

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Laporan Penelitian

1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia berpotensi memimpin industri keuangan syariah karena memiliki populasi Muslim terbesar di dunia. Ekosistem industri halal di Indonesia tumbuh sebagai hasil dari meningkatnya dukungan pemangku kepentingan dan kesadaran masyarakat terhadap produk halal. Perbankan syariah menjadi bagian dari hal tersebut.

Dalam ekosistem industri halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi. Selama tiga dekade terakhir, telah terjadi ekspansi dan perkembangan yang signifikan dari sektor perbankan syariah di Indonesia. Dari tahun ke tahun terjadi tren positif dalam inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan. Bahkan keinginan untuk bergerak cepat juga tercermin dari berbagai aksi korporasi yang dilakukan oleh Bank Syariah. Bank Syariah milik BUMN Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah tidak terkecuali.

Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah ke dalam Bank Syariah Indonesia (BSI) berlangsung pada Februari 1 Tahun 2021, yang jatuh pada tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Keunggulan ketiga bank syariah akan digabungkan dalam merger ini, sehingga menghasilkan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan peningkatan

kapasitas permodalan. Bank Syariah Indonesia didorong bersaing secara global berkat sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN.

Ide penggabungan ketiga bank syariah tersebut adalah untuk mewujudkan bank syariah yang dibanggakan oleh masyarakat. Bank baru ini diharapkan menjadi sumber energi baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu masyarakat secara keseluruhan. Sifat modern, universal, dan bermanfaat dari perbankan syariah di Indonesia (*Rahmatan Lil'Aalamiin*) juga tercermin dalam keberadaan Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui

Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

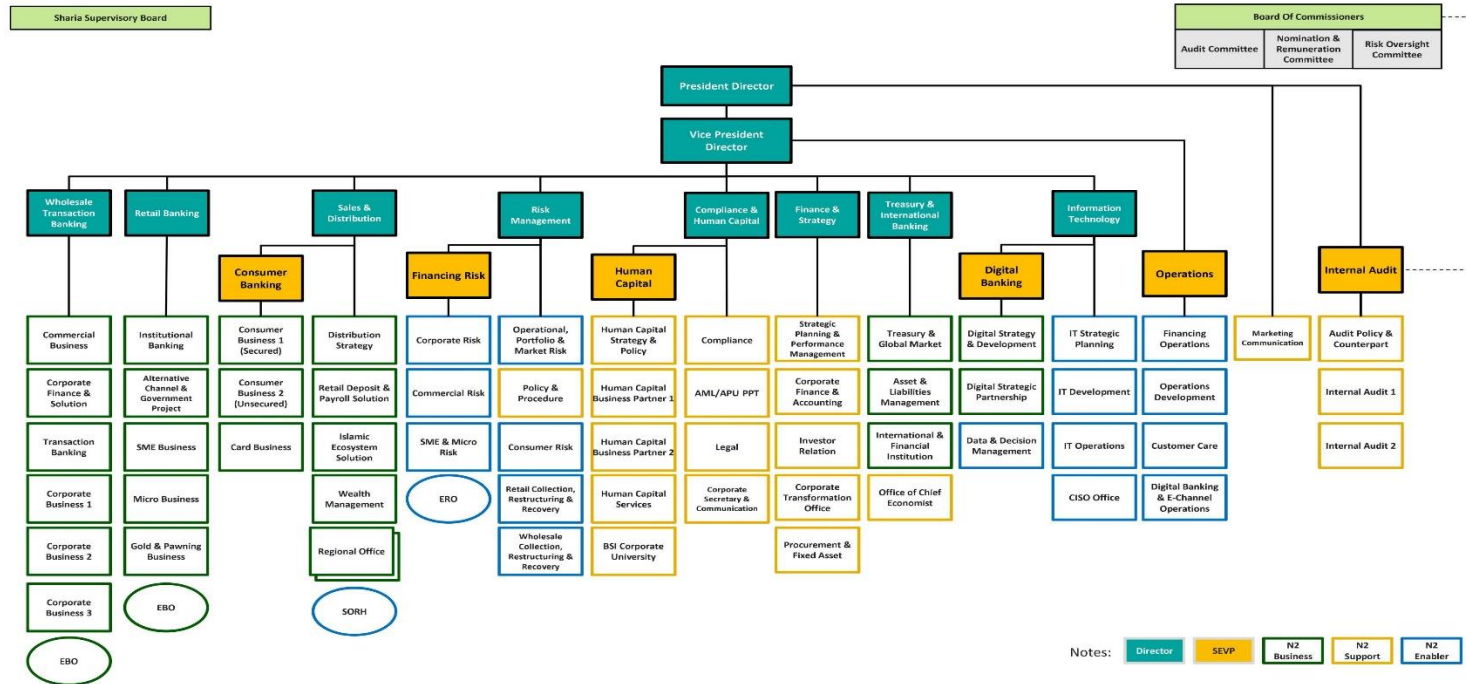
Visi

Top 10 Global Islamic Bank

Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3. Struktur Organisasi



Notes: Director (teal), SEVP (orange), N2 Business (green), N2 Support (yellow), N2 Enabler (blue)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

B. Analisis Data

1. Identitas Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	25	36.2
2	Perempuan	44	63.8
Total		69	100.0

Pada Tabel 4.1 menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu dengan jumlah 44 orang atau 63,8% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 25 orang atau 36,2%.

b. Usia Responden

Tabel 4.2 Usia Responden

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	20-25 tahun	44	63.8
2	26-30 tahun	14	20.3
3	31-35 tahun	9	13.0
4	36-40 tahun	2	2.9
Total		69	100.0

Pada Tabel 4.2 menunjukkan mayoritas responden berusia 20-25 tahun yaitu sebanyak 44 orang atau 63,8% sedangkan yang paling

sedikit responden berusia 36-40 tahun sebanyak 2 orang atau 2,9%. Usia responden 26-30 tahun sebanyak 14 orang atau 20,3%. Usia 31-35 tahun sebanyak 9 orang atau 13%.

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	SMP	1	1.4
2	SMA	28	40.6
3	D3	6	8.7
4	S1	34	49.3
Total		69	100.0

Pada Tabel 4.3 menunjukkan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 34 orang atau 49,3%. Pendidikan D3 sebanyak 6 orang atau 8,7%. Pendidikan SMA sebanyak 28 orang atau 40,6% dan pendidikan SMP sebanyak 1 orang atau 1,4%.

2. Distribusi Jawaban Responden

a. Variabel X1

Tabel 4.4 Distribusi Kuesioner variabel X1

No	Item		STS		TS		R		S		SS		Total	Rata-rata
	Pertanyaan													
1	X1.1	F	10	5	22	23	9	10	5	22	23	9	69	3,23
		%	14,5	7,2	31,9	33,3	13,0	14,5	7,2	31,9	33,3	13,0	100,0	
2	X1.2	F	6	12	17	29	5	6	12	17	29	5	69	3,22
		%	8,7	17,4	24,6	42,0	7,2	8,7	17,4	24,6	42,0	7,2	100,0	
3	X1.3	F	5	4	16	26	18	5	4	16	26	18	69	3,70
		%	7,2	5,8	23,2	37,7	26,1	7,2	5,8	23,2	37,7	26,1	100,0	
4	X1.4	F	5	6	15	27	16	5	6	15	27	16	69	3,62
		%	7,2	8,7	21,7	39,1	23,2	7,2	8,7	21,7	39,1	23,2	100,0	
5	X1.5	F	4	4	0	0	15	32	18	15	32	18	69	3,87
		%	5,8	5,8	0	0	21,7	46,4	26,1	21,7	46,4	26,1	100,0	
Rata-rata		3,53												

Tabel diatas menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini berarti bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

b. Variabel X2

Tabel 4.5. Distribusi Kuesioner variabel X2

No	Item Pertanyaan		STS		TS		R		S		SS		Total	Rata- rata
1	X2.1	F	4	10	22	22	11	4	10	22	22	11	69	3,38
		%	5,8	14,5	31,9	31,9	15,9	5,8	14,5	31,9	31,9	15,9	100,0	
2	X2.2	F	6	7	9	28	19	6	7	9	28	19	69	3,68
		%	8,7	10,1	13,0	40,6	27,5	8,7	10,1	13,0	40,6	27,5	100,0	
3	X2.3	F	6	3	8	29	23	6	3	8	29	23	69	3,87
		%	8,7	4,3	11,6	42,0	33,3	8,7	4,3	11,6	42,0	33,3	100,0	
4	X2.4	F	10	3	10	21	25	10	3	10	21	25	69	3,70
		%	14,5	4,3	14,5	30,4	36,2	14,5	4,3	14,5	30,4	36,2	100,0	
5	X2.5	F	7	5	8	30	19	7	5	8	30	19	69	3,71
		%	10,1	7,2	11,6	43,5	27,5	10,1	7,2	11,6	43,5	27,5	100,0	
Rata-rata		3,67												

Tabel diatas menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini berarti bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

c. Variabel Y

Tabel 4.6. Distribusi Kuesioner variabel X3

No	Item		STS		TS		R		S		SS		Total	Rata-rata
	Pertanyaan													
1	Y.1	F	10	8	14	31	6	10	8	14	31	6	69	3,22
		%	14,5	11,6	20,3	44,9	8,7	14,5	11,6	20,3	44,9	8,7	100,0	
2	Y.2	F	6	6	13	25	19	6	6	13	25	19	69	3,65
		%	8,7	8,7	18,8	36,2	27,5	8,7	8,7	18,8	36,2	27,5	100,0	
3	Y.3	F	3	5	9	33	19	3	5	9	33	19	69	3,87
		%	4,3	7,2	13,0	47,8	27,5	4,3	7,2	13,0	47,8	27,5	100,0	
4	Y.4	F	5	4	15	32	13	5	4	15	32	13	69	3,64
		%	7,2	5,8	21,7	46,4	18,8	7,2	5,8	21,7	46,4	18,8	100,0	
5	Y.5	F	8	1	16	31	13	8	1	16	31	13	69	3,58
		%	11,6	1,4	23,2	44,9	18,8	11,6	1,4	23,2	44,9	18,8	100,0	
	Y.6	F	4	8	15	22	20	4	8	15	22	20	69	3,67
		%	5,8	11,6	21,7	31,9	29,0	5,8	11,6	21,7	31,9	29,0	100,0	
Rata-rata		3,60												

Tabel diatas menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini berarti bahwa responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X1,X2 dan Y

No	Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Pengetahuan (X1)	X1.1	0.805**	0.2012	Valid
		X1.2	0.755**	0.2012	Valid
		X1.3	0.705**	0.2012	Valid
		X1.4	0.716**	0.2012	Valid
		X1.5	0.537**	0.2012	Valid
2	Fasilitas (X2)	X2.1	0.422**	0.2012	Valid
		X2.2	0.799**	0.2012	Valid
		X2.3	0.811**	0.2012	Valid
		X2.4	0.732**	0.2012	Valid
		X2.5	0.851**	0.2012	Valid
3	Keputusan Nasabah (Y)	Y1	0.669**	0.2012	Valid
		Y2	0.766**	0.2012	Valid
		Y3	0.747**	0.2012	Valid
		Y4	0.770**	0.2012	Valid
		Y5	0.726**	0.2012	Valid
		Y6	0.782**	0.2012	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y

No	Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
1	Pengetahuan (X1)	0,750	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,777	Reliabel
3	Keputusan Nasabaah (Y)	0,836	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05433449
	Absolute	.074

Most Extreme	Positive	.074
Differences	Negative	-.054
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas menunjukkan nilai sig. > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal dan dapat dianalisis selanjutnya menggunakan uji parametrik.

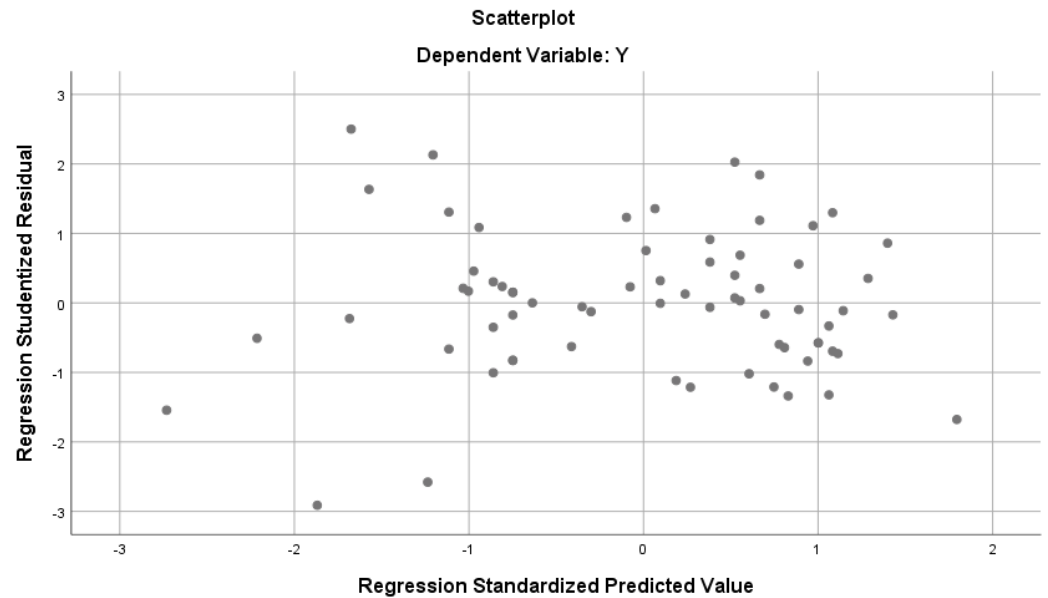
b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Pengetahuan (X1)	0.427	2.344
2	Fasilitas (X2)	0.427	2.344

Berdasarkan tampilan tabel *output spss* di atas, dapat dilihat bahwa pada semua variabel baik X1 dan X2 menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Dapat disimpulkan dalam uji ini adalah tidak terjadi gejala atau masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.1 Grafik *Scatterplot*

Heteroskedastisitas biasanya tidak ada pada model regresi yang baik. Heteroskedastisitas model regresi dapat ditentukan dengan melihat grafik *scatterplot*. Heteroskedastisitas terjadi jika grafik tersebut menunjukkan pola tertentu. Seperti terlihat pada Gambar 4.1, titik-titik tersebar secara acak dan terletak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Model regresi penelitian ini tidak menunjukkan heteroskedastisitas sebagaimana dapat disimpulkan.

5. Uji Regresi Berganda

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.792	1.762		1.584	.118
	X1	.587	.145	.454	4.051	.000
	X2	.462	.129	.403	3.596	.001

1. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.11 diatas, nilai-nilai yang tertera digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini:

$$Y = 2.792 + 0.587X_1 + 0.462X_2 + e$$

Keterangan:

- Konstanta sebesar 2.792 menyatakan bahwa apabila variabel X1 dan X2 dalam keadaan konstan (tetap), maka nilai Y sebesar 2.792 satu satuan.
- Koefisien regresi pengetahuan (X1) sebesar 0.587) menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengetahuan (X1) maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0.587 satu satuan (karena bertanda positif).
- Koefisien regresi fasilitas (X2) sebesar (0.462) menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan pengangguran maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0.462 satu satuan (karena bertanda positif).

d. Hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) ditunjukkan dengan tanda positif, sedangkan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) ditunjukkan dengan tanda negatif.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.635	3.100

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, maka *Adjusted R Square* atau tulisan *Adjusted R Square* lebih diutamakan untuk regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.11 di atas, koefisien determinasi pada *Adjusted R Square* adalah 0,635. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel penjelas dalam menjelaskan variabel respon sebesar 63,5 persen, sedangkan pengaruh variabel lain sebesar 36,5 persen di luar model regresi.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (*Parcial*)

Tabel 4.13 Hasil Uji t variabel X1, dan X2 terhadap Y

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.792	1.762		1.584	.118
	X1	.587	.145	.454	4.051	.000
	X2	.462	.129	.403	3.596	.001

a. Dependent Variable: Y

1. Variabel Pengetahuan (X1)

Diketahui dari hasil uji t pada tabel 4.12 bahwa variabel pengetahuan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilainya kurang dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pengetahuan (X1) berpengaruh positif dan signifikan. berpengaruh terhadap keputusan pelanggan. Selain itu, nilai t yang ditentukan dengan pengujian adalah 4,051, sedangkan nilai t tabel adalah 1,66792. Karena t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat ditarik kesimpulan dari temuan tersebut bahwa pengetahuan (X1) berpengaruh positif dan signifikan. berdampak pada pilihan yang dibuat oleh pelanggan non-Muslim. Pengetahuan adalah variabel yang paling lazim dalam penelitian, seperti yang ditunjukkan pada

tabel 4.12, dan nilai Beta Koefisien Standar terbesar dapat digunakan untuk menentukan hal ini.

2. Variabel Fasilitas (X2)

Berdasarkan Dari tabel 4.12 hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi variabel pengangguran sebesar 0,001 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan non-pengangguran. Pelanggan Muslim. Selain itu, nilai t yang ditentukan oleh pengujian adalah 3,596, sedangkan nilai t tabel adalah 1,66792. Karena t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat disimpulkan dari temuan ini bahwa fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan pelanggan non muslim.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 4.14 Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157.834	2	578.917	60.231	.000 ^b
	Residual	634.369	66	9.612		
	Total	1792.203	68			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Tingkat signifikansinya adalah 0,000, dapat dilihat dari hasil uji F pada tabel 4.13. Karena nilainya kurang dari 0,05 maka dapat ditarik

kesimpulan bahwa variabel Pengetahuan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang signifikan. berdampak pada pilihan yang dilakukan oleh nasabah non muslim. Selain itu, nilai F yang diuji adalah 60,231 sedangkan nilai F tabel adalah 3,980. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilainya positif maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan yang diambil oleh nasabah non muslim.

C. Hasil Penelitian

1. Pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangakalan bun

Notoadmojo (2017) menegaskan bahwa penginderaan manusia, atau mengetahui sesuatu tentang suatu objek melalui panca inderanya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya) merupakan sumber pengetahuan. panca indera mereka. Tjiptono, sebagaimana dilaporkan dalam (2014:317) Fasilitas adalah sumber daya nyata yang harus ada sebelum pelanggan dapat memperoleh layanan. Karena berinteraksi langsung dengan pelanggan, fasilitas harus dalam kondisi baik karena memainkan peran penting dalam layanan aktivitas bisnis. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan ini dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan penyedia layanan.

Berdasarkan hasil uji t-test pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel pengetahuan adalah sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan (X1) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni Hasibuan dkk (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Bank Syariah Mandiri Cabang Stabat.

Dari hasil uji t-test pada tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel pengangguran adalah sebesar 0,001. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan nasabah non muslim. Hasil penelitian ini ini didukung oleh penelitian Athik Rosyidah (2020) yang menyatakan bahwa Hasil uji t (parsial) menunjukkan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig. $0,010 < 0,05$.

2. Pengetahuan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah non muslim menggunakan tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Pangkalan bun

Berdasarkan hasil uji F-test pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.000. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan (X1), dan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah non muslim. Besarnya variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah 63,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 36,5 % dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.