

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

BTN Syariah KCP Kudus adalah salah satu cabang dari BTN Syariah, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan dan beroperasi berlandaskan prinsip-prinsip syariah. BTN Syariah KCP Kudus sudah melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan pelayanannya, termasuk dengan dukungan tenaga operasional yang profesional dan berpengalaman dalam bidangnya. Bank ini juga berupaya memahami kebutuhan nasabah, mengidentifikasi nasabah potensial, dan menyediakan layanan yang relevan dan tepat waktu. Tetapi, meskipun sejumlah upaya sudah dilakukan, masih ada sejumlah tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

Kepuasan nasabah di BTN Syariah KCP Kudus umumnya bervariasi dan mendapat pengaruh dari sejumlah faktor. Nasabah umumnya mengapresiasi keramahan dan profesionalisme staf bank. Tetapi, banyak yang merasa tidak puas dengan fasilitas fisik yang disediakan oleh bank, seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kekurangan tempat duduk dan meja selama proses akad. Waktu tunggu yang lama untuk dilayani juga menjadi sumber ketidakpuasan bagi banyak nasabah, terlebih saat hanya ada satu petugas yang melayani banyak nasabah sekaligus. Di lain sisi, ketidaktersediaan petugas *consumer financing* di kantor saat mereka harus turun ke lapangan juga menambah ketidakpuasan nasabah yang membutuhkan layanan tambahan.

Loyalitas nasabah di BTN Syariah KCP Kudus mengalami fluktuasi yang signifikan, sebagaimana tercermin dalam data jumlah nasabah dari November 2022 hingga September 2023. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah belum stabil dan sangat mendapat pengaruh dari tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Nasabah yang merasa tidak puas cenderung mencari alternatif lain, yang mengurangi loyalitas mereka terhadap bank. Kurangnya fasilitas selama akad dan ketidakmampuan petugas *consumer financing* untuk senantiasa tersedia di kantor merupakan faktor-faktor utama yang berkontribusi pada penurunan loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan loyalitas nasabah, BTN Syariah KCP Kudus perlu fokus pada kenaikan

kualitas layanan dengan menyediakan fasilitas yang lebih baik, menambah jumlah petugas layanan untuk mengurangi waktu tunggu, dan memastikan bahwa petugas *consumer financing* bisa lebih sering berada di kantor untuk melayani nasabah yang datang dengan keperluan tambahan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan nasabah akan meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank.

1. Visi Dan Misi BTN Syariah

Visi dan Misi BTN Syariah selaras dengan visi BTN konvensional. Visi BTN adalah menjadi “*The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025*”. BTN Syariah berkomitmen untuk menyediakan solusi perbankan yang selaras dengan prinsip syariah dan inovatif bagi pelanggannya. Dengan menekankan prinsip keadilan dan keberlanjutan ekonomi, BTN Syariah bertekad menjadi pilihan utama dalam pembiayaan perumahan syariah di kawasan Asia Tenggara. Melalui upaya ini, BTN Syariah berkontribusi signifikan dalam memajukan industri perbankan syariah dan memenuhi kebutuhan perumahan yang berkelanjutan bagi masyarakat.¹

Misi BTN, yakni:²

- a. Aktif mendukung pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah
- b. Mewujudkan impian jutaan rakyat Indonesia dengan menyediakan rumah yang layak
- c. Menjadi tempat bagi talenta terbaik Indonesia
- d. Meningkatkan nilai bagi pemegang saham dengan fokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kuat
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital

¹ “Visi Bank Tabungan Negara,” Bank Tabungan Negara, 2019, diakses pada 27 Februari, 2024. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.

² “Misi Bank Tabungan Negara,” Bank Tabungan Negara, 2019, diakses pada 27 Februari, 2024. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.

2. Budaya Kerja dan Filosofi

BTN memiliki 6 (Enam) nilai inti AKHLAK yang menjadi dasar bagi seluruh BTNers (sebutan Pegawai BTN) dalam berperilaku untuk meraih visi BTN.³

- a. Amanah, bermakna memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
 - 1) Memenuhi janji dan komitmen
 - 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang diambil
 - 3) Berpegang teguh pada nilai moral dan etika
- b. Kompeten, bermakna terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
 - 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menghadapi tantangan yang senantiasa berubah
 - 2) Membantu orang lain untuk belajar
 - 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
- c. Harmonis, bermakna saling peduli dan menghargai perbedaan.
 - 1) Menghargai tiap-tiap orang tanpa memandang latar belakangnya
 - 2) Suka menolong orang lain
 - 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif
- d. Loyal, bermakna berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
 - 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
 - 2) Rela berkorban untuk meraih tujuan yang lebih besar
 - 3) Patuh pada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika
- e. Adaptif, bermakna terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan.
 - 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
 - 2) Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
 - 3) Bertindak proaktif

³ “Budaya Kerja Dan Filosofi,” Bank Tabungan Negara, 2019, diakses pada 27 Februari, 2024. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.

- f. Kolaboratif, bermakna membangun kerja sama yang sinergis.
 - 1) Memberi kesempatan pada sejumlah pihak untuk berkontribusi
 - 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - 3) Menggerakkan pemanfaatan sejumlah sumber daya untuk tujuan bersama

3. Struktur Organisasi

Berlandaskan data BTN Syariah KCP Kudus pada tahun 2024, struktur organisasinya, yakni:



- a. *Sub Branch Head* adalah pejabat pimpinan yang bertanggung jawab memimpin kantor cabang, melapor langsung pada direksi, dan memiliki bawahan langsung yaitu kepala seksi dan kepala kantor kas. Tugas dan wewenangnya memuat memimpin Kantor Cabang, mengawasi tugas-tugas yang diberikan pada bawahan dan mengevaluasi tugas-tugas itu, serta mengelola keuangan dan aset bank serta seluruh aktivitas usaha kantor cabang.
Di lain sisi, *Sub Branch Head* bertanggung jawab memanfaatkan tenaga kerja dan peralatan untuk meningkatkan kemauan, kemampuan kerja, pengetahuan, serta hubungan kerja sama yang baik di antara pegawai untuk meraih hasil yang maksimal. Mereka juga mengkoordinasikan pembuatan rencana kerja dan anggaran cabang, melakukan evaluasi, dan memenuhi target yang sudah ditentukan.

- b. *Customer Service/ Layanan Nasabah* bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran produk dana, pembiayaan, dan jasa, serta menangani pembukaan dan penutupan rekening, administrasi kartu ATM, dan klaim nasabah dana.
- c. *Teller/ Layanan Nasabah* bertanggung jawab atas transaksi penyetoran dan penarikan valas dan non-valas, administrasi kas, serta proses tunai dan non-tunai.
- d. *Financing Service/ Account Officer* menangani permohonan pembiayaan, pelunasan pembiayaan, dan klaim nasabah pembiayaan.

4. Produk-Produk BTN Syariah

BTN Syariah menyediakan sejumlah produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dua segmen utama, yakni individu dan bisnis. Untuk individu, produk-produk yang ditawarkan memuat pembiayaan rumah, kendaraan, dan investasi pribadi. Di lain sisi, untuk bisnis, produk-produk itu lebih berfokus pada pembiayaan modal kerja, investasi bisnis, serta solusi perbankan syariah yang mendukung perkembangan usaha.

a. Individu

1) Produk Dana⁴

a) Tabungan

(1) Tabungan BTN Batara iB

Tabungan BTN Batara iB adalah produk tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan), dimana dana dititipkan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu ataupun lembaga, yang harus dijaga dan bisa dikembalikan kapan saja jika pemilik menginginkannya. Manfaat dan keuntungannya memuat:⁵

- (a) Bagi hasil bisa di auto debet untuk zakat, infaq, ataupun shadaqah,

⁴ Bank Tabungan Negara Syariah, "Produk Dana," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/produk-dana>.

⁵ Bank Tabungan Negara Syariah, "Menabung Lebih Terjangkau Transaksi Mudah," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-batara-ib>.

- (b) Saldo tetap terjaga tanpa potongan biaya administrasi,
- (c) Kemudahan transaksi melalui *BTN Mobile*,
- (d) Proses pembukaan rekening yang cepat dan bisa dilakukan di mana saja.

(2) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan BTN Emas iB adalah produk tabungan yang dirancang untuk merencanakan pembelian investasi emas dengan tetap mendapatkan keuntungan yang menguntungkan dan selaras dengan prinsip syariah menggunakan akad *Mudharabah*. Manfaat dan keuntungannya termasuk:⁶

- (a) Mendapatkan perlindungan asuransi kerugian untuk keamanan,
- (b) Menikmati nilai harga dan angsuran yang tetap tanpa perubahan,
- (c) Jangka waktu yang fleksibel mulai dari 2 tahun hingga 5 tahun,
- (d) Kemudahan dalam mendapat emas batangan,
- (e) Pembiayaan maksimal hingga Rp150.000.000,-,
- (f) Menikmati margin yang menarik dan kompetitif.

(3) Tabungan Haji dan Umroh iB

Tabungan BTN Haji & Umroh iB adalah produk tabungan yang dirancang untuk merencanakan ibadah haji dan umroh selaras dengan prinsip syariah menggunakan akad *Mudharabah* (Investasi), dimana keuntungan dan kerugian dibagi selaras dengan nisbah yang disepakati pada saat pembukaan rekening. Manfaat dan keuntungannya termasuk:⁷

⁶ Bank Tabungan Negara Syariah, “Memiliki Emas Kini Jadi Lebih Mudah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabung-an-emas-ib>.

⁷ Bank Tabungan Negara Syariah, “Raih Berkah Ibadah Haji Dan Umroh,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabung-an-haji-dan-umroh>.

- (a) Proses yang gampang tanpa biaya administrasi,
- (b) Kemudahan mendapatkan nomor porsi haji,
- (c) Paket ibadah umroh dengan fasilitas terbaik,
- (d) Bagi hasil yang menarik dan kompetitif,
- (e) Imbal hasil bisa di-auto debet untuk infaq dan shodaqoh,
- (f) Souvenir menarik untuk ibadah haji dan umroh.

(4) Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan BTN Qurban iB adalah produk tabungan yang dirancang untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan kurban dengan keuntungan bagi hasil yang menarik dan kompetitif, selaras dengan prinsip syariah menggunakan akad *Mudharabah* (Investasi). Manfaat dan keuntungannya termasuk:⁸

- (a) Proses kurban menjadi lebih terencana dan mudah,
- (b) Bagi hasil yang menarik dan kompetitif,
- (c) Imbal hasil bisa di-auto debet untuk infaq dan shodaqoh,
- (d) Kemudahan proses tanpa biaya administrasi,
- (e) Mendapatkan benefit menarik melalui program spesial,
- (f) Penyaluran hewan kurban dilakukan secara tepat sasaran sesuai syariat melalui mitra penyalur hewan kurban yang terpercaya.

(5) Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB merupakan tabungan yang menggunakan akad *Mudharabah* (Investasi), dimana keuntungan dan kerugian dibagi selaras dengan nisbah yang disepakati

⁸ Bank Tabungan Negara Syariah, “Kurban Penuh Makna Dan Kemudahan,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-qurban-ib>.

sebelumnya. Manfaat dan keuntungannya termasuk:⁹

- (a) Bagi hasil bisa di-auto debet untuk zakat, infaq, ataupun shadaqah,
- (b) Bagi hasil yang menarik dan kompetitif,
- (c) Kemudahan transaksi melalui Kantor Cabang BTN Syariah di seluruh Indonesia,
- (d) Proses yang gampang tanpa biaya administrasi,
- (e) Mendapatkan benefit menarik melalui program spesial.

(6) Tabungan BTN simpel iB

Tabungan BTN SimPel iB adalah tabungan yang ditujukan untuk pelajar dengan maksud untuk memupuk budaya menabung sejak dini dengan prinsip syariah, menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan). Manfaat dan keuntungannya memuat:¹⁰

- (a) Mengembangkan kemandirian dan kemampuan dalam mengelola keuangan,
- (b) Membantu meningkatkan pemahaman perihal dunia perbankan,
- (c) Mendorong tumbuhnya budaya menabung sejak usia dini,
- (d) Tabungan bisa dipakai sebagai sarana pembayaran,
- (e) Tabungan bisa dipakai sebagai sarana pembayaran.

(7) BTN Tabunganku iB

Tabunganku BTN iB adalah jenis tabungan yang ditujukan untuk individu dengan persyaratan yang sederhana dan ringan, bermaksud untuk memperkuat budaya menabung serta

⁹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Raih Berkah Investasi Penuh Kemudahan,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabunganku-prima-ib>.

¹⁰ Bank Tabungan Negara Syariah, “Belajar Menabung Lebih Asyik Dan Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabunganku-simpel-ib>.

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaat dan keuntungannya memuat:¹¹

- (a) Menyimpan dana tanpa dikenakan biaya administrasi,
- (b) Membantu dalam meningkatkan pemahaman perihal dunia perbankan,
- (c) Mendorong pertumbuhan budaya menabung sejak usia dini,
- (d) Mengembangkan kemandirian dan kemampuan dalam mengelola keuangan,
- (e) Kemudahan dalam melakukan transaksi melalui Kantor Cabang BTN Syariah di seluruh Indonesia.

b) Giro

(1) Giro BTN iB

Giro BTN iB merupakan alternatif simpanan dana yang didesain untuk memfasilitasi transaksi bisnis Anda, menggunakan prinsip akad *Wadi'ah* (Titipan), di mana dana Anda dititipkan pada kami dan akan dijaga dan dikembalikan sesuai kebutuhan Anda. Manfaat dan keunggulannya termasuk:¹²

- (a) Mendukung aktivitas pembayaran dan penerimaan dalam sejumlah transaksi bisnis,
- (b) Bagi hasil bisa secara otomatis dialokasikan untuk aktivitas infaq dan shodaqoh,
- (c) Kemudahan bertransaksi di mana pun dan kapan pun tanpa batasan,
- (d) Fasilitas *Cash Management* BTN Syariah yang mempermudah berbagai jenis transaksi.

¹¹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Masa Depan Lebih Baik Dengan Rajin Menabung,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabunganku-ib>.

¹² Bank Tabungan Negara Syariah, “Penunjang Aktivitas Bisnis Lebih Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungang-giro-ib>.

(2) Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah opsi simpanan yang menawarkan bagi hasil yang kompetitif, terlebih untuk perusahaan dengan volume transaksi bisnis yang tinggi, menggunakan Akad *Mudharabah Mutlaqah* (Investasi), di mana dua belah pihak berkolaborasi dengan keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah yang sudah disepakati sebelumnya. Manfaat dan keunggulannya memuat:¹³

- (a) Mendapatkan keuntungan dari program-program spesial yang menarik,
- (b) Menikmati bagi hasil yang menarik dan kompetitif,
- (c) Mendukung aktivitas pembayaran dan penerimaan dalam bisnis,
- (d) Imbal hasil bisa secara otomatis dialokasikan untuk infaq dan shodaqoh,
- (e) Kemudahan dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari,
- (f) Fasilitas Cash Management BTN Syariah yang mempermudah berbagai jenis transaksi.

c) Deposito

(1) Deposito BTN iB

Deposito BTN iB adalah opsi investasi jangka pendek bagi lembaga, menawarkan bagi hasil yang kompetitif dan menggunakan Akad *Mudharabah* (Investasi), di mana dua belah pihak berkolaborasi untuk membagi keuntungan selaras dengan nisbah yang sudah disepakati. Manfaat dan keunggulannya termasuk:¹⁴

¹³ Bank Tabungan Negara Syariah, “Optimalisasi Aktivitas Keuangan Anda,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabung-an-giro-prima-ib>.

¹⁴ Bank Tabungan Negara Syariah, “Investasi Untuk Keuntungan Masa Depan,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/d eposito-ib>.

- (a) Fleksibilitas dalam menentukan jangka waktu sesuai kebutuhan,
- (b) Kemampuan untuk memperpanjang deposito secara otomatis saat jatuh tempo,
- (c) Menikmati bagi hasil yang menarik dan kompetitif,
- (d) Bagian dari hasil investasi dialokasikan untuk zakat, infaq, dan shadaqah,
- (e) Keuntungan bagi hasil yang bisa diakumulasikan ke pokok deposito,
- (f) Kemudahan transfer bagi hasil ke rekening Simpanan Syariah ataupun Konvensional.

(2) Deposito On Call BTN iB

Deposito On Call BTN iB adalah opsi investasi jangka pendek yang memungkinkan perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan, dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Investasi). Manfaat dan keunggulannya termasuk:¹⁵

- (a) Fleksibilitas dalam menentukan jangka waktu sesuai kebutuhan,
- (b) Kemampuan untuk memperpanjang deposito secara otomatis saat jatuh tempo,
- (c) Menikmati bagi hasil yang menarik dan kompetitif, (d) Bagian dari hasil investasi dialokasikan untuk zakat, infaq, dan shadaqah,
- (d) Keuntungan bagi hasil yang bisa diakumulasikan ke pokok deposito,
- (e) Kemudahan transfer bagi hasil ke rekening Simpanan Syariah ataupun Konvensional.

¹⁵ Bank Tabungan Negara Syariah, “Dukung Fleksibilitas Keuangan Dengan Investasi Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/d/eposito-oncall-ib>.

2) Kredit Konsumer¹⁶

a) KPR Subsidi

(1) KPR Sejahtera BTN iB

KPR Sejahtera BTN iB merupakan skema pembiayaan rumah dengan subsidi FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan) yang dikelola oleh BP Tapera, ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) non peserta tapera, baik yang memiliki pekerjaan formal (*fixed income*) ataupun informal (*non fixed income*), dengan menggunakan akad *Murabahah*. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:¹⁷

- Uang muka yang ringan, dimulai dari 1%,
- Angsuran tetap hingga pelunasan, dengan margin rendah hanya 5%,
- Jaringan kerjasama yang luas dengan pengembang di seluruh Indonesia,
- Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran untuk nasabah, serta bebas Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
- Subsidi bantuan uang muka sejumlah Rp4.000.000,- (khusus untuk rumah tapak),
- Jangka waktu pembiayaan hingga 20 tahun.

(2) KPR Tapera BTN iB

KPR Tapera BTN iB adalah program pembiayaan kepemilikan rumah dari pemerintah yang ditujukan bagi peserta tapera yang termasuk dalam kategori masyarakat berpenghasilan rendah, dengan menggunakan akad *Murabahah*. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:¹⁸

¹⁶ Bank Tabungan Negara Syariah, "Kredit Konsumer," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kredit-konsumer>.

¹⁷ Bank Tabungan Negara Syariah, "Rumah Pertama Bagi Keluarga Indonesia," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-sejahtera-ib>.

¹⁸ Bank Tabungan Negara Syariah, "Rumah Impian Pertama Bagi Keluarga Tapera," n.d.,

- (a) Angsuran tetap hingga pelunasan, dengan margin yang rendah hanya 5%,
- (b) Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran disediakan untuk nasabah, serta terbebas dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
- (c) Jaringan kerjasama yang luas dengan pengembang di seluruh Indonesia,
- (d) Pembiayaan hunian dengan uang muka 0%,
- (e) Jangka waktu pembiayaan hingga 30 tahun.

b) KPR Non Subsidi

(1) KPR BTN Platinum iB

KPR BTN Platinum iB adalah fasilitas pembiayaan untuk pembelian berbagai jenis properti seperti rumah, rumah toko, rumah kantor, apartemen, dan/atau dengan tanah yang terkait, menggunakan akad *Murabahah*. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:¹⁹

- (a) Menggunakan akad jual beli (*murabahah*) untuk properti *ready stock*,
- (b) Angsuran yang ringan dan skema pembayaran yang fleksibel (fix dan berjenjang),
- (c) Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran yang disediakan,
- (d) Uang muka yang ringan bahkan hingga 0%,
- (e) Proses akad yang cepat dan mudah,
- (f) Kemudahan dalam angsuran dengan jangka waktu hingga 30 tahun.

(2) KPR BTN Indent iB

KPR BTN Indent iB adalah program pembiayaan syariah yang menggunakan akad *Istishna* atau jual beli pesanan selaras dengan prinsip syariah, khusus untuk pembelian rumah,

<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-tapera-ib>.

¹⁹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Saatnya Beli Hunian Dan Properti Impian,” n.d.,

<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-platinum-ib>.

ruko, dan apartemen. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁰

- (a) Menggunakan akad pemesanan (istishna),
- (b) Angsuran yang ringan dan skema pembayaran yang fleksibel (fix dan berjangka),
- (c) Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran yang disediakan,
- (d) Uang muka yang ringan bahkan hingga 0%,
- (e) Proses akad yang cepat dan mudah,
- (f) Kemudahan dalam angsuran dengan jangka waktu hingga 20 tahun.

(3) Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan Properti BTN iB adalah layanan pembiayaan syariah yang menggunakan akad *Musarakah Mutanaqisah* atau kepemilikan bersama atas aset, untuk masyarakat yang ingin memiliki properti baru atau melakukan pembiayaan ulang (*refinancing*). Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²¹

- (a) Menggunakan akad sewa beli (*musarakah mutanaqisah*),
- (b) Angsuran yang ringan dan skema pembayaran yang fleksibel (fix dan berjangka),
- (c) Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran yang tersedia,
- (d) Plafon pembiayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah,
- (e) Proses akad yang cepat dan mudah,
- (f) Kemudahan pembayaran angsuran dengan jangka waktu hingga 30 tahun.

²⁰ Bank Tabungan Negara Syariah, “Miliki Hunian Idaman Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-indent-ib>.

²¹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Berkah Untuk Segala Kebutuhan Dana Anda,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-properti-ib>.

c) Kredit Personal

(1) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan Pembangunan Rumah BTN iB adalah layanan pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* atau jual beli, untuk merealisasikan pembangunan rumah impian atau renovasi hunian di atas lahan milik sendiri. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²²

- (a) Angsuran dengan nilai tetap selama masa pembiayaan,
- (b) Jaminan perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran yang disediakan,
- (c) Nilai pembiayaan bangun rumah disesuaikan dengan kebutuhan,
- (d) Kebijakan nilai margin yang menarik dan bersaing,
- (e) Proses akad yang gampang dan cepat,
- (f) Kemudahan pembayaran angsuran dengan jangka waktu hingga 15 tahun.

(2) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan Serbaguna BTN iB adalah layanan pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* atau Jual Beli untuk memenuhi sejumlah kebutuhan barang elektronik, perabotan rumah tangga, dan produk halal lainnya. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²³

- (a) Angsuran tetap hingga lunas,
- (b) Kemudahan dalam mendapat berbagai jenis barang elektronik, perabotan rumah tangga, dan produk halal lainnya,
- (c) Perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran yang disediakan,

²² Bank Tabungan Negara Syariah, “Solusi Membangun Rumah Idaman Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-bangun-rumah>.

²³ Bank Tabungan Negara Syariah, “Raih Barang Idaman Dengan Gampang Dan Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-multimanfaat-ib>.

- ### (3) Pembiayaan Multijasa BTN iB

(a) Membantu mewujudkan sejumlah impian dengan cepat,

- (b) Menikmati imbalan atas jasa penjaminan yang menarik dan bersaing,
- (c) Perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas pembiayaan yang disediakan,
- (d) Angsuran tetap dan jelas, tanpa kebingungan,
- (e) Mendapatkan pembiayaan hingga 100% dari kebutuhan,
- (f) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, mulai dari 1 hingga 15 tahun (tidak melewati masa pensiun).

- (4) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB adalah layanan pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* atau jual beli sesuai prinsip syariah untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁵

²⁴ Bank Tabungan Negara Syariah, “Berkah Untuk Segala Kebutuhan Jasa Anda,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-multijasa-ib>.

²⁵ Bank Tabungan Negara Syariah, “Punya Kendaraan Impian Jadi Lebih Mudah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-kendaraan-bermotor-ib>.

- (a) Angsuran yang jelas dan stabil, tanpa kebingungan,
- (b) Perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas pembiayaan yang disertakan,
- (c) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, mulai dari 1 hingga 15 tahun (tidak melewati masa pensiun),
- (d) Maksimum pembiayaan hingga 70% untuk motor dan 80% untuk mobil,
- (e) Mendapatkan margin yang menarik dan bersaing,
- (f) Agunan khusus berupa BPKB mobil atau motor.

(5) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan Tunai Emas BTN iB merupakan solusi bagi kebutuhan dana mendesak dengan cara menggadaikan emas yang dimiliki, dilakukan dengan proses yang cepat dan aman menggunakan akad *Qardh* (Gadai). Dalam proses ini, surat gadai diberikan sebagai penyerahan Marhun sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah pada bank (Murtahin). Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁶

- (a) Fleksibilitas dalam pemakaian dana untuk sejumlah kebutuhan,
- (b) Keamanan dijamin dengan perlindungan asuransi kerugian,
- (c) Proses yang transparan dengan jaminan keamanan,
- (d) Pembiayaan tersedia dengan nilai tinggi hingga Rp 250.000.000,-,
- (e) *Ujroh* yang menarik dan bersaing,
- (f) Jangka waktu pembiayaan hingga 4 bulan, dengan opsi perpanjangan dua kali.

²⁶ Bank Tabungan Negara Syariah, “Kebutuhan Dana Cepat, Aman, Dan Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-tunai-emas-ib>.

(6) Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan Emasku BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* atau jual beli sesuai prinsip syariah, bermaksud untuk investasi dengan kepemilikan emas batangan bersertifikat Antam. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁷

- (a) Perlindungan asuransi jiwa dan pembiayaan dijamin,
- (b) Nilai harga dan angsuran tetap, tanpa perubahan,
- (c) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, mulai dari 2 tahun hingga 5 tahun,
- (d) Proses perolehan emas batangan yang mudah,
- (e) Pembiayaan bisa meraih maksimal hingga Rp150.000.000,-,
- (f) Nilai margin yang menarik dan bersaing.

3) Jasa Layanan

a) *e-Channels*

(1) Kartu Debit BTN Syariah

Kartu Debit BTN Syariah merupakan kartu debit yang dirancang untuk memenuhi sejumlah kebutuhan transaksi sehari-hari selaras dengan prinsip syariah. Ada dua jenis kartu debit BTN Syariah, yakni Kartu Debit BTN Syariah Visa dan Kartu Debit BTN Syariah GPN. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁸

- (a) Pembayaran tagihan menjadi lebih gampang tanpa proses yang rumit,
- (b) Kemudahan berbelanja online baik di dalam ataupun luar negeri,

²⁷ Bank Tabungan Negara Syariah, “Memiliki Emas Kini Jadi Lebih Mudah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-emasku-ib>.

²⁸ Bank Tabungan Negara Syariah, “Transaksi gampang Dan Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kartu-debit-visa>.

- (c) Kemudahan transaksi melalui jaringan ATM Merah Putih yang tersebar luas,
- (d) Mendapatkan sejumlah promo transaksi menarik yang sering ditawarkan oleh bank.

(2) Kartu Debit BTN Syariah VISA Suka-Suka

Kartu Debit BTN Syariah VISA Suka-Suka adalah jenis kartu debit BTN Syariah yang memiliki desain unik yang bisa disesuaikan oleh nasabah selaras dengan preferensi mereka. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:²⁹

- (a) Pembayaran tagihan menjadi lebih gampang tanpa proses yang rumit,
- (b) Kemudahan berbelanja online baik di dalam ataupun luar negeri,
- (c) Mendapatkan sejumlah promo transaksi menarik yang sering ditawarkan oleh bank,
- (d) Kemudahan transaksi melalui jaringan ATM Merah Putih yang tersebar luas,
- (e) Kartu Debit dengan desain selaras dengan keinginan nasabah.

(3) BTN Syariah *Mobile Banking*

BTN Syariah *Mobile Banking* merupakan sebuah aplikasi perbankan yang bermaksud untuk menyediakan fasilitas transaksi perbankan yang aman, cepat, dan gampang selaras dengan prinsip syariah. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³⁰

- (a) Memenuhi segala jenis transaksi dengan proses yang sederhana dan cepat,
- (b) Aplikasi BTN Syariah Mobile Banking bisa diunduh dengan gampang melalui Smartphone,

²⁹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Design Sendiri Kartu ATM Mu,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kartu-debit-suka-suka>.

³⁰ Bank Tabungan Negara Syariah, “Transaksi gampang Hanya Dalam Genggaman,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/syariah-mobile-banking>.

- (c) Registrasi dilakukan dengan cepat dan praktis, memudahkan pengguna untuk segera menggunakan layanan aplikasi.

(4) ATM Link

ATM Link adalah sebuah jaringan ATM yang tergabung dalam Himbara (BRI, BNI, Mandiri, dan BTN) yang menyediakan layanan lengkap bagi nasabah Himbara dengan lebih dari 50 ribu unit ATM tersebar di seluruh Indonesia. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³¹

- (a) Nikmati kemudahan transfer dana secara *real-time* antar rekening BTN ataupun antar bank,
- (b) Pantau saldo dan lakukan setoran tunai dengan gampang untuk rekening sendiri atau rekening nasabah lain,
- (c) Solusi praktis untuk sejumlah transaksi tanpa harus mengunjungi kantor BTN,
- (d) Fasilitas untuk melakukan sejumlah pembayaran dan pembelian dengan mudah,
- (e) Terintegrasi dengan jaringan Link, ATM Bersama, Prima, dan ALTO,
- (f) Layanan transaksi yang tersedia 24 jam tiap-tiap hari tanpa kekhawatiran.

(5) *Cash Recycle Machine* (CRM)

Layanan yang memfasilitasi penerimaan setoran tunai uang dalam pecahan Rp50.000,- dan Rp100.000,- melalui *Cash Recycle Machine* (CRM) BTN. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³²

- (a) Nikmati kemudahan transfer dana secara *real-time* antar rekening BTN ataupun antar bank,

³¹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Mudahkan Segala Transaksi Dengan Mesin ATM,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/atm-link>.

³² Bank Tabungan Negara Syariah, “CRM Memudahkan Bertransaksi,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/crm>.

- (b) Pantau saldo dan lakukan setoran tunai dengan gampang untuk rekening sendiri atau rekening nasabah lain,
- (c) Solusi praktis untuk sejumlah transaksi tanpa harus berkunjung ke kantor BTN,
- (d) Fasilitas untuk melakukan sejumlah pembayaran dan pembelian dengan mudah,
- (e) Layanan transaksi yang tersedia 24 jam tiap-tiap hari tanpa kekhawatiran.

b) Layanan Transaksi

(1) BI-FAST

BI-FAST merupakan infrastruktur sistem pembayaran ritel nasional yang memungkinkan pembayaran ritel secara langsung, aman, efisien, dan tersedia tiap-tiap saat (24/7). Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³³

- (a) Akses transaksi perbankan nasabah secara rinci melalui perangkat gadget Anda.
- (b) Lakukan pembayaran secara instan untuk sejumlah kebutuhan Anda.
- (c) Transaksi gampang dan cepat hanya dengan menggunakan layanan BTN Syariah *Mobile Banking*.
- (d) Unduh aplikasi BTN Syariah *Mobile Banking* dengan gampang melalui *Play Store* atau *App Store*.

(2) *Real Time Gross Settlement* (RTGS)

Fasilitas RTGS yang ditawarkan oleh BTN Syariah membantu pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran yang diproses secara individu (*individually processed/gross settlement*). BTN Syariah menyediakan dua jenis layanan: *Single Credit Transaction* dan *Multiple*

³³ Bank Tabungan Negara Syariah, “Transaksi Lebih Murah Dengan BI-FAST,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/bi-fast>.

Credit Transaction. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³⁴

- (a) Akses detail transaksi perbankan nasabah melalui perangkat gadget Anda.
- (b) Lakukan pembayaran instan untuk sejumlah kebutuhan Anda.
- (c) Transaksi gampang dan cepat hanya dengan menggunakan layanan BTN Syariah *Mobile Banking*.
- (d) Unduh aplikasi BTN Syariah *Mobile Banking* dengan gampang melalui *Play Store* atau *App Store*.
- (e) Proses pendaftaran nasabah dilakukan dengan gampang dan tanpa kesulitan.
- (f) Siap melayani kebutuhan transaksi nasabah tiap-tiap hari.

c) Jasa Penyimpanan

(1) *Safe Deposit Box* BTN iB

Safe Deposit Box BTN iB adalah layanan penyewaan kotak penyimpanan aman syariah yang menggunakan akad *ijarah* (sewa menyewa). Kotak ini dirancang khusus dengan sejumlah ukuran dan dilengkapi dengan sistem keamanan untuk melindungi barang-barang yang disimpan dari risiko kebakaran, pencurian, dan lainnya. Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³⁵

- (a) Penawaran biaya sewa yang kompetitif dibandingkan dengan bank lain.
- (b) Memberikan keamanan dengan jaminan kerahasiaan yang bisa dipercaya.
- (c) Perlindungan penuh dan bisa diandalkan dengan masa berlaku sewa selama 1 tahun.

³⁴ Bank Tabungan Negara Syariah, “Kemudahan Transaksi,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/rtgs>.

³⁵ Bank Tabungan Negara Syariah, “Keamanan Terjamin Untuk Ketenangan Hati,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/safe-deposit-box>.

b. Bisnis

- 1) Produk Dana
 - a) Tabungan BTN Batara iB
 - b) Tabungan BTN Prima iB
 - c) Giro BTN Prima iB
 - d) Giro BTN iB
 - e) Deposito BTN iB
 - f) Deposito On Call BTN iB
- 2) Kredit Komersial³⁶
 - a) Kredit usaha

(1) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan Modal Kerja BTN iB adalah fasilitas pembiayaan syariah yang menggunakan akad *Mudharabah* atau *Musyarakah*, yang selaras dengan prinsip Islam, untuk mendukung kebutuhan modal kerja (*operational expenditure*). Berikut adalah manfaat dan keuntungannya:³⁷

- (a) Agunan utama berupa barang atau persediaan dari bank.
- (b) Maksimal pembiayaan hingga 80% dari nilai kebutuhan.
- (c) Solusi komprehensif untuk memenuhi sejumlah kebutuhan dalam pengembangan bisnis.
- (d) Mitra terpercaya dalam memastikan kelancaran bisnis Anda.
- (e) Pencairan pembiayaan disesuaikan dengan proyeksi *cashflow* nasabah.
- (f) Kemudahan dalam pembiayaan dengan jangka waktu hingga 3 tahun.

³⁶ Bank Tabungan Negara Syariah, “Kredit Komersial,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/kredit-komersial>.

³⁷ Bank Tabungan Negara Syariah, “Penuhi Kebutuhan Modal Kerja Secara Maksimal,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-modal-kerja-ib>.

(2) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan Investasi BTN iB adalah fasilitas pembiayaan syariah yang menggunakan akad *Murabahah*, *Musyarakah*, atau *Istishna* untuk membeli barang investasi (*Capital Expenditure*) atau melakukan *Refinancing* Aset yang sudah dimiliki. Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang diberikan:³⁸

- (a) Barang investasi dari bank menjadi agunan utama untuk pembiayaan.
- (b) Maksimal pembiayaan investasi meraih 70%. Untuk pembelian rumah, ruko, dan rukan, maksimal 80% dengan akad *Murabahah*.
- (c) Pencairan pembiayaan disesuaikan dengan proyeksi *cashflow* nasabah.
- (d) Penetapan nisbah bagi hasil atas pembiayaan yang bersaing.
- (e) Tenor pembiayaan bisa disesuaikan berlandaskan umur ekonomis aset atau maksimal 15 tahun.

(3) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan Modal Kerja BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan syariah yang menggunakan akad *Mudharabah* atau *Musyarakah*, sesuai prinsip Islam, untuk mendukung kebutuhan modal kerja (*operational expenditure*). Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang ditawarkan:³⁹

- (a) Agunan pembiayaan berbasis lokasi proyek yang sedang berlangsung.
- (b) Bagian investasi yang tinggi, meraih maksimum 80% dari RAB konstruksi.

³⁸ Bank Tabungan Negara Syariah, “Dukung Kelancaran Investasi Lebih Optimal,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-investasi-ib>.

³⁹ Bank Tabungan Negara Syariah, “Kembangkan Bisnis Properti Penuh Berkah,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-konstruksi-ib>.

- (c) Pembayaran dilakukan dari hasil penjualan rumah yang sudah didanai.
- (d) Pengembalian pembiayaan bisa disesuaikan secara fleksibel berlandaskan prinsip bagi hasil.
- (e) Pencairan pembiayaan gampang dilakukan selaras dengan kinerja proyek.
- (f) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan skala proyek yang sedang berjalan.

(4) Pembiayaan Pembelian Lahan BTN iB

Pembiayaan Pembelian Lahan BTN iB merupakan layanan pembiayaan yang disesuaikan dengan prinsip syariah untuk mendapat kepemilikan lahan dalam proyek perumahan sederhana. Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang ditawarkan:⁴⁰

- (a) Pembiayaan bisa memuat hingga 70% dari nilai Akta Jual Beli (AJB) atau dokumen yang sudah disepakati.
 - (b) Pencairan pembiayaan bisa dilakukan hingga 100% pada awal transaksi.
 - (c) Proses pembiayaan yang cepat dan mudah, memberikan kemudahan bagi nasabah.
 - (d) Pengembalian pembiayaan bisa disesuaikan dengan pembiayaan konstruksi, memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan dana.
- (5) Pembiayaan Komersial BTN iB dengan Mekanisme IMBT

Fasilitas pembiayaan ini ditujukan untuk pengadaan Barang Modal atau *Refinancing Asset* Nasabah dengan prinsip sewa beli. Pembiayaan ini dilakukan antara pemilik objek IMBT (Bank/Lessor) dan penyewa (Nasabah/Lessee), dengan opsi perpindahan kepemilikan objek IMBT dari Bank ke Nasabah melalui hibah atau jual beli.

⁴⁰ Bank Tabungan Negara Syariah, “Mudahkan Kepemilikan Lahan Perumahan,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pe-mbiayaan-lahan-ib>.

Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang ditawarkan:⁴¹

- (a) Jaminan keamanan pembiayaan IMBT yang diakui sebagai Opex.
- (b) Mendapatkan sumber *cash in* dengan menggunakan konsep *refinancing*.
- (c) Menikmati nilai *ujroh* yang menarik dan kompetitif.
- (d) Kemudahan proses pembiayaan yang cepat dan mudah.

3) Jasa Layanan

a) Layanan Transaksi

(1) *Virtual Account* BTN Syariah

Virtual Account dipakai oleh pelanggan untuk membayar tagihan mereka, memungkinkan pemantauan secara *real-time*. Ini mempermudah semua transaksi perbankan bagi lembaga dengan layanan yang aman, cepat, dan informasi yang valid. Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang ditawarkan:⁴²

- (a) Mendeteksi sumber dana pengirim.
- (b) Melacak jenis dan waktu pembayaran.
- (c) Memantau dana yang dibayarkan.
- (d) Implementasi yang cepat.
- (e) Informasi transaksi bisnis secara *real-time*.
- (f) Identifikasi cepat pada kiriman dana.

(2) *Real Time Gross Settlement* (RTGS)

(3) BI-FAST

b) *e-Channels*

(1) *Cash Management* BTN Syariah

Cash Management BTN Syariah adalah layanan perbankan syariah berbasis internet yang memanfaatkan aplikasi *browser*. Tujuannya

⁴¹ Bank Tabungan Negara Syariah, "Miliki Aset Dengan Pembayaran Fleksibel," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-komersial-ib>.

⁴² Bank Tabungan Negara Syariah, "Kemudahan Pembayaran Yang Termonitor Secara Real-Time," n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/virtual-account>.

adalah membantu nasabah korporasi mengelola aktivitas perbankan secara mandiri, efektif, dan efisien. Berikut adalah manfaat dan keuntungan yang diberikan:⁴³

- (a) Transaksi dilakukan dengan cepat dan *real-time*.
- (b) Sistem keamanan terjamin, memberikan kepastian dalam transaksi.
- (c) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi.
- (d) Fleksibilitas jumlah pengguna sesuai kebutuhan.
- (e) Nasabah memiliki kontrol penuh terhadap akses dan kewenangan atas fitur dan rekening.
- (f) Laporan aktivitas rekening tersedia dalam sejumlah format dan bisa diunduh.

B. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden

1. Deskripsi Data Penilaian

Populasi dalam studi ini adalah semua nasabah BTN KCPS Kudus yang berlokasi di Jl. Jend. Ahmad Yani No.128B, Getas, Getas Pejaten, Kec. Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, yang berjumlah 356 individu pada akhir September 2023. Nasabah BTN KCPS Kudus mengacu pada individu yang memakai produk-produk yang ditawarkan oleh BTN KCPS Kudus. Sampel dalam studi ini memuat 78 orang yang diambil dari populasi yang ada. Metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, di mana sampel dipilih berlandaskan pertimbangan khusus.

Peneliti mendistribusikan kuesioner secara langsung pada tiap-tiap responden yang ditemui di lokasi penelitian, serta menyebarkan kuesioner secara daring pada nasabah BTN Syariah selama sekitar dua minggu, dari tanggal 6 Mei hingga 17 Mei 2024.

⁴³ Bank Tabungan Negara Syariah, “Dukung Pengelolaan Kegiatan Perbankan Secara Praktis,” n.d., <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/cas-h-management>.

2. Karakteristik Responden

Berlandaskan kuesioner yang disebarkan pada 78 nasabah, karakteristik responden bisa dikelompokkan berlandaskan sejumlah faktor, yakni:

a. Jenis Kelamin

Berlandaskan jenis kelamin, responden dalam studi ini sudah diklasifikasikan seperti yang tercantum dalam Tabel 4.1., yakni:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	34	43,6%
Perempuan	44	56,4%
Total	78	100%

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan data pada Tabel 4.1, ada 34 responden (43,6%) yang merupakan laki-laki, di lain sisi jumlah responden perempuan sejumlah 44 orang (56,4%). Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa mayoritas nasabah dalam studi ini adalah perempuan, dengan jumlah meraih 44 orang. Hal ini memperlihatkan preferensi nasabah perempuan pada produk-produk yang ditawarkan oleh BTN Syariah KCP Kudus lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah laki-laki. Informasi lebih lanjut perihal karakteristik responden berlandaskan jenis kelamin bisa diperhatikan pada Lampiran 3.⁴⁴

b. Lama Menjadi Nasabah

Diperhatikan dari durasi menjadi nasabah, responden dalam studi ini bisa dikelompokkan selaras dengan tabel 4.2, yakni:

Tabel 4.2 Lama Responden Menjadi Nasabah BTN Syariah KCP Kudus

Bulan	Frekuensi	Persen
6 Bulan	18	23,1%
6 – 12 Bulan	33	42,3%
12 – 18 Bulan	27	34,6%
Total	78	100%

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

⁴⁴ Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Jenis Kelamin Lampiran 3.

Berlandaskan tabel 4.2, variasi dalam lamanya keanggotaan sebagai nasabah bisa diamati. Ada rentang yang beragam dalam hasil, dimana 18 orang (23,1%) menjadi nasabah BTN Syariah selama 6 bulan, 33 orang (42,3%) menjadi nasabah selama 6-12 bulan, dan 27 orang (34,6%) menjadi nasabah selama 12-18 bulan. Kesimpulan yang bisa diambil dari data itu adalah mayoritas responden penelitian adalah nasabah yang sudah membuka rekening selama 6-12 bulan. Diagram karakteristik responden perihal lamanya menjadi nasabah juga bisa dijumpai pada lampiran 3.⁴⁵

c. Frekuensi Melakukan Transaksi Tiap-tiap Bulan

Berlandaskan frekuensi transaksi bulanan, responden dalam studi ini dikategorikan dalam Tabel 4.3, yakni:

Tabel 4.3 Frekuensi Responden Melakukan Transaksi Tiap-tiap Bulan di BTN Syariah KCP Kudus

Bertransaksi	Frekuensi	Persen
1 kali	23	29,5%
2 kali	19	24,4%
3 kali	12	15,4%
>3 kali	24	30,8%
Total	78	100%

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan Tabel 4.3, terlihat bahwa pola transaksi responden memperlihatkan variasi, dengan sejumlah responden yang melakukan transaksi dengan frekuensi berbeda. Sejumlah 23 orang (29,5%) melakukan transaksi sekali dalam sebulan di BTN Syariah, 19 orang (24,4%) bertransaksi dua kali, 12 orang (15,4%) melakukan transaksi sejumlah tiga kali, dan 24 orang (30,8%) bertransaksi lebih dari tiga kali dalam sebulan. Sehubungan dengan hal itu, mayoritas responden dalam studi ini adalah nasabah yang melakukan transaksi lebih dari tiga kali dalam satu bulan. Di lain sisi, diagram karakteristik responden

⁴⁵ Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Lama Menjadi Nasabah Lampiran 3.

perihal frekuensi transaksi bisa diperhatikan secara lebih detail pada lampiran 3.⁴⁶

C. Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen Penelitian merupakan tahap di mana peneliti mengevaluasi alat atau fasilitas yang akan dipakai dalam pengumpulan data, agar proses itu efektif dan efisien. Hal ini memastikan bahwa instrumen itu akurat, lengkap, dan sistematis sehingga memudahkan pengelolaan data. Instrumen dalam studi ini adalah kuesioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan dari sejumlah format yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.⁴⁷

1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan langkah untuk menilai apakah suatu penelitian sudah meraih kebenaran atau validitasnya melalui penyebaran kuesioner.⁴⁸ Validitas suatu penelitian terwujud saat pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner bisa mengukur aspek yang dimaksud oleh penelitian itu. Metode yang dipakai untuk menguji validitas adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dengan menggunakan tingkat signifikansi sejumlah 0,05. Nilai n mengacu pada jumlah sampel dalam penelitian. Data dianggap relevan jika memenuhi kriteria berikut.⁴⁹

- Jika nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} dan bernilai positif, maka bisa diambil kesimpulan bahwa pertanyaan variabel dalam kuesioner itu valid.
- Jika nilai r_{hitung} lebih kecil atau sama dengan r_{tabel} dan bernilai negatif, maka bisa diambil kesimpulan bahwa pertanyaan pada variabel itu tidak valid.

⁴⁶ Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Seberapa Sering Responden Melakukan Transaksi Lampiran 3.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, 176.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, 172.

⁴⁹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama (Kudus: Mibarda Publishing, 2017), 127.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	r_{tabel}	Pearson Correlation	Keterangan
Kualitas Layanan model CARTER			
X.1	0,374	0,864	Valid
X.2	0,374	0,819	Valid
X.3	0,374	0,834	Valid
X.4	0,374	0,809	Valid
X.5	0,374	0,809	Valid
X.6	0,374	0,805	Valid
X.7	0,374	0,820	Valid
X.8	0,374	0,823	Valid
X.9	0,374	0,859	Valid
X.10	0,374	0,861	Valid
X.11	0,374	0,871	Valid
X.12	0,374	0,822	Valid
X.13	0,374	0,841	Valid
X.14	0,374	0,811	Valid
X.15	0,374	0,920	Valid
X.16	0,374	0,839	Valid
X.17	0,374	0,856	Valid
X.18	0,374	0,924	Valid
X.19	0,374	0,897	Valid
X.20	0,374	0,910	Valid
X.21	0,374	0,900	Valid
X.22	0,374	0,811	Valid
X.23	0,374	0,915	Valid
Kepuasan Nasabah			
Z.1	0,374	0,919	Valid
Z.2	0,374	0,908	Valid
Z.3	0,374	0,911	Valid
Z.4	0,374	0,919	Valid

Variabel	r_{tabel}	Pearson Correlation	Keterangan
Z.5	0,374	0,918	Valid
Z.6	0,374	0,932	Valid
Loyalitas Nasabah			
Y.1	0,374	0,883	Valid
Y.2	0,374	0,931	Valid
Y.3	0,374	0,876	Valid
Y.4	0,374	0,881	Valid
Y.5	0,374	0,869	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Uji validitas dalam studi ini menggunakan aplikasi SPSS versi 27 untuk menganalisis data dan jawaban dari kuesioner yang sudah didistribusikan pada responden. Berlandaskan Tabel 4.4, ada 23 pernyataan pada variabel model CARTER (X), 6 pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Z), dan 5 pernyataan pada variabel loyalitas nasabah (Y). Semua indikator dalam tiap-tiap variabel memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} , memperlihatkan bahwa semua indikator dalam variabel itu valid untuk dipakai dalam penyebaran kuesioner dan analisis lebih lanjut. Hasil lengkap uji validitas instrumen dengan menggunakan SPSS 27 bisa diperhatikan pada lampiran 4, 5, dan 6.⁵⁰

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam studi ini merupakan sebuah metode untuk mengukur seberapa konsisten atau stabil respon dari kuesioner tiap-tiap kali dipakai. Hal ini penting sebab memperlihatkan seberapa terpercaya atau bisa diandalkan kuesioner itu dalam mengukur variabel yang diteliti.⁵¹

Saat melakukan pengukuran reliabilitas, peneliti bisa menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* sebagai standar. Jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* melebihi taraf signifikansi 0,60, maka kuesioner dianggap reliabel. Tetapi, jika nilai koefisien

⁵⁰ Lihat Output SPSS Hasil Uji Validitas Lampiran 4, 5, dan 6.

⁵¹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama (Kudus: Mibarda Publishing, 2017), 115.

Cronbach Alpha kurang dari taraf signifikansi 0,60, maka kuesioner dianggap tidak reliabel.⁵²

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan model CARTER	23	0,982	Reliabel
Kepuasan Nasabah	6	0,962	Reliabel
Loyalitas Nasabah	5	0,931	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan hasil perhitungan dari tabel 4.5, didapat bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk pertanyaan yang terkait dengan variabel kualitas layanan model CARTER adalah 0,982, untuk variabel loyalitas nasabah adalah 0,931, dan untuk variabel kepuasan nasabah adalah 0,962. Nilai-nilai ini jelas melebihi standar reliabilitas yang ditetapkan (0,60), memperlihatkan bahwa semua variabel itu bisa dianggap handal atau reliabel. Ini menegaskan bahwa kuesioner yang dipakai dalam studi ini bisa diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Untuk informasi lebih lanjut perihal hasil uji validitas instrumen menggunakan SPSS 27, silakan lihat lampiran 4, 5, dan 6.⁵³

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bermaksud untuk memastikan bahwa data yang didapat memenuhi syarat model regresi dengan memiliki distribusi yang normal. Untuk itu, dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*.⁵⁴ Normalitas juga bisa diperhatikan melalui plot probabilitas normal (*normal probability plot*). Pada grafik P-Plot, normalitas data dievaluasi dengan melihat pola

⁵² Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama (Kudus: Mibarda Publishing, 2017), 124-125.

⁵³ Lihat Output SPSS Hasil Uji Validitas Lampiran 4, 5, dan 6.

⁵⁴ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama (Kudus: Mibarda Publishing, 2017), 135.

penyebaran data. Jika distribusi data membentuk garis lurus diagonal, maka data itu bisa dianggap berdistribusi normal.⁵⁵

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62672936
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.047
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.940
	99% Confidence Interval	Lower Bound .934
		Upper Bound .946

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

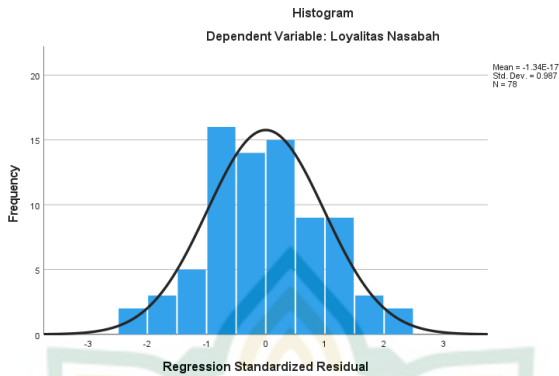
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Uji normalitas menggunakan perhitungan *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai *asymptotic significant (2-tailed)* lebih dari 0,05, maka bisa diambil kesimpulan bahwa data variabel berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel dengan perhitungan *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan software SPSS versi 27 memperlihatkan bahwa nilai *asymptotic significant (2-tailed)* sejumlah 0,200 ($>0,05$), sehingga diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal sebab signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05.

⁵⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, cetakan 7, 2013), 174.

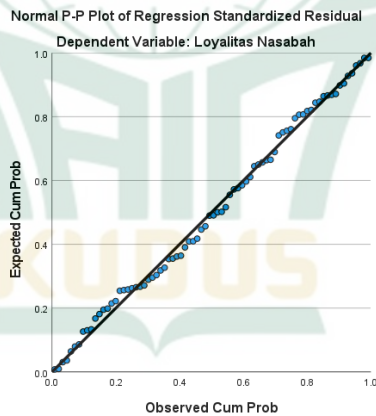
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan grafik 4.2, uji normalitas menggunakan histogram memperlihatkan bahwa semua variabel berdistribusi normal sebab kurva histogram membentuk parabola, bukan garis linier.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot



Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan gambar 4.2 di atas, bisa diambil kesimpulan bahwa data dalam studi ini terdistribusi secara normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, memperlihatkan distribusi normal data itu.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bermaksud untuk mengidentifikasi apakah ada korelasi antara variabel bebas (*independen*) dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak boleh memiliki korelasi antar variabel *independen*. Uji ini bisa dilakukan dengan mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Kriterianya, yakni:⁵⁶

- Jika $VIF \geq 10$ atau *Tolerance Value* $< 0,10$ maka terjadi multikolinearitas.
- Jika $VIF < 10$ atau *Tolerance Value* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistik	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan dengan model CARTER	0,913	1,095
Kepuasan Nasabah	0,913	1,095

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan Tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa tiap-tiap variabel independen memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10. Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa dalam studi ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS 27 bisa diperhatikan selengkapnya pada Lampiran 8.⁵⁷

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud untuk memeriksa apakah dalam model regresi ada ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Salah satu cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen dan residualnya.

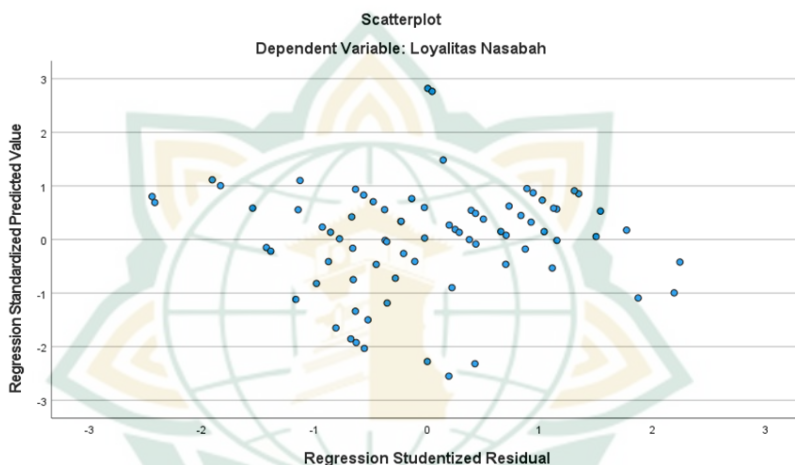
Saat mendeteksi adanya heteroskedastisitas, kita bisa melihat pola pada grafik *scatterplot*. Dalam grafik itu, sumbu Y mewakili nilai Y yang sudah diprediksi, dan sumbu X adalah

⁵⁶ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama (Kudus: Mibarda Publishing, 2017), 130.

⁵⁷ Lihat Output SPSS Hasil Uji Multikolinearitas Lampiran 8.

residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang sudah di-*studentized*. Jika titik-titik pada grafik membentuk pola khusus (seperti bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka ini memperlihatkan adanya heteroskedastisitas. Tetapi, jika titik-titik itu tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa pola yang jelas, maka tidak ada heteroskedastisitas.⁵⁸

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Uji heteroskedastisitas dalam studi ini juga didukung oleh uji *Glejser* dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Model regresi dianggap bebas dari heteroskedastisitas jika nilai $\alpha>5\%$. Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Variabel	Signifikasi
Kualitas Layanan dengan model CARTER	0,972
Kepuasan Nasabah	0,407

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

⁵⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, cetakan 7, 2013), 139.

Berlandaskan data dalam Tabel 4.8, terlihat bahwa uji heteroskedastisitas memperlihatkan bahwa nilai signifikansi untuk tiap-tiap variabel lebih besar dari 5%. Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam studi ini baik dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Temuan ini juga selaras dengan hasil uji *scatterplot*. Analisis heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 27 juga tersedia untuk rujukan lebih lanjut, dan informasi selengkapnya bisa dijumpai dalam lampiran 8.⁵⁹

E. Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel secara langsung ataupun tidak langsung dalam studi ini. Proses ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27, yang melibatkan analisis regresi dua kali sebab ada dua persamaan yang menghasilkan dua model koefisien jalur.⁶⁰

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi-Model I

Model	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
Kualitas Layanan dengan model CARTER	0,294	2,684	0,009
R = 0,294 R Square (R^2) = 0,087 Adjusted R Square = 0,075 F Hitung = 7,206 Sig. = 0,009			Dependent Variable (Kepuasan Nasabah)

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas layanan model CARTER adalah 0,009, yang kurang dari 0,05 ($0,009 < 0,05$). Temuan ini memperlihatkan bahwa dalam regresi model I, kualitas layanan model CARTER memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah. Hasil

⁵⁹ Lihat Output SPSS Hasil Uji Heteroskedastisitas Lampiran 8.

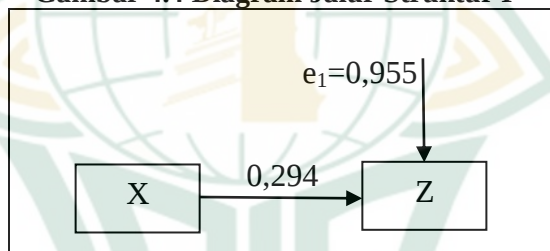
⁶⁰ Nurjannah, Solimun, A. A. Rinaldo Fernandes, *Metode Statistika Multivariat (Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS)* (Malang: UB Press, 2017), 91.

uji analisis jalur untuk regresi-model I menggunakan SPSS 27 bisa dijumpai secara lengkap di lampiran 9.⁶¹

Persamaan regresi bisa diinterpretasikan, yakni: koefisien 0,294 dari variabel kualitas layanan model CARTER menandakan adanya pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Dengan kata lain, tiap-tiap kenaikan satu satuan dalam nilai kualitas layanan model CARTER akan menghasilkan kenaikan sejumlah 0,294 satuan dalam kepuasan nasabah.

Berlandaskan nilai R Square pada tabel 4.9, meraih 0,087. Ini memperlihatkan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan model CARTER pada kepuasan nasabah adalah sekitar 8,7%, sementara 91,3% sisanya mendapat pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Di lain sisi, nilai e_1 bisa dihitung menggunakan rumus $e = \sqrt{1 - r^2} = \sqrt{1 - 0,087} = 0,955$. Sehubungan dengan hal itu, diagram jalur model struktur I bisa disajikan, yakni:

Gambar 4.4 Diagram Jalur Struktur I



Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi-Model II

Model	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Kualitas Layanan model CARTER	-0,345	-3,440	0,001
Kepuasan Nasabah	0,551	5,496	0,001
R = 0,558 R Square (R^2) = 0,311 Adjusted R Square = 0,293 F Hitung = 16,920 Sig. = 0,001			Dependent Variable (Loyalitas Nasabah)

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

⁶¹ Lihat Output SPSS Hasil Uji Path Analysis Regresi-Model I Lampiran 9.

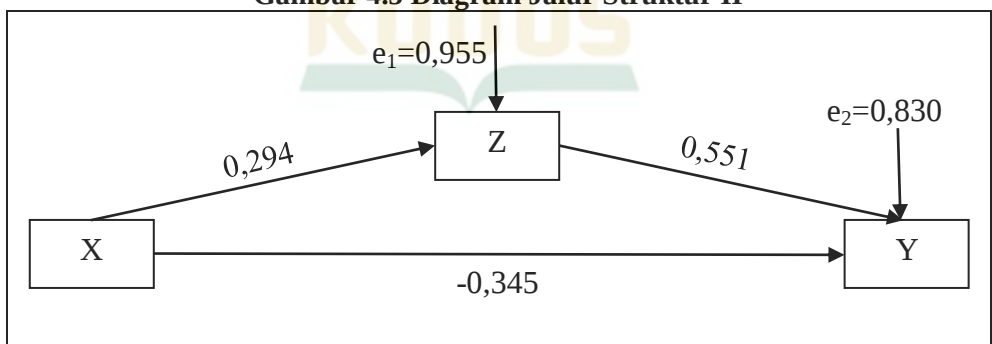
Berlandaskan output regresi model II dalam tabel 4.10, dijumpai bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas layanan model CARTER adalah 0,001, dan untuk variabel kepuasan nasabah juga sejumlah 0,001, yang keduanya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menyimpulkan bahwa dalam regresi model II, baik variabel kualitas layanan model CARTER ataupun kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan pada loyalitas nasabah. Hasil uji path analysis untuk regresi-model II juga bisa dijumpai pada lampiran 9 dalam output menggunakan SPSS 27.⁶²

Persamaan regresi bisa diuraikan, yakni:

1. Koefisien kualitas pelayanan dengan nilai -0,345 memperlihatkan adanya pengaruh negatif dari variabel kualitas layanan model CARTER terhadap loyalitas. Dengan kata lain, jika kualitas layanan model CARTER naik satu satuan, maka loyalitas akan turun sejumlah 0,345 satuan.
2. Koefisien kepuasan nasabah sejumlah 0,551 memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif pada loyalitas, maknanya, kenaikan satu satuan dalam kepuasan nasabah akan meningkatkan loyalitas sejumlah 0,551 satuan.

Nilai R Square yang tercantum pada tabel 4.10 meraih 0,311, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkontribusi sejumlah 31,1% terhadap loyalitas nasabah, sementara 68,9% sisanya mendapat pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diselidiki. Nilai e_2 yang bisa dihitung menggunakan rumus $e = \sqrt{1 - r^2}$ adalah 0,830. Sehubungan dengan hal itu, bisa diperhatikan diagram jalur struktur II, yakni:

Gambar 4.5 Diagram Jalur Struktur II



⁶² Lihat Output SPSS Hasil Uji Path Analysis Regresi-Model II Lampiran 9.

F. Analisis Sobel (*Sobel Test*)

Analisis Sobel, juga dikenal sebagai Uji Sobel, dipakai untuk mengevaluasi pengaruh variabel intervening, seperti Kepuasan Nasabah. Prosedur ini dikembangkan oleh Sobel untuk menguji hipotesis intervening. Uji Sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) pada variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z).

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan *Sobel Test*

Variabel	Unstandardized	Std. Error
Kualitas layanan pada kepuasan	0,111 (a)	0,041 (s_a)
Kepuasan terhadap Loyalitas	0,408 (b)	0,074 (s_b)

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Gambar 4.6 Hasil *Calculation Sobel Test*

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.111	Sobel test: 2.43015172	0.01863587	0.0150925
b	0.408	Aroian test: 2.39857225	0.01888123	0.01645913
s_a	0.041	Goodman test: 2.46301229	0.01838724	0.01377752
s_b	0.074	Reset all	Calculate	

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2024

Berlandaskan hasil perhitungan menggunakan uji Sobel, didapat nilai *p-value* sejumlah 0,015. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai *p-value* lebih rendah dari 0,05, yang bermakna variabel kepuasan nasabah bisa berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan model CARTER dan loyalitas nasabah. Hasil uji Sobel menggunakan SPSS 27 bisa diperhatikan lebih lanjut pada lampiran 10.⁶³

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan mempertimbangkan kepuasan nasabah sebagai variabel mediator di BTN Syariah KCP Kudus. Dalam pembahasan

⁶³ “Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Jenis Kelamin Lampiran 3.”

hasil penelitian ini, akan mengulas temuan-temuan yang didapat, yakni:

1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan model CARTER terhadap Loyalitas Nasabah

Diperhatikan dari tabel 4.10, bisa diperhatikan bahwa koefisien kualitas layanan model CARTER (X) memiliki nilai - 0,345 yang memperlihatkan dampak negatif terhadap loyalitas nasabah (Y). Tingkat signifikansi untuk kualitas layanan model CARTER (X) adalah 0,001, yang kurang dari 0,05. Dari sini bisa diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh langsung dan signifikan secara negatif antara kualitas layanan model CARTER (X) terhadap loyalitas nasabah (Y), yang bermakna H1 ditolak.

Berlandaskan hasil itu, bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan model CARTER tidak memiliki dampak pada loyalitas nasabah. Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan model CARTER tidak memiliki pengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BTN Syariah KCP Kudus. Hal ini memperlihatkan bahwa walaupun kualitas layanan model CARTER ditingkatkan, tidak bisa menjamin terciptanya loyalitas nasabah. Sebab pada dasarnya sikap loyalitas akan terbentuk melalui sejumlah faktor bukan hanya dari kualitas layanan model CARTER.⁶⁴

Pada industri perbankan syariah, layanan yang disediakan oleh model CARTER merupakan inti dari operasional bank, terlebih dalam konteks bank syariah. Meskipun begitu, tidak semua nasabah akan menjadi loyal hanya sebab menerima layanan yang berkualitas. BTN Syariah KCP Kudus, seperti halnya bank lainnya, harus terus menjaga dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Tetapi, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan model CARTER tidak memiliki dampak yang signifikan pada loyalitas nasabah. Temuan ini berbeda dengan studi yang dilakukan oleh Nurjanah, yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan model CARTER berkontribusi secara positif dan signifikan pada loyalitas nasabah.⁶⁵

⁶⁴ Kertajaya, *Hermawan Kartajaya on Segmentation* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2007), 24..

⁶⁵ Vita Nurjanah dan Iskandar, *“The Effect of Islamic Service Quality, Banking Image and Corporate Social Responsibility Towards Customer*

2. Pengaruh Kualitas Layanan dengan model CARTER pada kepuasan nasabah

Berlandaskan hasil pada tabel 4.9, didapati bahwa koefisien kualitas layanan model CARTER sejumlah 0,294 memperlihatkan pengaruh positif pada kepuasan nasabah. Di lain sisi, nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan model CARTER sejumlah 0,009, yang lebih kecil dari 0,05, mengindikasikan bahwa pengaruh itu signifikan secara statistik pada kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan model CARTER memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah, sehingga hipotesis H2 bisa diterima.

Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan model CARTER memiliki kemampuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di BTN Syariah KCP Kudus. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi standar kualitas layanan model CARTER yang disajikan oleh bank, semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah. Kepuasan nasabah memainkan peran kunci dalam industri perbankan syariah, dan bisa mendapat pengaruh dari sejumlah faktor, termasuk tingkat kualitas layanan. Sehubungan dengan hal itu, mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas layanan model CARTER adalah strategi yang penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Berlandaskan temuan dari penelitian ini, bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan yang unggul memainkan peran sentral dalam membangun serta mempertahankan kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah. Sehubungan dengan hal itu, BTN Syariah KCP Kudus harus terus berupaya meningkatkan standar kualitas layanan model CARTER guna memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hasil penelitian ini selaras dengan penemuan yang diungkap oleh Restu Khaliq, yang juga menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah.⁶⁶

Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables,” Imara: Jurnal Riset Ekonomi Islam 5, no. 2 (2021): 178, <https://doi.org/10.31958/imara.v5i2.3255>.

⁶⁶ Restu Khaliq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan,”

3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Berlandaskan data yang tercantum dalam tabel 4.10, didapatkan koefisien kepuasan nasabah sejumlah 0,551, memperlihatkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki dampak positif pada loyalitas nasabah. Di lain sisi, nilai signifikansi untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z) adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa ada hubungan positif dan signifikan secara langsung antara Kepuasan Nasabah (Z) dan Loyalitas Nasabah (Y), sehingga hipotesis H3 bisa diterima.

Berlandaskan hasil penelitian itu, bisa diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan pada loyalitas nasabah. Ini bermakna bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dihasilkan. Kepuasan nasabah merupakan faktor krusial dalam konteks industri perbankan syariah. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan menghasilkan tingkat loyalitas yang tinggi pula. Kepuasan nasabah menjadi kunci dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas mereka. Saat suatu perusahaan bisa memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah pada produk dan layanan mereka, maka nasabah akan merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Kepuasan ini akan mendorong nasabah untuk tetap setia dan loyal pada perusahaan itu. Fenomena ini juga berlaku di BTN Syariah KCP Kudus, di mana kepuasan nasabah memiliki dampak yang positif pada tingkat loyalitas nasabah.

Kepuasan nasabah di BTN Syariah KCP Kudus tergolong tinggi. Nasabah memberikan penilaian yang positif, memperlihatkan bahwa penilaian itu selaras dengan pengalaman yang mereka alami. Dari penilaian ini bisa diambil kesimpulan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BTN Syariah KCP Kudus, selaras dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan ini mendorong mereka untuk memakai produk dan layanan bank itu secara berulang, menjadikannya pilihan utama sebagai bank syariah favorit mereka.

Temuan dalam studi ini mendukung kesimpulan yang sama dengan penelitian yang dijalankan oleh Wibisono, yang memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah memiliki dampak

positif dan signifikan pada loyalitas. Hasil ini juga konsisten dengan temuan yang dilaporkan oleh Gultom dan rekan-rekannya, yang menegaskan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan pada loyalitas.⁶⁷

4. Pengaruh Kualitas Layanan model CARTER terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai variabel *intervening*

Berlandaskan hasil dari tabel 4.11, bisa diperhatikan bahwa koefisien regresi untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z) adalah 0,408 dengan *standar error* sejumlah 0,074. Di lain sisi, untuk variabel kualitas layanan model CARTER (X) pada kepuasan Nasabah (Z), koefisien regresinya adalah 0,111 dengan *standar error* sejumlah 0,041. Hasil perhitungan uji Sobel memperlihatkan bahwa nilai statistik uji adalah 2,430, dengan nilai *p-value* atau tingkat signifikansi sejumlah 0,015 ($0,015 < 0,05$). Sehubungan dengan hal itu, bisa diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Layanan model CARTER (X) melalui Kepuasan Nasabah (Z) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas Nasabah (Y), sehingga H4 bisa diterima.

Ini memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah bertindak sebagai perantara dalam pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap loyalitas nasabah di BTN Syariah KCP Kudus. Dengan kata lain, kualitas layanan model CARTER yang baik tidak secara langsung meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi melalui kenaikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah memegang peranan krusial dalam menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas. Saat nasabah merasa puas dengan kualitas layanan model CARTER yang diberikan oleh BTN Syariah KCP Kudus, mereka lebih cenderung untuk tetap setia terhadap bank itu. Tingkat kepuasan nasabah menjadi faktor penentu utama kesetiaan nasabah pada produk dan layanan bank syariah.

⁶⁷ Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi, “*Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek*,” MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 3, no. 2 (2020): 273–82, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah memainkan peran yang penting sebagai perantara yang signifikan antara kualitas layanan model CARTER dan loyalitas nasabah. Sehubungan dengan hal itu, BTN Syariah KCP Kudus perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan model CARTER agar nasabah merasa puas, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dijalankan oleh Agung Setyo Nugroho yang memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah bisa bertindak sebagai perantara antara kualitas layanan model CARTER dan loyalitas nasabah.⁶⁸ Sehubungan dengan hal itu, strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, disertai dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bisa menjadi kunci keberhasilan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di BTN Syariah KCP Kudus.



⁶⁸ Agus Setyo Nugroho, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening” (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022).