

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyarawah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H, dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp.84 miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp.106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 Tanggal 5 November 1991 serta izin

usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992, Bank Muamalat mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut teimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp.105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp.39,3 miliar atau kurang dari sepertiga modal awal.

Kondisi tersebut telah mengantarkan Bank Muamalat memasuki era baru dengan keikutsertaan *Islamic Development Bank* (IDB), yang berkedudukan di Jeddah, Saudi Arabia, sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

Dalm kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat terus berupaya dan berhasil membalikkan keadaan dari rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak lepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

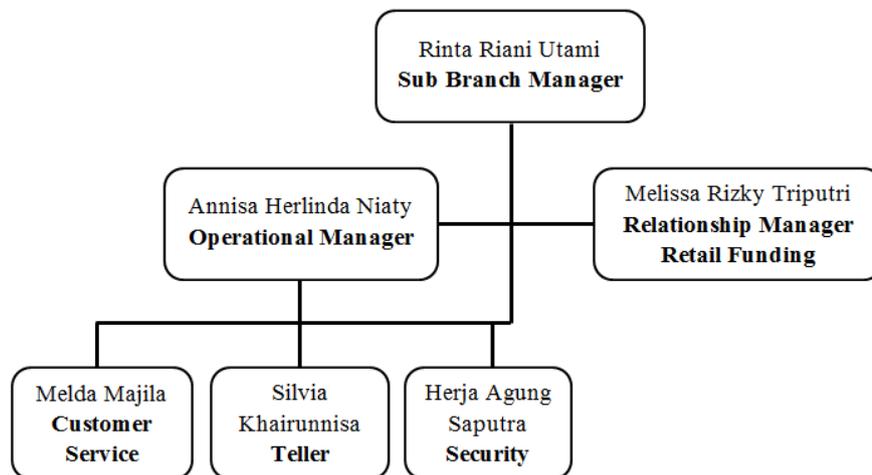
b. Visi dan Misi

Visi ; menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi dan diakui di tingkat regional.

Misi ; membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada pemangku kepentingan.

c. Struktur Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai

Gambar II
Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai



(Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai, 2021)

d. Job Description Bank Muamalat Indonesia

1) Sub Branch Manager

Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu (*sub branch*), terutama dalam hal kegiatan sales dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah

ditetapkan dalam memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

2) Relationship Manager Retail Funding

Menjalankan aktivitas pencapaian target bisnis produk *funding* di kantor cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

3) Teller

Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindahbukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai serta melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai pada *vault* dan ATM guna mendukung kelancaran operational bisnis dan pelayanan prima kepada nasabah.

4) Customer Service

Melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent* dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.

e. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infak, sedekah) dengan Tabungan iB Hijrah Muamalat melalui *mobile banking* dan *internet banking*.

Keuntungan:

- a) Bebas biaya tarik tunai di jaringan Prima/Bersama, jika saldo setelah penarikan minimal 5 juta (max 10x/bulan)
- b) Bebas biaya *realtime* transfer melalui Mobile/Internet Banking Muamalat
- c) Dapat mengikuti program/promo lainnya

2) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah ke tanah suci.

Keuntungan;

- a) Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Saat berangkat ke tanah suci, nasabah akan mendapatkan pilihan kartu Shar-E Debit Muamalat. Kartu tersebut bisa digunakan untuk bertransaksi ATM dan pembayaran belanja di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Plus/Visa, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS dan merchant Visa.
- b) Lebih nyaman, tersedia beragam nominal Standing Instruction bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa repot ke kantor cabang atau ATM.

- c) Lebih ringan, tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan iB Hijrah Haji.
- d) Lebih banyak bonus dan hadiahnya.
- e) Souvenir eksklusif berupa perlengkapan haji.
- f) Nasabah mendapat kesempatan hadiah umrah bebas biaya (program rezeki haji berkah) selama menunggu keberangkatan haji selama periode program berlangsung.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan rencana dan impian di masa depan, perlunya keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan wisata/ibadah, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat idul adha, perpanjangan pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya dengan baik sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan:

- a) Ringan; setoran bulanan rekening mulai dari Rp.100 ribu dan gratis administrasi bulanan.
- b) Fleksibel; pilihan jangka waktu menabung yang sesuai dengan keinginan dari 3 bulan hingga 20 tahun.
- c) Nyaman; (1) pengelolaan dana secara syariah akan membuat merasa nyaman, (2) dapatkan fasilitas autodebit gratis yang secara otomatis memindahkan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana, (3)

saat jatuh tempo, saldo Tabungan iB Muamalat Rencana akan berpindah buku secara otomatis ke rekening sumber dana.

- d) Terukur; memberikan gambaran proyeksi jumlah dana yang akan diterima. Dapat mengetahui indikasi total dana dengan jumlah bagi hasil yang kompetitif.

4) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan Visa.

Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya realtime transfer, bebas biaya SKN dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa bebas biaya *airport lounge* untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Keuntungan:

- a) Kebutuhan transaksi bisnis yang kini dapat dilakukan dengan bebas biaya realtime transfer, SKN dan RTGS apabila Saldo Rata-rata (SRR) minimal Rp.100 juta.
- b) Perjalanan yang lebih menyenangkan dengan fasilitas bebas biaya *airport lounge* apabila Saldo Rata-rata (SRR) minimal Rp.100 juta.
- c) Penuhi kebutuhan uang tunai yang dibutuhkan dengan fasilitas bebas biaya tarik tunai di jaringan ATM Prima dan Bersama apabila saldo setelah penarikan minimal Rp.10 juta.

5) Tabungan iB Sempel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Keuntungan:

- a) Bebas biaya administrasi bulanan
- b) Bebas biaya kartu ATM
- c) Mendapatkan bagi hasil
- d) Setoran awal pembukaan rekening mulai dari Rp.1000
- e) Setoran tunai selanjutnya minimum Rp.1000
- f) Saldo minimum rekening Rp.1000
- g) Biaya penutupan rekening Rp.1000
- h) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut) dikenakan biaya sebesar Rp.1000 per bulan
- i) Dapat digunakan sebagai rekening sumber dana untuk perencanaan karyawisata, umrah, haji, kursus dan lain-lain.

6) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary adalah produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

Keuntungan:

- a) Tersedia dalam 3 jenis mata uang: IDR, USD, dan SGD

- b) Kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi
- c) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi *Cash Management System*, ATM, *Internet Banking* serta *Mobile Banking*.
- d) Kartu Shar-E Debit yang bisa digunakan untuk transaksi di seluruh dunia (untuk nasabah perorangan).

7) Giro iB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah Ultima adalah produk giro berbasis akad mudharabah mutlaqah yang memperoleh bagi bagi hasil yang optimal setiap bulannya untuk bisnis dan investasi.

Keuntungan:

- a) Menguntungkan (memperoleh bagi hasil yang sangat menarik dan optimal setiap bulan)
- b) Aman dan terjamin
- c) Mendapatkan fasilitas e-muamalat (khusus untuk mata uang IDR)

8) Deposito iB Hijrah

Deposito iB Hijrah adalah deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

Keuntungan:

- a) Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang optimal
- b) Ketenangan hati, dana investasi yang dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin.

- c) Fleksibel, pilih jangka waktu yang sesuai dengan kebutuhan yaitu 1, 3, 6, atau 12 bulan.
- d) Sebagai jaminan, Deposito iB Hijrah bisa digunakan sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.

2. Dekripsi Karakteristik Responden

a) Jenis Kelamin

Tabel I

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	55	55 %
2.	Laki-laki	45	45%
Jumlah		100	100%

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kebanyakan responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 55 orang, sedangkan laki-laki berjumlah 45 orang, dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang.

b) Usia

Tabel II

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	20 – 29	27	27%
2.	30 – 39	35	35%
3.	40 – 49	23	23%
4.	50 – 59	12	12%

5.	60 – 69	3	3%
Jumlah		100	100 %

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dari jumlah responden 100 orang dapat diketahui bahwa responden didominasi berusia antara 30-39 tahun yaitu sebanyak 35 orang. Lalu setelahnya sebanyak 27 orang berusia antara 20-29 tahun, sebanyak 23 orang berusia antara 40-49 tahun, sebanyak 12 orang berusia antara 50-59 tahun, dan sebanyak 3 orang berusia antara 60-69 tahun.

c) Pekerjaan

Tabel III

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	6	6%
2.	Pegawai Negeri	10	10%
3.	Pegawai Swasta	30	30%
4.	Pedagang	26	26%
5.	Lainnya	28	28%
Jumlah		100	100 %

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dari jumlah responden 100 orang dapat diketahui bahwa pekerjaan responden didominasi oleh pegawai swasta yakni 30 orang. Lalu setelahnya sebanyak 28 orang lainnya (petani, ibu rumah tangga, dan lain-lainnya), sebanyak 26 orang berkerja sebagai pedagang, sebanyak 10 orang

bekerja sebagai pegawai negeri, dan sebanyak 6 orang masih berstatus pelajar dan mahasiswa.

d) Pendidikan Terakhir

Tabel IV
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD Sederajat	5	5%
2.	SLTP	6	6%
3.	SLTA	51	51%
4.	Diploma/Sarjana	34	34%
5.	Lainnya	4	4%
Jumlah		100	100 %

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dari jumlah responden 100 orang dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden didominasi SLTA yakni sebanyak 51 orang. Lalu setelahnya sebanyak 34 orang tingkat diploma dan sarjana 1, sebanyak 6 orang tingkat SLTP, sebanyak 5 orang tingkat SD, dan sebanyak 4 orang tingkat pendidikan lebih tinggi (lainnya).

e) Lama menjadi Nasabah

Tabel V
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 1 tahun	16	16%
2.	1 – 2 tahun	11	11%

3.	2 – 3 tahun	13	13%
4.	3 – 4 tahun	19	19%
5.	> 4 tahun	41	41%
Jumlah		100	100 %

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dari jumlah responden 100 orang dapat diketahui bahwa lama responden menjadi nasabah didominasi lebih 4 tahun menjadi nasabah Bank Muamalat Barabai yakni 41 orang. Lalu setelahnya sebanyak 19 orang selama 3-4 tahun, sebanyak 16 orang selama kurang dari 1 tahun, sebanyak 13 orang selama 2-3 tahun, dan sebanyak 11 orang selama 1-2 tahun.

f) **Jarak Rumah ke Bank Muamalat Barabai**

Tabel VI

Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Bank Muamalat Barabai

No.	Jarak Rumah ke Bank Muamalat Barabai	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 1 KM	26	26%
2.	1 – 4 KM	31	31%
3.	4 – 7 KM	17	17%
4.	7 – 10 KM	8	8%
5.	> 10 KM	18	18%
Jumlah		100	100 %

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dari jumlah responden 100 orang dapat diketahui bahwa jarak rumah responden ke Bank Muamalat Barabai didominasi berjarak 1-4 KM yakni sebanyak 31 orang. Lalu setelahnya sebanyak 26 orang berjarak kurang dari 1 KM, sebanyak 18 orang berjarak lebih dari 10 KM, sebanyak 17 orang berjarak 4-7 KM, dan sebanyak 8 orang berjarak 7-10 KM.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Produk (X1)

Tabel VII
Persentase Hasil Kuesioner

X1	Skor Tanggapan Responden										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	8	8	61	61	31	31	100	100
2	0	0	0	0	23	23	58	58	19	19	100	100
3	0	0	0	0	12	12	58	58	30	30	100	100
4	0	0	0	0	8	8	58	58	34	34	100	100
5	0	0	0	0	17	17	50	50	33	33	100	100
6	0	0	0	0	10	10	50	50	40	40	100	100
7	2	2	6	6	39	39	35	35	18	18	100	100
8	0	0	17	17	28	28	47	47	8	8	100	100
9	0	0	17	17	28	28	51	51	4	4	100	100
10	0	0	9	9	32	32	51	51	8	8	100	100

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden dengan lima indikator yaitu desain, variasi, merek, kualitas, dan keunggulan. Hasilnya dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan nomor 2, 3 dan 4 pada indikator desain dan variasi yakni sebesar 58% responden memilih setuju. Sedangkan indikator yang paling tidak dominan adalah pernyataan nomor 7 pada indikator kualitas yakni sebesar 2% responden memilih sangat tidak setuju.

b. Lokasi (X2)

Tabel VIII
Persentase Hasil Kuesioner

X2	Skor Tanggapan Responden										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	2	2	48	48	50	50	100	100
2	0	0	7	7	12	12	44	44	37	37	100	100
3	8	8	2	2	23	23	54	54	13	13	100	100
4	0	0	13	13	41	41	28	28	18	18	100	100
5	0	0	8	8	35	35	37	37	20	20	100	100
6	1	1	7	7	34	34	53	53	5	5	100	100
7	1	1	17	17	21	21	42	42	19	19	100	100
8	0	0	0	0	11	11	58	58	31	31	100	100

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas terdapat 8 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden dengan lima indikator yaitu letak strategis,

keterjangkauan, fasilitas, ekspansi, dan lingkungan. Hasilnya dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan nomor 8 pada indikator lingkungan yakni sebesar 58% responden memilih setuju. Sedangkan indikator yang paling tidak dominan adalah pernyataan nomor 6 dan 7 pada indikator ekspansi yakni sebesar 1% responden memilih sangat tidak setuju.

c. Promosi (X3)

Tabel IX
Persentase Hasil Kuesioner

X3	Skor Tanggapan Responden										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	22	22	59	59	19	19	100	100
2	0	0	20	20	37	37	35	35	8	8	100	100
3	0	0	5	5	24	24	58	58	13	13	100	100
4	0	0	5	5	25	25	56	56	14	14	100	100
5	0	0	0	0	17	17	62	62	21	21	100	100
6	0	0	10	10	19	19	56	56	15	15	100	100
7	0	0	2	2	26	26	56	56	16	16	100	100

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas terdapat 7 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden dengan lima indikator yaitu periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat & publikasi, penjualan perseorangan, dan pemasaran langsung. Hasilnya dapat diketahui bahwa

pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan nomor 5 pada indikator hubungan masyarakat & publisitas yakni sebesar 62% responden memilih setuju. Sedangkan indikator yang paling tidak dominan adalah pernyataan nomor 7 indikator pada pemasaran langsung yakni sebesar 2% responden memilih tidak setuju.

d. Pelayanan (X4)

Tabel X
Persentase Hasil Kuesioner

X4	Skor Tanggapan Responden										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	14	14	66	66	20	20	100	100
2	0	0	0	0	12	12	60	60	28	28	100	100
3	0	0	0	0	6	6	50	50	44	44	100	100
4	0	0	0	0	8	8	58	58	34	34	100	100
5	1	1	13	13	35	35	34	34	17	17	100	100
6	0	0	7	7	20	20	41	41	32	32	100	100
7	1	1	17	17	21	21	52	52	9	9	100	100
8	1	1	10	10	33	33	32	32	24	24	100	100
9	0	0	0	0	8	8	51	51	41	41	100	100
10	1	1	1	1	15	15	49	49	34	34	100	100

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden dengan lima indikator yaitu ketampakan fisik, keandalan,

daya tangkap, jaminan, dan empati. Hasilnya dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan nomor 1 indikator ketampakan fisik yakni sebesar 66% responden memilih setuju. Sedangkan indikator yang paling tidak dominan adalah pernyataan nomor 5 pada indikator daya tangkap, pernyataan nomor 7 & 8 pada indikator jaminan yakni masing-masing sebesar 1% responden memilih sangat tidak setuju. Serta pernyataan 10 pada indikator empati yakni sebesar 1% responden memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

e. Keputusan Menabung (Y)

Tabel XI
Persentase Hasil Kuesioner

Y	Skor Tanggapan Responden										Total	
	STS		TS		N		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	1	1	14	14	47	47	38	38	100	100
2	0	0	1	1	17	17	53	53	29	29	100	100
3	0	0	0	0	24	24	51	51	25	25	100	100
4	0	0	2	2	23	23	51	51	24	24	100	100
5	0	0	1	1	29	29	39	39	31	31	100	100
6	0	0	1	1	36	36	42	42	21	21	100	100
7	1	1	20	20	37	37	32	32	10	10	100	100
8	5	5	37	37	30	30	22	22	6	6	100	100
9	0	0	0	0	2	2	54	54	44	44	100	100
10	1	1	11	11	16	16	47	47	25	25	100	100

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel pernyataan di atas terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada 100 responden dengan lima indikator yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian. Hasilnya dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling dominan adalah pernyataan nomor 9 pada indikator perilaku pascapembelian yakni sebesar 54% responden memilih setuju. Sedangkan indikator yang paling tidak dominan adalah pernyataan nomor 7 pada indikator keputusan pembelian yakni sebesar 1% responden memilih sangat tidak setuju. Serta pernyataan nomor 1 & 2 pada indikator pengenalan masalah dan 5 & 6 pada indikator evaluasi alternatif yakni sebesar 1% responden memilih tidak setuju.

2. Uji Kuesioner

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi dengan skor item pernyataan dengan skor total variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, yang mana jika r hitung lebih besar daripada r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, jumlah sampel (n) = 100 sehingga dapat dihitung untuk degree of freedom (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$ dan alpha (α) = 0,05 maka didapat r tabel = 0,1966. Berikut hasil pengujian validitas dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 24:

Tabel XII
Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan		r hitung (<i>Pearson Correlation</i>)	r tabel	Keterangan
X1	P1	0,648**	0,1966	Valid

Produk	P2	0,493**	0,1966	Valid
	P3	0,510**	0,1966	Valid
	P4	0,514**	0,1966	Valid
	P5	0,593**	0,1966	Valid
	P6	0,644**	0,1966	Valid
	P7	0,556**	0,1966	Valid
	P8	0,660**	0,1966	Valid
	P9	0,614**	0,1966	Valid
	P10	0,535**	0,1966	Valid
	X2 Lokasi	P1	0,533**	0,1966
P2		0,530**	0,1966	Valid
P3		0,502**	0,1966	Valid
P4		0,716**	0,1966	Valid
P5		0,742**	0,1966	Valid
P6		0,655**	0,1966	Valid
P7		0,617**	0,1966	Valid
P8		0,277**	0,1966	Valid
X3 Promosi	P1	0,637**	0,1966	Valid
	P2	0,611**	0,1966	Valid
	P3	0,576**	0,1966	Valid
	P4	0,592**	0,1966	Valid
	P5	0,543**	0,1966	Valid
	P6	0,697**	0,1966	Valid
	P7	0,539**	0,1966	Valid
X4 Pelayanan	P1	0,686**	0,1966	Valid
	P2	0,704**	0,1966	Valid
	P3	0,687**	0,1966	Valid
	P4	0,631**	0,1966	Valid
	P5	0,716**	0,1966	Valid
	P6	0,646**	0,1966	Valid

	P7	0,667**	0,1966	Valid
	P8	0,741**	0,1966	Valid
	P9	0,642**	0,1966	Valid
	P10	0,609**	0,1966	Valid
Y Keputusan Menabung	P1	0,628**	0,1966	Valid
	P2	0,555**	0,1966	Valid
	P3	0,687**	0,1966	Valid
	P4	0,672**	0,1966	Valid
	P5	0,725**	0,1966	Valid
	P6	0,750**	0,1966	Valid
	P7	0,458**	0,1966	Valid
	P8	0,330**	0,1966	Valid
	P9	0,590**	0,1966	Valid
	P10	0,281**	0,1966	Valid

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan hasil dari uji validitas dari kelima variabel dari 45 item pernyataan diketahui r tabel untuk signifikansi 0,05 adalah 0,1966. Pada tabel hasil uji validitas keseluruhan menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua item pernyataan sesuai dengan kriteria dan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan atau mengetahui tingkat konsistensi terhadap pengukuran sebuah kuesioner dan tidak akan berubah jika dilakukan kembali pengukuran ulang. Untuk mengetahui tingkat reliabel suatu

variabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,7. Berikut hasil dari uji reliabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS 24.

Tabel XIII
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Pemanding	Keterangan
Produk	0,771	0,7	Reliabel
Lokasi	0,708	0,7	Reliabel
Promosi	0,701	0,7	Reliabel
Pelayanan	0,857	0,7	Reliabel
Keputusan Menabung	0,732	0,7	Reliabel

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

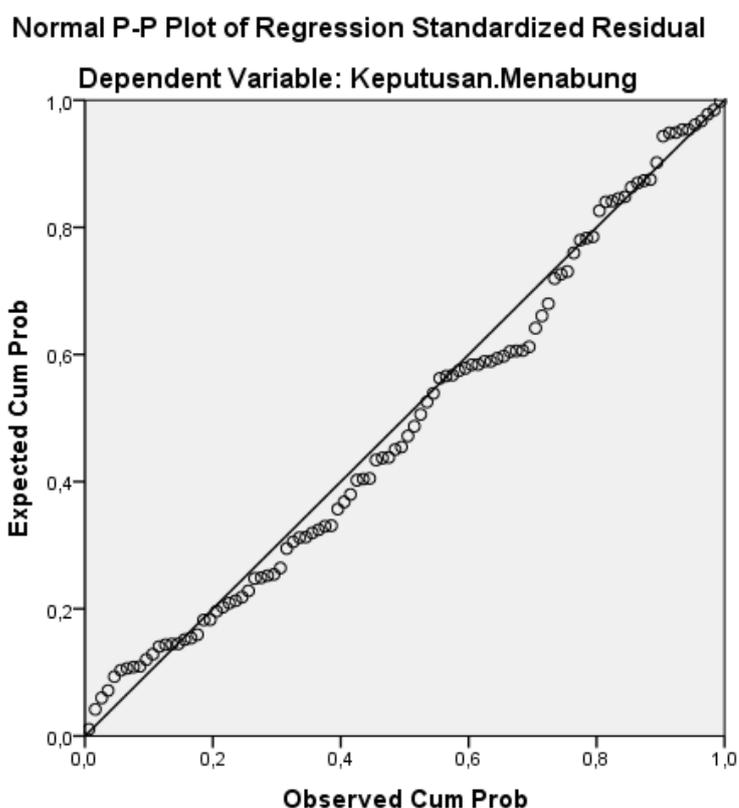
Berdasarkan hasil uji reliabilitas keseluruhan variabel pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,7 sehingga memenuhi kriteria dan dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel baik itu variabel dependen maupun independen memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu analisis grafik (Normal P-P Plot) dan analisis statistik (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*) berikut ini.

Gambar III
Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot



(Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi IBM SPSS 24, 2021)

Berdasarkan gambar grafik di atas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga menunjukkan bahwa pola distribusi normal.

Pada uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Berdasarkan pada tabel di atas nilai signifikansi dapat dilihat dari *Asymptotic Significant* yaitu $0,067 > 0,05$ dan *Monte Carlo Significant* yaitu $0,432 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen yaitu variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolonieritas. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolonieritas antara variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau nilai *VIF* ≥ 10 , maka terjadi multikolonieritas. Berikut hasil analisis dari uji multikolonieritas:

Tabel XIV
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Produk	$0,804 \geq 0,10$	$1,244 \leq 10$	Tidak Multikolonieritas
Lokasi	$0,846 \geq 0,10$	$1,182 \leq 10$	Tidak Multikolonieritas
Promosi	$0,913 \geq 0,10$	$1,095 \leq 10$	Tidak Multikolonieritas
Pelayanan	$0,756 \geq 0,10$	$1,323 \leq 10$	Tidak Multikolonieritas

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk nilai *tolerance* untuk keempat variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,1. Sedangkan nilai *VIF* untuk keempat variabel memiliki nilai lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel independen tidak mengalami gejala multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *Homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *Heteroskedastisitas*.

Model regresi yang baik adalah yang *Homoskedastisitas* (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23, 2019).

Salah satu analisis yang digunakan dalam pengujian heteroskedastisitas yaitu uji white. Uji white dilakukan dengan cara meregresikan residual kuadrat (U^2T) dengan variabel independen, variabel independen yang dikuadratkan dan perkalian (interaksi) antar variabel independen. Ketentuan pengambilan keputusan dalam uji white jika chi square hitung $<$ chi square tabel, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika chi square hitung $>$ chi square tabel, maka terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk mencari chi square hitung dengan menggunakan n (jumlah sampel) x *Adjusted R Square*. Sedangkan untuk chi square tabel bisa dilihat pada tabel distribusi dengan ketentuan berdasarkan jumlah variabel setelah uji white dan $\alpha = 0,05$. Berikut hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji white:

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk variabel setelah uji white (df) = 9 yaitu produk (X1), lokasi (X2), promosi (X3), pelayanan (X4), X1_kuadrat, X2_kuadrat, X3_kuadrat, X4_kuadrat, dan X1X2X3X4 dengan $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat dilihat pada tabel distribusi chi square tabel = 16,91898. Sedangkan untuk chi square hitung = $n \times R = 100 \times 0,038 = 3,8$. Dengan demikian dapat disimpulkan chi square hitung $<$ chi square tabel yaitu $3,8 < 16,9$ sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini yakni menguji determinasi antara pengaruh variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap variabel keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai.

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil dari koefisien determinasi yakni pada nilai *Adjusted R Square* = 0,302 yang menjelaskan berarti pengaruh variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap variabel keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai yaitu sebesar 0,302 atau 30,2%, sedangkan sisanya 60,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen seluruhnya secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Ketentuan pengambilan keputusan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka semua variabel independen berpengaruh secara keseluruhan (simultan) terhadap variabel dependen.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai $\text{sig} < 0,05$ yaitu $0,000 < 0,005$. Sedangkan F hitung diketahui sebesar 11,691 yang harus lebih besar dari F tabel. Untuk mencari F tabel dapat ditentukan dengan rumus $F \text{ tabel} = [k \text{ (jumlah variabel independen)} ; n \text{ (banyak sampel)} - k \text{ (jumlah variabel independen)}]$ yakni $F \text{ tabel} = [4 ; 100-4] = [4 ; 96]$. Sehingga pada tabel distribusi F dapat dilihat

pada variabel = 4, $df = 96$, dan $\alpha = 0,05$ dihasilkan $F \text{ tabel} = 2,466476$, maka $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ yakni $11,691 > 2,466$.

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan (simultan) variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen. Ketentuan pengambilan keputusan jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Untuk mencari t tabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= [\alpha/2 ; n (\text{jumlah sampel}) - k (\text{jumlah variabel}) - 1] \\ &= 0,05/2 ; 100 - 4 - 1 \\ &= 0,025 ; 95 \end{aligned}$$

Pada tabel distribusi t dapat dilihat di bagian $\alpha = 0,025$ dan $df = 95$ sehingga $t \text{ tabel} = 1,985251$.

Tabel XV
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung > t tabel	Sig < α	Keterangan
Produk	3,434 > 1,985	0,001 < 0,05	Berpengaruh
Lokasi	0,903 < 1,985	0,369 > 0,05	Tidak berpengaruh
Promosi	1,904 < 1,985	0,060 > 0,05	Tidak berpengaruh
Pelayanan	2,478 > 1,985	0,015 < 0,05	Berpengaruh

(Sumber: Data Primer diolah kembali oleh Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pada variabel produk dapat diketahui bahwa produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung = 3,434 lebih besar dari t tabel = 1,985 dan nilai signifikansi = 0,001 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis, nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan dikarenakan menggunakan prinsip syariah yang bebas dari riba. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh Tandi Larasati Putri tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh lokasi, produk, dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa IAIN Salatiga dalam menjadi nasabah bank syariah” yang menyatakan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
- b. Pada variabel lokasi dapat diketahui bahwa lokasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung = 0,903 lebih kecil dari t tabel = 1,985 dan nilai signifikansi = 0,369 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan analisis, nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai kebanyakan berdomisili di Barabai sedangkan luar daerah masih sedikit karena jauhnya jarak. Selain itu, lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai yang tidak berada di jalan utama yang menjadi penghubung antar daerah sehingga sulitnya transportasi dan juga

akses jalan yang sulit ditemukan karena banyaknya persimpangan jalan. Hasil penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh Susanti Mei Diana tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, lokasi, kualitas pelayanan, dan bagi hasil terhadap keputusan anggota menabung di BMT Umat Sejahtera Kalijambe” dan Karina Halimah Asmar tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh pelayanan, promosi, lokasi, dan bagi hasil terhadap minat nasabah menabung pada PT. Bank BRI Syariah KCP Sudirman Lubuk Pakam”. Kedua peneliti tersebut sama-sama menyatakan bahwa lokasi berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap keputusan dan minat nasabah menabung.

- c. Pada variabel promosi dapat diketahui bahwa promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung = 1,904 lebih kecil dari t tabel = 1,985 dan nilai signifikansi = 0,060 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan analisis, nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai sebagian tidak bisa menggunakan alat komunikasi canggih seperti *smartphone*, padahal promosi yang dilakukan Bank Muamalat kebanyakan melalui media digital. Selain itu, promosi yang dilakukan melalui media cetak dirasa masih kurang maksimal karena masih terlihat minimnya spanduk yang menggambarkan promosi dari Bank Muamalat. Hal ini didukung penelitian terdahulu oleh Karina Halimah Asmar tahun 2019 yang menyatakan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung.

- d. Pada variabel pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung = 2,478 lebih besar dari t tabel = 1,985 dan nilai signifikansi = 0,015 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis, nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai merasa nyaman bertransaksi menggunakan Bank Muamalat. Ketika penulis melakukan penelitian, pelayanan yang diberikan pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai sangat ramah, sopan, bersahabat dan cepat tanggap ketika nasabah kesulitan dalam melakukan transaksi serta memberikan informasi yang jelas dan solusi yang tepat terhadap masalah yang terjadi pada nasabah. Hal ini didukung penelitian terdahulu oleh Karina Halimah Asmar tahun 2019 yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif atau signifikan terhadap minat nasabah menabung.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel produk, lokasi, promosi, dan pelayanan terhadap satu variabel terikat yakni keputusan menabung. Berikut tabel untuk uji dari regresi linear berganda.

Dari hasil tabel di atas dapat dinyatakan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y = 8,215 + 0,336 X_1 + 0,092 X_2 + 0,234 X_3 + 0,203 X_4$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta (α) sebesar 8,215 menyatakan bahwa jika pada variabel independen produk (X_1), lokasi (X_2), promosi (X_3), dan pelayanan (X_4) dianggap konstan, maka besarnya keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Barabai sebesar 8,215.
- b. Koefisien regresi produk (X_1) sebesar 0,336 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah menabung sebesar 0,336.
- c. Koefisien regresi lokasi (X_2) sebesar 0,092 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah menabung sebesar 0,092.
- d. Koefisien regresi promosi (X_3) sebesar 0,234 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah menabung sebesar 0,234.
- e. Koefisien regresi pelayanan (X_4) sebesar 0,203 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah menabung sebesar 0,203.