
6. Mengoptimalkan keunggulan bisnis retail banking.

**3.3 Bidang Usaha Bank Sumsel Cabang Syari’ah**

Sebagai Bank Syari’ah lainnya, kegagalan utama Bank Sumsel Cabang Syari’ah Palembnag dalam menjalankan fungsinya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan juga memberikan jasa-jasa bank yang semua kegiatannya berdasarkan prinsip syari’ah. Untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan perusahaan maka diperlukan suatau wadah yang dapat mengatur hubungan kerjasama dalam organisasi mengetahui secara pasti apa yang harus dikerjakannya dan kepada siapa harus dipertanggung jawabkan.

Itulah sebabnya strukur organisasi sangat penting dalam mengatur sistem kerja timbale bali antar departemen kerja yang ada. Dengan adanya struktur organisasi setiap pelaksana yang terlibat dalam organisasi dapat mengetahui secara wewenang dan tugas secara jelas. Begitu pula dengan organisasi perbankan memerlukan struktur organisasi untuk menjaga kelancaran kerja.

**3.4 Tugas Wewenang dari Masing-masing Departemen**

**1. Pimpinan Cabang**

Pimpinan Cabang bertanggung jawab dalam :

1. Menetapkan rencana kerja dan anggaran kantor cabang sasaran utama dan tujuan yang akan diciptakan
2. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung maupun tidak langsung kinerja unit-unit dibawahnya menurut bidang dan tugasnya masing-masing sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan
3. Ikut berperan aktif dalam memasarkan produk dan jasa Bank Sumsel Syari’ah kepada calon nasabah, khususnya calon nasabah yang potensial dalam rangka meningkatkan volume bisnis dan penguasaan pasar di wilayah kerjanya.

**2. Wakil Pimpinan Cabang**

Wakil Pimpinan Cabang bertugas memberikan dukungan kepada Pimpinan Cabang dalam mengendalikan dan mengkoordinasi aktivitasnya yaitu :

1. Memberikan informasi dan melayani transaksi produk pembiayaan, pendanaan dan jasa dengan prinsip syari’ah dan mengelola pajak
2. Melayani transaksi tunai dan pemindahan serta kegiatan *eksternal/payment point*
3. Mengelola administrasi pembiayaan, *pertepel* pembiayaan dan penerbitan jaminan bank
4. Memeriksa kebenaran transaksi dan mengelola masalah administrasi kepegawaian, logistic, umum dan rumah tangga.

**3. Penyelia Bisnis**

Penyelia Bisnis bertugas pada kegiatan

1. Memberikan informasi produk pendanaan, pembiayaan dan jasa yang ada pada Bank Sumsel Syari’ah
2. Memasarkan produk pembiayaan, pendanaan dan jasa perbankan syari’ah kepada nasabah atau calon nasabah
3. Mengelola permohonan pembiayaan dan memantau kolektibilitas nasabah
4. Melayani dan mengembnagkan hubungan dengan nasabah
5. Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis
6. Mengelola unit usaha syari’ah atau kantor cabang lain dalam menyelesaikan pembiayaan dan pendanaan
7. Mengelola administrasi dan laporan pembiayaan bermasalah.

**4. Penyelia Operasional**

Penyelia Operasional bertugas

1. Menyelia langsung kegiatan pelayanana nasabah dan jasa
2. Memberikan informasi mengenai produk dan jasa
3. Melayani permohonan pembukuan, perubahan dan penutupan rekening tabungan, giro maupun deposito
4. Melayani transaksi produk dan jasa
5. Mengelola pajak sebagai Bank Persepsi
6. Melayani permohonan kartu ATM
7. Menangani langsung kegiatan teller yaitu :
8. Melayani semua jasa transaksi kas atau iuran, pemindahan dan kliring
9. Melayani kegiatan eksternal atau *payment point*
10. Mengelola layanan ATM
11. Mengelola kas besar dan kas ATM
12. Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan administrasi pembiayaan dan pendanaan yaitu :
13. Mengelola administrasi pembiayaan, penerbitan surat jaminan bank
14. Mengelola pertepel pembiayaan, penerbitan surat jaminan bank
15. Menghitung dan melaporkan resiko pembiayaan
16. Meyelia langsung kegiatan akutansi, umum dan personalia yaitu :
17. Memeriksa kebenaran transaksi keuangan
18. Memantau dan mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan kantor cabang
19. Mengelola administrasi atau *settlemet rupiah*
20. Menyelesaikan transaksi PDT rupiah
21. Mengelola masalah kepegawaian, logistik dan kegiatan umum

**5. Kontrol Intern**

Tugas dari Kontrol Intern adalah :

1. Melaksanakan perbaikan atau pentempurnaan atas temuan audit intern dan ekstern oleh masing-masing unit.
2. Mengawasi dan mengendalikan proses kegiatan harian dan manajemen
3. Menfistribusikan surat masuk yang berkaitan dengan ketentuan pelaksanaan transaksi atau kegiatan perbankan.

**6. Analisis Pembiayaan**

Tugas dari Analisis Pembiayaan adalah :

1. Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah atau calon nasabah
2. Mengelola permohonan pembiayaan dan pemantaun nasabah serta kolektibilitas pembiayaan
3. Membantu unit usaha syari’ah dan kantor cabang lainnya dibidang pemasaran
4. Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah
5. Melakukan penelitian potensi ekonomu daerah untuk menyusun peta bisnis.

**7. Analisis Pendanaan**

Analisis Pendanaan bertugas :

1. Memasarkan produk pendanaan *(funding)* dan jasa perbankan kepada nasabah atau calon nasabah
2. Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah
3. Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah untuk menyusun peta bisnis

**8. Analisis Pemasaran**

Analisis Pemasaran bertugas :

1. Memasarkan dan mengelila pembiayaan standar *(Consumenes Financing)*
2. Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah, pembinaan tabungan dengan nasabah
3. Membantu meneliti potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis

**9. Teller**

Tugas dari seorang Teller adalah berperan aktif dalam melayani transaksi kas atau uang tunai, pemindahan dengan kliring dan melayani bagian eksternal atau *payment point.*

**10. Asisten Pelayanan**

Asisten pelayanan bertugas :

1. Memberikan informasi mengenai produk dan jasa
2. Melayani permohonan pembukuan atau permohonan penutupan pembukuan rekening tabungan, giro dan deposito
3. Melayani transaksi produk dan jasa
4. Mengelola pajak dank as daerah sebagai bank persepsi
5. Melayani permohonan ATM
6. Mengelola laporan administrasi terkait

**11. Asisten Utama dan Akuntansi**

Tugas Asisten Umum dan Akutansi

1. Memberikan keberanian transaksi keuangan
2. Memantau dan mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan kantor cabang
3. Mengelola data informasi kondisi keuangan kantor cabang dan rekening nasabah
4. Mengendalikan likuiditas dan mengelola laporan keuangan
5. Membantu laporan Bank Indonesia atau pihak ketiga lainnya
6. Menyelesaikan DPT rupiah
7. Mengelola administrasi atau *settlement* ATM

**12. Asisten Administrasi Pembiayaan**

Asisten administrasi pembiaan bertugas untuk membantu mengelola administrasi atau pertepel pembiayaan, memantau dan mengelola penerbitan jaminan bank.

**5. Produk-produk Bank Sumsel Syari'ah**

**1. Produk Pendanaan**

a) Giro Tijaroh

Giro Tijaroh merupakan nasabah berbentuk giro dengan prinsip *al-wadi’ah yad ad dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet atau bilyet giro. Dengan prisip ini, giro anda diperlukan sebagai titipan yang kami jaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi anda Persyarakatan dan ketentuan :

Perorangan :

1. Menyerahkan foto copy KTP/SIMPaspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
2. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
3. Setoran pertama minimal Rp. 300.000,- (Tiga Ratus Ribu Rupiah)
4. Menandatangani formulir penunjukan ahli waris

**Perusahaan (Badan Usaha / Badan Hukum)**

1. Menyerahkan foto copy Akta Pendirian atau Anggaran dasar dan pengesahan sebagai Badan Hukum atau Perusahaan dan Akta perubahan (jika ada) dengan memperlihatkan aslinya
2. Menyerahkan foto copy NPWP dan izin-izin usaha yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
3. Menyerahkan foto copy KTP/SIM/Paspor atau identitan lainnya yang masih berlaku daru pengurus yang mewakili Badan atau Perusahaan dengan memperlihatkan aslinya.
4. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
5. Setoran pertama minimal Rp. 500.000,- (Lima ratus Ribu Rupiah)

**Keunggulan**

1. Uang anda aman *dunia* dan *ukhrowi* karena dikelola secara syari’ah, Insya Allah barokah
2. Dapat memperoleh bonus yang menarik
3. Dapat disetor dan ditarik diseluruh kantor Bank Sumsel (Syari’ah dan Konvensional) pada jam kas
4. Pengoperasian dana ke sector rill yang menguntungkan untuk kemajuan ekonomi umat dengan bertentangan dengan prinsip syari’ah

b) Tabungan refiqoh

Tabungan Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk tabungan dengan prinsip *al-wadi’ah yad ad dhamnah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Tabungan ini dapat membantu pengelolaan anda lebih baik.

**Persyaratan dan ketentuan :**

**Perorangan**

1. Menyerahkan foto copy KTP/SIM/Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
2. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
3. Menandatanagni formulir penunjukkan ahli waris
4. Setoran pertama minimal Rp. 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rupiah)

**Perseroan (Badan Usaha atau Badan Hukum)**

1. Menyerahkan foto copy Akta Pendirian atau anggaran dasar dan pengesahan sebagai Badan Hukum atau Perusahaan dan Akta perubahan (jika ada) dengan memperlihatkan aslinya
2. Menyerahkan foto copy NPWP dan izin-izin usaha yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
3. Menyerahkan foto copy KTP/SIM/Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dari pengurus yang mewakili Badan atau Perusahaan dengan memperlihatkan aslinya.
4. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
5. Menandatangani formulir penunjukkan ahli waris
6. Setoran pertama minimal Rp. 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rupiah)

**Keunggulan**

1. Uang dapat aman *duniawi* dan *ukhrowi* karena dikelola secara syari’ah, Insya Allah barokah
2. Dapat memperoleh bonus yang menarik
3. Dapat disetorkan dan ditarik diseluruh kantor Bank Sumsel (Syari’ah dan Konvensional) pada jam kas dengan menunjukkan buku Tabungan Rofiqoh
4. Dapat memperoleh Kartu ATM Bank Sumsel Syari’ah yang bisa digunakan pada seluruh jaringan ATM Bank Sumsel
5. Anda bisa melakukan transaksi penarikan tunai dan info saldo pada jaringan ATM BCA/PRIMA diseluruh Indonesia
6. Pengoperasian dana ke sector rill yang menguntungkan untuk kemajuan ekonimi umat dengan tidak bertentangan dengan prinsip syari’ah

c) Tabungan Kaffah

Tabungan Kaffah merupakan simpanan nasabah berbentuk tabungan berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh* dan diperuntukkan bagi anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syari’ah. Dana anda akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara professional tanpa melupakan prinsip syari’ah

**Persyaratan dan ketentuan:**

**Perorangan**

1. Menyerahkan foto copy KTP/SIM.Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
2. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
3. Menandatanagni formulir penunjukkan ahli waris
4. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah)

**Perusahaan (Badan Usaha atau Badan Hukum)**

1. Menyerahkan foto copy Akta Pendirian atau Anggaran dasar dan pengesahan sebagai badan Hukum atau perusahaan dan Akta perubahan (jika ada) dengan memperlihatkan aslinya.
2. Menyerahkan foto copy NPWP dan izin-izin usaha yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
3. Menyerahkan foto copy NPWP/SIM/Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dari pengurus yang mewakili Badan atau Perusahaan dengan memperhatikan aslinya
4. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
5. Menandatangani formulir aplikasi pembukaan rekening
6. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah)

d) Deposito Thoyyibah

Keunggulan

1. Uang anda aman *dunia*  dan *ukhrowu* karena dikelola secara syari’ah, Insya Allah barokah
2. Bagi hasil yang kompetitif diberikan setiap bulan secara langsung ke rekening tabungan anda
3. Bagi hasil yang anda terima dapat dipotong zakatnya sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan penuh berkah
4. Anda juga dapat dengan tenang memprogramkan keuangan anda secara terencana
5. Dapat disetorkan dan ditarik diseluruh kantor Bank Sumsel (Syari’ah dan Konvensional) pada jam kas dengan menunjukkan buku Tabungan Kaffah
6. Dapat memperoleh Kartu ATM Bank Sumsel Syariah yang bisa digunakan pada seluruh jaringan ATM Bank Sumsel
7. Anda bisa melakukan transaksi penarikan tunai dan info saldo pada jaringan ATM BCA/PRIMA diseluruh Indonesia
8. Pengoprasian dana ke sector rill yang menguntungkan untuk kemajuan ekonomi umat dengan tidak bertentangan dengan prinsip syari’ah

**e) Deposito Hanifah**

Deposito Hanifah merupakan simpanan nasabah berbentuk deposito berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh* dan diperuntukkan bagi anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syari’ah. Dana anda akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara professional tanpa melupakan prinsip syari’ah

**Persyaratan dan ketentuan :**

**Perorangan**

1. Menyerahkan foto copy KTP/SIM/Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku memperlihatkan aslinya
2. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
3. Menandatangani formulir penunjukkan ahli waris
4. Setoran pertama minimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah)
5. Biaya materai Rp. 6.000,- per bilyet
6. Sebaiknya memiliki rekening tabungan untuk penampungan bagi hasil

**Perusahaan (Badan Usaha atau badan hukum)**

1. Menyerahkan foto copy Akta Pendirian atau Anggaran dasar dan pengesahan sebagai Badan Hukum atau Perusahaan dan Akta perubahan (Jika ada) dengan memperlihatkan aslinya.
2. Menyerahkan foto copy NPWP dan izin-izin usaha yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya
3. Menyerahkan foto copy KTP/SIM/Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku dari pengurus yang mewakili Badan atau Perusahaan dengan memperlihatkan aslinya
4. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
5. Menandatangani formulir penunjukkan ahli waris
6. Setoran pertama minimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah)
7. Biaya materai Rp. 6.000,- per bilyet
8. Sebaiknya memiliki rekening tabungan untuk penampungan bagi hasil

**Keunggulan**

1. Uang anda aman *duniawi*  dan *ukhrowi* karena dikelola secara syari’ah, Insya Allah barokah
2. Bagi hasil yang kompetitif diberikan setiap bulan secara langsung ke rekening tabungan anda
3. Bagi hasil yang anda terima dapat dipotong zakatnya sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan penuh berkah
4. Anda juga dapat dengan tenang memprogramkan keuangan anda secara terencana
5. Pengoperasian dana ke sector rill yang menguntungkan untuk kemajuan ekonomi umat denga tidak bertentangan dengan prinsip syari’ah

**2. Produk Pembiayaan**

**a) Pembiayaan Konsumtif**

1) Pembiayaan Pembelian Barang (PPB)

2) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan (PPK)

3) Pembiayaan Griya Sejahtera (PGS)

a. Pembiayaan Griya Sejahtera Siap Huni (Prinsip Murabahah/IMBT)

b. Pembiayaan Griya

c. Pembiayaan Griya Sejahtera Renovasi (Prinsip Murabnahah/IMBT)

b) Pembiayaan Modal Kerja

c) Pembiayaan investasi

d) *Cash Collateral Financing (CCF)*

**3. Produk Layanan**

a) Transfer

b) BI – RTGS

c) Kliring

d) Pembayaran Rekening Telepon, Listrik, PBB, uang kuliah/SPP

e) Pembelian voucher Hp

**BAB IV**

**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

**4.1 Pengaruh pendapatan terhadap perilaku Nasabah pada PT. Bank Sumselbabel Cabang Syariah Palembang**

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah nasabah Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang yang diambil sampel sebanyak 30 orang. Sampel ini diambil dengan teknik sampel aksidental. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden berupa pertanyaan tentang tingkat pendapatan nasabah (variabel X) dan 4 pertanayaan tentang perilaku konsumen (variable Y) Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.

Setelah dilakukan hasil pengkoreksian atas jawaban responden, dilakukan scoring atau kualifikasi terhadap jawaban responden tersebut. Dalam hal ini digunakan angka 1 sampai 2 untuk mencari skor jawaban responden. Angka 2 untuk jawaban “Ya” dan angka 1 untuk jawaban “Tidak”. Selanjutnya dilakukan uji coba instrument secara uji coba terpakai *(reability)* terhadap 30 kuisioner yang telah dikoreksi sebelumnya. Dalam diolah dengan menggunakan SPSS *(Statisticak Produkct and Service Solution)* verisi 11.5.

**4.1.1 Analisis Validitas dan Reabilitas**

Uji validitas dapat dilihat dari korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Ghiselli (dalam Akbar, 2002 : 48) menyatakan bahwa jika pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mengukur satu variable. Maka skor tersebut akan berkorelasi positif dengan skor pertanyaan total, kondisi ini akan menunjukkan muatan keshahian *(content validity)* dari instrument tersebut. Jika angka korelasi hasil penghitungan lebih besar dibandingkan dengan angka kritik, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan signifikan.

Sebaliknya, jika angka korelasi hasil penghitungan lebih kecil dibandingkan dengan angka kritik table korelasi, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak signiftikan serta tidak dapat digunakan dalam analisis. Menurut Santoso (dalam Akbar, 2002:49) menyatakan bahwa r hasil (CI – TC *Corrected item – total correlation)* pada *output* SPSS bernilai positif r hasil > r table, maka butir atau variable tersebur valid.

Uji reabilita instrument bisa dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* duginakan untuk mengetahui realibitas konsistensi *inter item,* atau untuk menguji kekonsitenan responden dalam merespon seluruh item. Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangan pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan. Sekaran (dalam Akbar, 2002:49) mengemukakan bahwa alpa kurang dari 0.60 dikatakan buruk, range 0.7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0.8 dikatakan baik.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 11.5 besarnya nilai r table untuk n = 30, tingkat signifikan 5 % adalah 0,2407. Hasil uji validitas dan realibitas terhadap instrument yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dari table IV.3 sebelum mendapatkan uji validitas dan realibitas, langkah yang diambil adalah penjumlahan pembuatan tabulasi dari skor jawaban masing-masing responden yang dilihat pada table IV.1 dan table IV.2.

**Table IV.1**

**Hasil jawaban kuisioner**

**Variabel X (Tingkat Pendapatan Nasabah)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KETERANGAN** | **X1** | **X2** | **X3** | **X4** | **X5** | **X6** | **TOTAL** |
| Responden 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 |
| Responden 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| Responden 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| Responden 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| Responden 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Responden 15 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| Responden 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 8 |
| Responden 17 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| Responden 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 19 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Responden 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 21 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |
| Responden 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| Responden 23 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| Responden 24 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| Responden 25 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| Responden 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| Responden 28 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| Responden 29 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| Responden 30 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |

*Sumber : Data diolah, 2010*

**Table IV.2**

**Hasil jawaban kuisioner**

**Variabel Y (Perilaku Nasabah)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KETERANGAN** | **Y1** | **Y2** | **Y3** | **Y4** | **TOTAL** |
| Responden 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| Responden 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| Responden 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| Responden 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| Responden 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Responden 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Responden 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| Responden 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| Responden 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| Responden 15 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Responden 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 18 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| Responden 22 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| Responden 23 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| Responden 24 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| Responden 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Responden 26 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Responden 27 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| Responden 28 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| Responden 29 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| Responden 30 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |

*Sumber : Data diolah, 2010*

**Tabel IV.3**

**Uji Validitas dan Realibitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel / Jumlah Item** | **Item** | **CI - CT** | **Alpha** |
| Tingkat Pendapatan  (X) | X1  X2  X3  X4  X5  X6 | 0,5667  0,3207  0,3075  0,3967  0,3075  0,7248 | 0,7011 |
| Perilaku Nasabah  (Y) | Y1  Y2  Y3  Y4 | 0,4523  0,5641  0,7142  0,3051 | 0,7077 |

Keshahihan (validitas) kuisioner ditunjukkan dengan koefisien korelasi (r hitung atau CI-CT) lebih besar dari angka kritik (r table) untuk n = 30 dengan rumus (n-2) yaitu sebesar 0,2407 (tingkat signifikan 5%). Keandalam (realibitas kuisioner) ditunjukkan dengan nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6). Pada variable tingkat pendapatan nasabah (X), nilai *alpha-nya* lebih besar dari 0,6 (sebesar 0,7011) dan dapat dinyatakan reliebel. Sedangkan pada variable perilaku nasabah (Y) nilai *alpha-nya* lebih besar dari 0,6 (sebesar 0,7077) dan dapat dinyatakan vailid dan reliebel.

**4.1.2 Pengujian Hipotesis**

Untuk mengiji hipotesis dalam penelitian ini digunakan model sebagai berikut :

**a. Korelasi**

Model korelasi dan model Regresi. Model korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah

Model korelasasi menguji apakah ada hubungan antara tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah dan bagaimana pengaruh tingkat pendapatan nasabah (Variabel X) terhadap perilaku nasabah Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang (variable Y).

Koefisien korelasi dapat dinyatakan dengan r kurang dari sama dengan -1 dan lebih dari sama dengan = +1, maka artinya :

1. r > 0, jika r bernilai positif maka variable-variabel berkorelasi positif semakin dengan r kearah + 1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian maka hubungan antara kedua variable searah. Dengan demikian maka hubungan antara kedua variable searah artinya nilai X bertambah besar maka Y bertambah besar.
2. r < 0, jika r bernilai negative maka variable-variabel berkorelasi positif, semakin dekat nilai r ke-1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian maka hubungan antara kedua variable berlawanan artinya bila X bertambah besar maka Y bertambah kecil.
3. r = 0, jika bernilai 0 maka variable-variabel tidak menunjukkan korelasi.
4. r = 0, jika r bernilai + 1 atau -1 maka variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

Hasil analisis korelasi ditunjukkan pada table IV.4 untuk menghitung korelasi, maka digunakan rumus :

Keterangan :

r = Nilai koefisien korelasi X = Tingkat Pendapatan nasabah

n = Jumlah data Y = Perilaku Nasabah

**Tabel IV.4**

**Hasil Analisis Korelasi**

**Correlations**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | PENDAPATAN | PERILAKU |
| PENDAPATAN | Pearson Correlation | 1 | .371 |
|  | Sig. (2-tailed) | . | .044 |
|  | N | 30 | 30 |
| PERILAKU | Pearson Correlation | .371 | 1 |
|  | Sig. (2-tailed) | .044 | . |
|  | N | 30 | 30 |

Sumber : data diolah, 2010

* Keterangan dengan melihat signifikan :

Jika probabilitas (p) > 0,05 maka *Ho* diterima (tidak ada hubungan)

Jika probabilitas (p) < 0,05 maka *Ho* ditolak (ada hubungan)

* Berdasarkan table tersebut diatas dapat diketahui bahwa :

Hasil analisis korelasi antara item tingkat pendapatan nasabah XI, X2,X3, X4, X5, X6 (variabel X) secara keseluruhan terhadap perilaku nasabah menunjukkan bahwa variabel X mempunyai hubungan positif (searah) dan signifikan dengan perilaku nasabah, yaitu korelasi ® = 0,371 p = 0,05, signifikan pada p > 0,05

Jadi berdasarkan hasil analisis korelasi, maka dapat diketahui dan disimpulkan bahwa :

* Terdapat hubungan yang positif (searah) dan signifikan antara item tingkat pendapatan nasabah ekonomi X1, X2, X3, X4, X5, X6 (variabel X) terdapat perilaku nasabah. Jika tingkat pendapatan nasabah bertambah besar maka perilaku nasabah juga bertambah besar. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis 1 didukung.
* Hal ini menunjukkan jika tingkat pendapatan nasabah meningkat, maka perilaku nasabah dalam menggunakan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah juga akan meningkat, karena tingkat pendapatan nasabah sangat mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan produk yaitu apabila pendapatan nasabah melebih kebutuhannya maka mereka dapat menggunakan pendapatannya untuk menambang dan begitu juga sebaliknya.

**b. Regresi**

Model regresi linier menguji untuk membuktikan hubungan antara tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku pada PT. Bank SumselBabel Syari’ah Cabang Palembang. Hasil analisis regresi linier ditunjukkan pada table IV.5. yang dihitung dengan menggunakan rumus.

**Y = a + Bx**

Keterangan :

Y = Nilai dugaan atau ramalan dari variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui

X = sembarang nilai bebas yang dipilih dari variabel bebas X

a = intersep. Dan b = *slope* atau koefisien regresi

Model umum persamaan regresi linier ini digunakan untuk melihat keterkaitan antara variabel X dan variabel Y.

**Table IV.4**

**Hasil Analisis Regresi**

**Model Summary**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** | **R** | **R. square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
| 1 | .371 (a) | .525 | -018 | 1.32733 |

a. Predictions: (Constant). Pendapatan

**Coefficients(a)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mode  1 |  | Unstandardized  Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|  |  | B | Std. Error | Beta |  |  |
| 1 (Constant)  Pendapatan | | 4.705  .107 | 1.655  .155 | .371 | 2.843  6.890 | .008  .044 |

a Dependent Variabel: PERILAKU

Keterangan dengan melihat signifikan :

Jika probabilitas (p) > 0,05 maka *Ho* diterima (tidak ada hubungan)

Jika probabilitas (p) < 0,05 *Ho* ditolak (ada hubungan)

Keterangan dengan melihat t hitung :

Jika t hitung > t table maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh.

**4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan data-data berupa hasil jawaban responden yang diperoleh selanjutnya dilakukan proses pengajuan hipotesis yaitu tabulasi jawaban responden sebagai berikut :

**a. Pendapatan**

Pendapatan menunjukkan jumlah seluruh uang yang diterima oleh seseorang atau rumah tangga selama jangka waktu tertentu (biasanya satu tahun), pendapatan terdiri dari upah, atau penerimaan tenaga kerja, pendapatan dari kekayaan seperti : (sewa, bunga dan deviden) serta pembayaran transfer atau penerimaan dari pemerintah seperti tunjangan social atau asuransi pengangguaran”. (Samuelson dan Nordhaus, 1997:258). Berikut table untuk mengetahui tingkatan pendapatan nasabah PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.

**Tabel IV.5**

**Pendapatan anda diterima perbulan diatas Rp. 2.000.000**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 1 | 1. Ya 2. Tidak | 20  10 | 66,7  33,3 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Jadi dapat diketahui bahwa rata-rata pendapatan nasabah PT. Bank Sumsel Syari’ah dari 30 nasabah berpenghasilan diatas Rp. 2.000.000 sebanyak 20 nasabah (66,7 %) dan sisanya 10 nasabah berpenghasilan dibawah Rp. 1.500.000 (33,3%).

**Table IV.6**

**Tingkat Pendapatan mampu memenuhi kebutuhan material**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 2 | 1. Ya 2. Tidak | 30  0 | 66,7  33,3 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah lapangan

Dapat diketahui bahwa rata-rata penghasilan nasabah PT. Bank SumselBabel Syari’ah Palembang dapat memenuhi kebutuhan material mereka.

**Tabel IV.7**

**Tingkat pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah**

**dalam memilih produk di Bank SumselBabel**

**Cabang Syari’ah Palembang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 3 | 1. Ya 2. Tidak | 22  8 | 73,3  26,7 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah lapangan

Jadi, dapat diketahui bahwa sebanyak 22 nasabah (73,3) menyatakan bahwa pendapatan mempengaruhi nasabah dalam memilik produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembnag. Dan selebihnya 8 orang (26,7%) menyatakan tidak.

**Tabel IV.8**

**Menyisihkan pendapatan per bulan untuk menabung**

**di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 4 | 1. Ya 2. Tidak | 18  12 | 60  40 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 18 (60%) nasabah menyatakan pada setiap bulan menyisikan pendapatan untuk menabung di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang dan selebihnya 12 (40 %) menyatakan tidak.

**Tabel IV. 9**

**Tingkat pertumbuhan ekonomi di Palembang**

**mempengaruhi besarnya pendapatan nasabah**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 5 | 1. Ya 2. Tidak | 20  10 | 66,7  33,3 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 20 orang nasabah (66,7) menyatakan bahwa tingkat pertumbuhan ekonomi di Palembang mempengaruhi besarnya pendapatan nasabah. Dan sebanyak 10 orang (33,3 %) nasabah menyatakan tidak.

Berdasarkan perhitungan tabulasi diatas mengenai pendapatan, alternatif jawaban responden adalag ya. Pendapatan memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap perilaku nasabah pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah. Penadpatan dinilai sangat penting karena setelah dapat memenuhi kebutuhan material sesuai dengan rata-rata tingkat pertumbuhan ekonomi yang ada maka nasabah dapat menggunakan pendapatan yang masih ada perbulannya untuk menabung pada bank yang diinginkan.

**b. Konsumsi**

Pola konsumsi rumah tangga merupakan salah satu indicator kesejahteraan rumah tangga/keluarga. Makin tinggi tingkat penghasilan rumah tangga, makin kecil proposi pengeluaran untuk makanan terhadap seluruh pengeluaran rumah tangga. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa rumah tangga/keluarga akan semakin sejahtera bila persentase pengeluaran untuk makanan jauh lebih kecil dibandingkan persentase pengeluaran untuk non makanan. Berikut tablel untuk mengetahui apakah tingkat pendapatan mempengaruhi variabel konsumen nasabah dalam memilih produk di PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.

**Tabel IV.10**

**Tingkat pendapatan mempengaruhi variabel konsumsi**

**terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk di**

**Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 6 | 1. Ya 2. Tidak | 27  3 | 90  10 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah lapangan

Berdasarkan perhitungan tabulasi diatas 27 responden dari 30 responden atau 90 % menyatakan ya bahwa tingkat pendapatan mempengaruhi variabel konsumsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk di Bank SumselBabel cabang Syari’ah, sedangkan 3 responden atau 10 % menyatakan tidak bahwa tingkat pendapatan mempengaruhi variabel konsumsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk di Bank SumselBabel cabang Syari’ah.

Setiap tambhana penghasilan akan dialokasikan untuk menambah konsumsi. Besarnya pendapatan dalam rumah tangga memiliki pengaruh terhadap tingkat konsumsi. Dari hasil kuisioner yang telah dilakukan, variabel konsumsi dalam mengambil keputusan untuk memilih produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah adalah tingkat pendapatan memiliki hubungan terhadap perilaku nasabah yang akan menabung atau membuka tabungan pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah.

**c. Tingkat Investasi**

definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Investasi diartikan sebagai penanaman uang atau di suatu perusahaan atau proyek untuk tujuan memperolrh keuntungan. Pada dasarnya invesasi adalah membeli suatu asset yang diharapkan di masa datang dapat dijual kembali dengan nilai yang lebih tinggi. Berikut table untuk mengetahui apakah tingkat pendapatan mempengaruhi nasabah dalam melakukan invesatsi pada PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.

**Tabel IV. 11**

**Tingkat pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah untuk**

**Melakukan investasi pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 7 | 1. Ya 2. Tidak | 27  3 | 90  10 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Berdasarkan perhitungan tabulasi diatas, 27 responden dari 30 responden atau 90 % menyatakan ya bahwa tingkat pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan invesatsi pada Bank SumselBabel cabang Syari’ah. Sedangkan 3 responden atau 10 % menyatakan tidak bahwa tingkat pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan invesatsi pada bank SumselBabel Cabang Syari’ah.

`Investasi merupakan keputusan menunda konsumsi sumber daya atau bagian penghasilan demi meningkatkan kemampuan, menambah/menciptakan nilai kekayaan atau menghasilkan dimasa mendatang terutama peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam hal ini tingkat pendapatan menjadi salah satu keputusan nasabah untuk melakukan invesatsi pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah baik itu tabungan, deposito maupun lainnya.

**d. Pilihan Produk**

Produk adalah segala suatu yang ditawarkan kepada suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Berikut tabel untuk mengetahui nasabah adalah menentukan pilihan produknya PT. Bank SumselBabel Cabang Syari’ah.

**Tabel IV. 12**

**Pilihan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah berdasarkan**

**Penilaian produk yang lebih baik dan mencari variasi lain**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 8 | 1. Ya 2. Tidak | 15  15 | 50  50 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Berdasarkan perhitungan tabulasi diatas, 15 responden dari 30 responden 50% menyatakan ya bahwa pilihan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah berdasarkan penilaian yang lebih baik dan mencari variasi lain, sedangkan 15 responden atau 50 % menyatakan tidak bahwa pilihan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah berdasarkan penilaian yang lebih baik dan mencari variasi lain.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah produk-produk yang ada pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah. Dengan menetapkan saldo awal minimal yang rendah dan biaya administrasi yang kecil tentunya bisa menambah minat nasabah, sehingga mereka lebih sering bertransaksi terhadap produk-produk yang ditawarkan dengan keyakinan.

Sebagian besar nasabah bertransaksi pada bank yang benar-benar sudah dikenal mereka. Oleh karena itu hendaknya pihak Bank SumselBabel Cabang Syari’ah dengan berbagai macam atribut. Agar masayarakat lebih tidak ragu membeli berbagai macam produk yang ditawarkan. Dengan begitu masyarakat terbiasa bertransaksi pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah dan jumlah nasabahnya berkembang pesat.

**c. Pilihan Pelayanan**

**Tabel IV.13**

**Menabung di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah**

**Palembang karena pelayanannya**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 9 | 1. Ya 2. Tidak | 8  22 | 26,7  73,3 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Bedasarkan peritungan tabulasi diatas, 8 responden dari 30 responden atau 26,7 menyatakan ya bahwa menabung di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah karena pelayanannya, sedangkan 22 responden atau 73,3 % menyatakan tidak bahwa menabung di Bank SumselBabel Syari’ah karena pelayanannya.

Pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam etika suatu bank terhadap nasabahya agar nasabah merasa senang bertransaksi di Bank SumselBabel Cabang Syrai’ah dan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut seperti keramahan pegawai, brosur-brosur dari setiap produk yang ditawarkan, berbagai macam slip yang dibutuhkan dan lainnya. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah yakin terhadap pelayanan Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang dan tidak merasa ragu untuk selalu bertransaksi.

**f. Pencarian Informasi**

**Tabel IV. 14**

**Pencarian informasi terlebih dahulu sebelum memilih produk**

**Di Bank SumselBabel Cabang syari’ah**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. Item** | **Alternatif Jawaban** | **Jumlah Nasabah** | **%** |
| 10 | 1. Ya 2. Tidak | 20  10 | 66,7  33,3 |
|  | **Jumlah** | **30** | **100** |

Data diolah dari lapangan

Berdasarkan perhitungan tabulasi diatas, 20 responden dari 30 responden atau 66,7 menyatakan ya bahwa pencarian informasi terlebih dahulu sebelum memilih produk di Bank SumselBabel Syari’ah, sedangkan 10 responden atau 33,3 % menyatakan tidak bahwa pencarian informasi terlebih dahulu sebelum memilih produk di Bank SumselBabel Cabang Syrai’ah.

Sebagian besar konsumen/nasabah bertransaksi pada bank yang benar-benar sudah dikenal oleh mereka. Oleh karena itu hendaknya pihak bank bersosialisasi kepada masyarakat luas tentang kebedaan Bank SumselBabel Cabang Syari’ah dengan berbagai macam atributnya, agar masyarakat lebih mengenal dan mengetahui keberadaan Bank SumselBabel Cabang Syari’ah serta tidak ragu membeli berbagai macam produk yang ditawarkan. Dengan begitu masayarakat terbiasa berttransaksi pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah dan jumlah nasabahnya pun berkembang pesat.

Berdasarkan hasil kuisioner, sebagai masyarakat tertarik dan menjadi nasabah bank SumselBabel Cabang Syari’ah disebabkan oleh faktor social. Jumlah nasabah yang ada saat ini bukan jumlah sedikit sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap produk Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang. Karena semakin banyak jumlah nasabah, maka semakin banyak pula masayarakat yang mengenal bank SumselBabel Cabang syari’ah, baik dari keluarga ataupun teman/kerabat mereka.

**4.3 Beberapa faktor yang ada hubugan antara tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, tingkat pendapatan ekonomi memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap pilihan produk. Jika tingkat pendapatan meningkat maka perlu nasabah dalam menggunakan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah juga akan meningkat, karena mereka dapat menggunakannya untuk menabung dan begitu juga sebalinya. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah produk-produk yang ada pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang.

Sedangkan dalam pilihan pelayanan dan pencarian informasi ada hubungan terhadap tingkat pendapatan nasabah tetapi tidak terlalu signifikan karena setiap orang selalu menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak bank untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Nasabah dilayani dengan baik tanpa memandang status social, tidak ada perbedaan pelayanan dalam pemberian informasi mengenai bank antara nasabah yang mempunyai tingkat pendapatan yang tinggi maupaun yang tingkat pendapatannya rendah.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahuai bahwa antara tingkat pendapatan nasabah terhadap perilaku nasabah pada Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembang memiliki hubungan positif atau searah.

Tingkat pendapatan nasaba memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap pilihan produk. Jika tingkat pendapatan nasabah meningkat maka perlu nasabah dalam menggunakan produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah juga akan meningkat, karena mereka dalam menggunakannya untuk menabung dan begitu juga sebaliknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah produk-produk yang ada pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang.

Sedangkan dalam pilihan pelayanan dan pencarian informasi ada hubungan terhadap tingkat pendapatan nasabah tetapi tidak terlalu signifikan karena setiap orang selalu menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak bank untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Nasabah dilayani dengan baik tanpa memandang status social, tidak ada perbedaan pelayanan dalam pemberian informasi mengenai bank antara nasabah yang mempunyai tingkat pendapatan yang tinggi maupun yang tingkat pendapatannya rendah.

* 1. **Saran**

Bank SumselBabel Cabang Syari’ah hendaknya menetapkan harga yang relative rendah untuk masing-masing produknya, sehingga masayarakat terjangkau untuk membeli produk tersebut serta meningkatkan lagi keinginan dan kepuasan nasabah dalam memilih produk yang telah ada agar nasabah merasa senang dan selalu bertambah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alam, Buchari.2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta

Kasmi, 2000. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: Prenhalindo

Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian.* Jakarta: Galia Indonesia

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Akbar, Dinnun Alfian. 2009. *Modul Aplikasi Komputer IV (SPSS).* Palembang. IAIN Raden Fatah Palembang.

Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.

Antonio, Muhammad Syafe’i. 2001. *Bank Syari’ah dari Teori ke Praktik.* Jakarta: Gama Insani Press

Despelina, Novie, 2009. *Skripsi Perilaku Nasabah terhadap Keputusan Memilih Produk di Bank SumselBabel Cabang Syari’ah Palembnag* IAIN Raden Fatah Palembang

Kartajaya, Herman dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syari’ah Marketing* Bandung: Mizan Pustaka

Kotler. Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Raja grafindo Persada.

Lamb, Christoper H. Louren Kwright. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu.* Jakarta: PT. Indek Kelompom Gramedia.

Manurung, Mandala dan Prathama Rahardja. 2008. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi).* Jakarta: LPFEUI.

Mowen H.2002. *Perilaku Konsumen.* Jilid I. Penerbitan Andi. Yogyakarta

Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Persepektif Ilmu Ekonomi Islam.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Nasution, 2004. *Metode Research* (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Alfabeta :

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasraan & Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT. Gramedia Pestaka Utama.

**DAFTAR RIWAYAT PENULIS**

Nama Lengkap : Anita Kartlina

Nama Panggilan : Ita

Agama : Islam

Tempat/Tgl. Lahir : Palembang, 24 Maret

Riwayat Pendidikan : - SD Muhammadiyah 2 Palembang

- SMP Negeri 31 Palembang

- SMK Muhammadiyah 1 Palembang

- DIII Perbankan Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang

Nama orang tua :

Ayah : Abbas

Ibu : Aminah

Alamat : Jl. KH.M. Asyik. Lr. Wakaf Rt. 31 No. 863 Kel. 3-4 Ulu Kec. Seberang Ulu I Palembang