

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Barabai**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Barabai**

Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dimulai pada 1 Februari 2021, tepatnya pada 19 Jumadil Akhir 1442 H. Penggabungan ini menyatukan kekuatan ketiga bank syariah untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih besar, dan kapasitas finansial yang lebih besar. Berkat sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI) dan dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia terpacu untuk bersaing dalam skala dunia.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diharapkan menjadi sumber energi baru bagi perkembangan pembangunan ekonomi nasional, serta memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional untuk kesejahteraan masyarakat luas. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga melambangkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menghasilkan pembentukan Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia

didirikan karena adanya keinginan dari Kementerian BUMN yaitu Bapak H. Erick Thohir, B.A., M.B.A, atau biasa disebut dengan Bapak Erick Thohir, untuk menggabungkan seluruh BSM, BNIS, dan BRIS yang ada di Indonesia menjadi satu agar BUMN Syariah Bank bisa menjadi Bank Syariah besar dan bertransformasi menjadi Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia Barabai sebelumnya merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) Barabai. Bank Bank Syariah Indonesia Barabai berasal dari Bank Syariah Mandiri Barabai atau BSM Barabai yang berdiri pada November 2009. Bank Syariah Mandiri Barabai berdiri karena Barabai dianggap sebagai perekonomian yang dapat mendukung bisnis perbankan dan untuk membantu masyarakat Barabai yang rata-rata mayoritasnya muslim yang mau pindah ke Bank Syariah. Setelah 12 tahun Bank Syariah Mandiri Barabai atau BSM Barabai berdiri akhirnya berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Barabai atau BSI Barabai hingga saat ini.

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Barabai

## **2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia Barabai**

### **Visi**

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

### **Misi**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 global berdasarkan asset 5 tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia  
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya kinerja.

### **Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia Barabai**

*BSI One Culture AKHLAK*

- a. Amanah

Memegang Teguh kepercayaan yang diberikan

- b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

- c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

- d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

- e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

- f. Kolaboratif

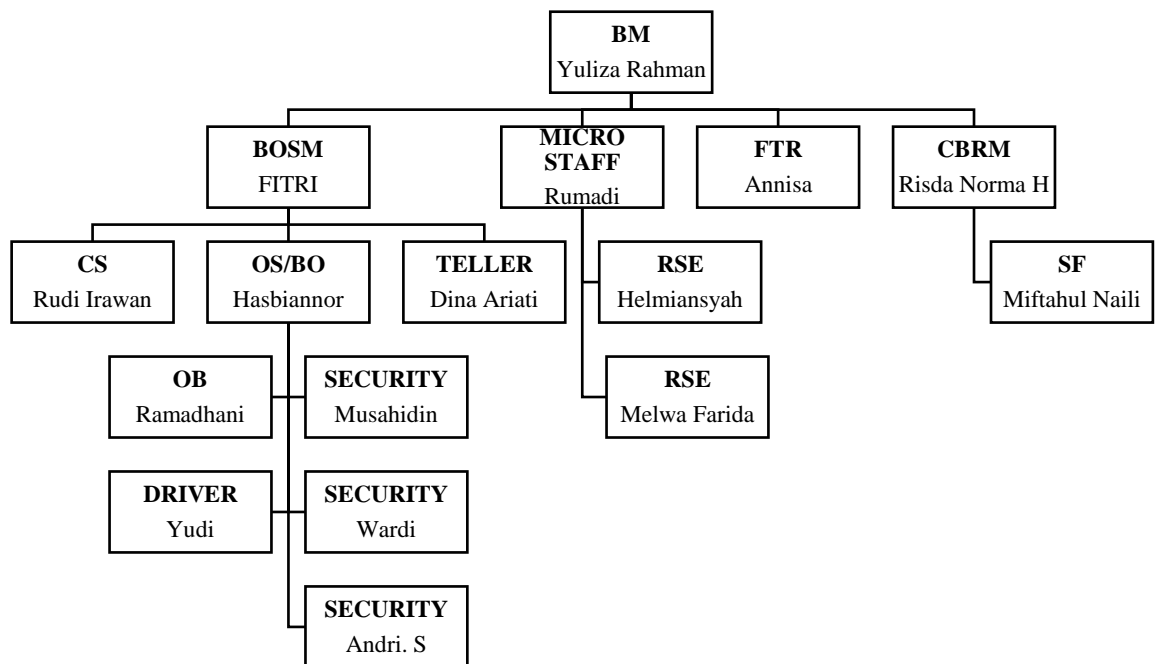
Membangun kerja sama yang sinergis

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Barabai

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Barabai

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Barabai adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi BSI Barabai



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Barabai (Data diolah, 2023)

#### B. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data responden didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung kelapangan dan sebagian disebarakan secara online melalui google form. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria responden Nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 100 responden didapatkan hasil sebagai berikut:

## 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1  
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh paling banyak jenis kelamin perempuan berjumlah 59 orang dengan presentase 59% dan jenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dengan presentase 41%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia didominasi oleh nasabah berjenis kelamin perempuan.

## 2. Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2  
Data Responden Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<25 tahun	61	61%
26-35 Ahun	15	15%
36-45tahun	16	16%
>45 tahun	8	8%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh palinh banyak usia <25 tahun

berjumlah 61 orang dengan presentase 61%, umur 26-35 tahun berjumlah 15 orang dengan presentase sebesar 15%, umur 36-45 tahun berjumlah 16 orang dengan presentase 16%, dan umur >45 tahun berjumlah 8 orang dengan presentase sebesar 8%. Dapat disimpulkan dari data di atas bahwa yang mendominasi adalah nasabah yang umurnya <25 Tahun.

### 3. Responden Berdasarkan Alamat

Tabel 4.3  
Data Responden Berdasarkan Alamat

<b>Alamat</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Kota Barabai	74	74%
Di Luar Kota Barabai	26	26%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan alamat diperoleh yang paling banyak berasal dari Kota Barabai sebanyak 74 orang dengan presentase 74%, dan Di Luar Kota Barabai sebanyak 26 orang dengan presentase 26%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini yang mendominasi adalah nasabah berada yang di Kota Barabai. Akan tetapi ada juga nasabah yang bukan berasal dari Kota Barabai.

### C. Data Kuesioner Responden

#### 1. Variabel Orang (X1)

Tabel 4.4  
Variabel Orang (X1)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	X1.1	30	52	11	6	1	100	30%	52%	11%	6%	1%	100%
2.	X1.2	47	36	6	10	1	100	47%	36%	6%	10%	1%	100%
3.	X1.3	35	48	11	5	1	100	35%	48%	11%	5%	1%	100%
4.	X1.4	40	34	17	8	1	100	40%	34%	17%	8%	1%	100%
5.	X1.5	37	44	12	6	1	100	37%	44%	12%	6%	1%	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas item X1.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 52 orang dengan presentase\ 52%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah indonesia Barabai setuju bahwa pegawai bank syariah menawarkan produk tabungan yang berkualitas, bervariasi, dan beragam sesuai kebutuhan.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas item X1.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pertanyaan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 47 orang dengan presentase 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah indonesia Barabai sangat setuju sikap pegawai bank syariah sopan dan ramah dalam melayani nasabah dan menawarkan produk kepada nasabah.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada item X1.3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 48 orang dengan presentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju jika pegawai bank syariah memberikan respon yang baik terhadap nasabah apabila terdapat keluhan.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada item X1.4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 40 orang dengan presentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai sangat setuju dengan pegawai bank syariah memberikan pelayanan yang dibutuhkan nasabah dan memberikan arahan yang sesuai kebutuhan.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada item X1.5 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 44 orang dengan presentase 44%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan penampilan pegawai bank syariah sopan dan rapi.



## 2. Variabel Proses (X2)

Tabel 4.5  
Variabel Proses (X2)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	X2.1	34	46	13	6	1	100	34%	46%	13%	6%	1%	100%
2.	X2.2	28	44	21	6	1	100	28%	44%	21%	6%	1%	100%
3.	X2.3	31	37	20	11	1	100	31%	20%	20%	11%	1%	100%
4.	X2.4	30	43	16	10	1	100	30%	43%	16%	10%	1%	100%
5.	X2.5	35	39	16	9	1	100	35%	39%	16%	9%	1%	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas item X2.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 46 orang dengan presentase 46%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan Prosuder pada bank syariah ini sangat mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas item X2.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 44 orang dengan presentase 44%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan persyaratan menabung pada bank syariah ini sangat mudah.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas item X2.3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah

jawaban setuju yang berjumlah 37 orang dengan presentase 37%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan proses layanan membuka tabungan cepat (15-30 menit).

Berdasarkan tabel 4.5 di atas item X2.4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 43 orang dengan presentase 43%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan proses transaksi pada setiap pembayaran cepat.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas item X2.5 diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 39 orang dengan presentase 39%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju jika pegawai bank syariah teliti dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

### 3. Variabel Bukti Fisik (X3)

Tabel 4.6  
Variabel Bukti Fisik (X3)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	X3.1	35	39	16	9	1	100	35%	39%	16%	9%	1%	100%
2.	X3.2	33	38	19	9	1	100	33%	38%	19%	9%	1%	100%
3.	X3.3	28	39	24	8	1	100	28%	39%	24%	8%	1%	100%
4.	X3.4	28	39	24	8	1	100	28%	39%	24%	8%	1%	100%
5.	X3.5	38	33	24	4	1	100	38%	33%	24%	4%	1%	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada item X3.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 39 orang dengan presentase 39%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan teknologi yang digunakan Bank Syariah modern.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada item X3.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah ;jawaban setuju yang berjumlah 38 orang dengan presentase 38%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju menabung karena bank syariah indonesia memiliki gedung yang nyaman dan bersih.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada item X3.3 dapat dikeathui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 39 orang dengan presentase 39%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju pada Bank Syariah Indonesia tersedia tempat parkir yang aman dan tempat sholat yang nyaman.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada item X3.4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 39 orang dengan presentase 39%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia setuju bahwa bank syariah memiliki interior ruangan yang menarik dan tidak membuat kita cepat bosan.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada item X3.5 bahwa responden paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 38 orang dengan presentase 38%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai sangat setuju pada Bank Syariah Indonesia tersedia fasilitas ATM.

#### 4. Variabel Keputusan Menabung (Y)

Tabel 4.7  
Variabel Keputusan Menabung (Y)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Y1	39	42	12	5	2	100	39%	42%	12%	5%	2%	100%
2.	Y2	37	37	17	7	2	100	37%	37%	17%	7%	2%	100%
3.	Y3	40	38	13	8	1	100	40%	38%	13%	8%	1%	100%
4.	Y4	40	34	18	7	1	100	40%	34%	18%	7%	1%	100%
5.	Y5	47	29	15	8	1	100	47%	29%	15%	8%	1%	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada item Y1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 42 orang dengan presentase 42%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai setuju dengan pernyataan saya memutuskan untuk menabung di bank syariah indonesia karena adanya pegawai yang menawarkan produk sesuai kebutuhan nasabah.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada item Y2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju dan sangat setuju yang berjumlah 37 orang setuju dengan presentase 37%, dan berjumlah 37 orang sangat setuju dengan presentase 37%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai ada setuju dan sangat setuju dengan pernyataan saya memutuskan menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai karena terlepas dari riba dan sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada item Y3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 40 orang dengan presentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai sangat setuju dengan pernyataan saya memutuskan menabung di Bank Syariah Indonesia karena proses pelayanan cepat, teknologi yang digunakan canggih, serta tidak ada potongan biaya admin perbulan.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada item Y4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 40 orang dengan presentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai sangat setuju dengan pernyataan saya lebih tertarik menabung di Bank Syariah Indonesia daripada Bank Konvensional.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada item Y5 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah

jawaban sangat setuju yang berjumlah 47 orang dengan presentase 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai sangat setuju dengan pernyataan manabung di Bank Syariah Indonesia adalah keputusan yang tepat.

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

###### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kuesioner suatu penelitian valid atau tidak. Suatu Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:12).

Adapun ketentuan yang menentukan instrumen tersebut valid atau tidak:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  dengan signifikansi 0,01, maka instrumen tersebut dikatakan valid
2. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,01, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel X (Orang, Proses, dan Bukti Fisik) dan Variabel Y (Keputusan Nasabah Memilih Menabung).

Tabel 4.8  
Hasil Uji Validitas Penelitian

Variabel	Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Ket
Orang (X1)	X1.1	0,808	0,256	Valid
	X1.2	0,891	0,256	
	X1.3	0,870	0,256	
	X1.4	0,871	0,256	
	X1.5	0,840	0,256	
Proses (X2)	X2.1	0,710	0,256	Valid
	X2.2	0,770	0,256	
	X2.3	0,742	0,256	
	X2.4	0,719	0,256	
	X2.5	0,705	0,256	
Bukti Fisik (X3)	X3.1	0,655	0,256	Valid
	X3.2	0,702	0,256	
	X3.3	0,703	0,256	
	X3.4	0,662	0,256	
	X3.5	0,667	0,256	
Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)	Y1	0,683	0,256	Valid
	Y2	0,755	0,256	
	Y3	0,758	0,256	
	Y4	0,684	0,256	
	Y5	0,679	0,256	

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item indikator pernyataan kuesioner dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memperoleh  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dari setiap itemnya sehingga

memenuhi kriteria pengambilan keputusan dan nilai Signifikansinya >10%.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner variabel dimana uji reliabilitas ini mengukur berkali-kali menghasilkan data yang sama dan alat ukur yang memberikan hasil pengukuran yang tidak berubah-ubah. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban setiap nasabah terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2017: 47). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency* dengan menggunakan teknik *alpa cronbrach*, suatu variabel dikatakan reliabel jika *alpa cronbach* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika *alpha Cronbach* < 0,6 (Sujarweni, 2015:192).

Tabel 4.9  
Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	N of Items	Ket
1.	Orang (X1)	0,909	0,6	5	Reliabel
2.	Proses (X2)	0,903	0,6	5	Reliabel
3.	Bukti Fisik (X3)	0,892	0,6	5	Reliabel
4.	Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y)	0,906	0,6	5	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa uji kuesioner seluruh item pernyataan dapat dinyatakan reliabel karena seluruh item



pernyataan nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Dan setiap item masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016: 154). Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak maka digunakan analisis grafik, pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui hasil uji normalitas pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,89635831
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,061
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.-----		

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan data tabel 4.10 uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,091 dan nilai signifikan sebesar 0,091 atau lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independent. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai berikut:

Tabel 4.11  
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,814	1,048		,777	,439		
	Orang	,268	,097	,253	2,759	,007	,910	3,917
	Proses	,348	,098	,340	3,539	,001	,492	4,311
	Bukti Fisik	,368	,091	,356	4,066	,000	,516	3,587

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Memilih Menabung

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

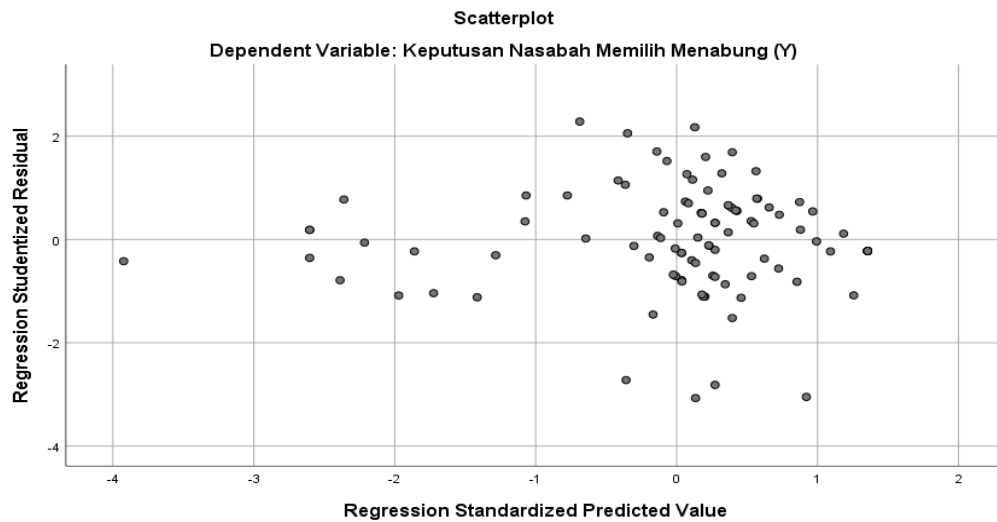
Pada tabel 4.11 di atas didapatkan hasil VIF Orang (X1) sebesar 3,917, Proses (X2) sebesar 4,311, dan Bukti Fisik (X3) sebesar 3,587 lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, jika dalam grafik *scatterplot* penyebaran data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji dari heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini sebagai berikut:

Gambar 4.2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa dalam *scatterplot* terjadi penyebaran data yang tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis hasil penelitian.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut di bawah ini hasil dari uji regresi linear berganda :

Tabel 4.12  
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,814	1,048		,777	,439		
	Orang	,268	,097	,253	2,759	,007	,910	3,917
	Proses	,348	,098	,340	3,539	,001	,492	4,311
	Bukti Fisik	,368	,091	,356	4,066	,000	,516	3,587

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Memilih Menabung

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.12 di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = ,814 + ,268X_1 + ,348X_2 + ,368X_3 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah ,814 artinya jika variabel orang, proses dan bukti fisik tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. (Y) akan meningkat sebesar ,814 satuan.
- b. Nilai koefisien untuk variabel orang adalah ,268 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai (Y) akan meningkat sebesar ,268 satuan.

- c. Nilai koefisien untuk variabel proses adalah ,348 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai (Y) akan meningkat sebesar ,348 satuan.
- d. Nilai koefisien untuk variabel bukti fisik adalah ,368 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai (Y) akan meningkat sebesar ,368 satuan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (t)

Uji statistik t atau uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Membandingkan nilai statistik t atau t hitung dengan titik kritis atau t tabel. Hasil perhitungan (t-test) atau t hitung ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Kriteria uji parsial jika t hitung > t tabel untuk derajat bebas (df) = n-k adalah  $100-4 = 96$  dengan rumus :

$$t \text{ tabel} = (a/2 ; n-k)$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 ; 100-4)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 ; 96)$$

Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh t tabel = 1,985 Selain itu dapat menggunakan signifikan penelitian < 0,05.

Tabel 4.13  
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,814	1,048		,777	,439
	Orang	,268	,097	,253	2,759	,007
	Proses	,348	,098	,340	3,539	,001
	Bukti Fisik	,368	,091	,356	4,066	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Memilih Menabung

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.13 tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dapat dilihat bahwa nilai t-test pada kolom sig, untuk variabel orang (X1) sebesar  $,007 < 0,05$  sedangkan t hitung  $2,759 > t$  tabel 1,985. Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel orang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai .
2. Dapat dilihat bahwa nilai t-test pada kolom sig, untuk variabel proses (X2) sebesar  $,001 < 0,05$  sedangkan t hitung  $3,539 > t$  tabel 1,985 Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

3. Dapat dilihat bahwa nilai t-test pada kolom sig, untuk variabel bukti fisik (X3) sebesar ,000 < 0,05 sedangkan t hitung 4,066 > t tabel 1,985. Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

b. Uji Simultan (F)

Untuk melihat gambaran apakah semua variabel bebas yang ada di dalam model berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka dilakukan uji F. Untuk uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan tingkat nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Dalam penelitian ini menggunakan perbandingan antara nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 5\%$  dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Jika nilai Sig >  $\alpha$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai Sig <  $\alpha$  maka  $H_a$  diterima

Berikut di bawah ini hasil uji F dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.14  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1377,289	3	459,096	123,794	,000 <sup>b</sup>
	Residual	356,021	96	3,709		
	Total	1733,310	99			
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Memilih Menabung						
b. Predictors: (Constant),						

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Data bebas (df) dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 sebagai berikut:



$$df1 = \text{Jumlah variabel} - 1$$

$$= 4 - 1$$

$$= 3$$

$$df2 = n - k$$

$$= 100 - 3 - 1$$

$$= 96$$

Pada tabel 4.14 nilai F hitung adalah sebesar  $123,794 > F \text{ tabel } 2,699$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan orang, proses dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

### 5. Uji Diterminasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi menunjukkan naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X. Nilai koefisien determinasi adalah antara satu dan nol. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti variabel independen dan menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dan sebaliknya apabila nilainya kecil atau mendekati nol berarti variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Berikut di bawah ini hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 4.15  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 <sup>a</sup>	,795	,788	1,926

a. Predictors: (Constant), Orang, Proses, Bukti Fisik

Sumber : Data primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.15 di atas hasil perhitungan uji  $R^2$  tersebut dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,795. Artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel orang, proses dan bukti fisik terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai sebesar 79,5% sedangkan sisanya yaitu (100% - 79,5% = 20,5 %) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

#### **E. Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka akan dilakukan pembahasan yang memberikan beberapa informasi secara rinci tentang hasil penelitian serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Orang (X1), Proses (X2), dan Bukti Fisik (X3) sedangkan variabel dependennya adalah Keputusan Nasabah Memilih Menabung (Y). Pengujian hipotesis antar variabel independen dan variabel dependen dilakukan melalui hasil analisis SPSS 21. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap masing-masing hipotesis sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Secara Parsial Variabel Orang (X1) terhadap Keputusan Nasabah memilih Menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Variabel untuk variabel orang (X1) sebesar  $,007 < 0,05$  sedangkan  $t \text{ hitung } 2,759 > t \text{ tabel } 1,985$ . Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel orang berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. Artinya variabel orang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. Hasil dari analisis ini menerima hipotesis  $H_1$  bahwa orang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

Menurut (Sofiati, 2014, p. 6) : “Orang merupakan semua orang yang berperan dalam penyampaian jasa yang kemudian mempengaruhi persepsi konsumen, diantaranya pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain yang berada di lingkungan jasa tersebut. Orang meliputi tenaga kerja, konsumen, dan komunikasi”.

Hasil penelitian ini menunjukkan ke arah positif variabel orang yang mencakup Keramahan karyawan, kehandalan karyawan dan penampilan karyawan terhadap keputusan menjadi nasabah. Dimana nasabah Bank Syariah Indonesia Barabai mengambil keputusan, dengan melihat keramahan dan penampilan karyawan bank membuat nyaman

untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Barabai, karyawan juga menjaga ketelitian dalam hal pencatatan transaksi bagi nasabah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Menurut Othman dan Owen (2011), alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah : pertama, produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas

tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu (Sari et al., 2014), dan (Octaviani, 2016) yang menyimpulkan bahwa Orang berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Reni Gusnawati dkk (2014), Margaretha Chistina Octaviani (2016) dan Titin Erisandi (2016) yang menyimpulkan bahwa Orang berpengaruh positif terhadap Keputusan menjadi nasabah.

## **2. Pengaruh Secara Parsial Variabel Proses (X2) terhadap Keputusan Nasabah memilih Menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa nilai t-test pada kolom sig, variabel proses (X2) sebesar  $,001 < 0,05$  sedangkan t hitung  $3,539 > t$  tabel  $1,985$  Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel proses berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.). Artinya variabel proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. Hasil dari analisis ini menerima hipotesis H2 bahwa

proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

Secara umum nasabah mengikuti suatu proses atau tahapan dalam pengambilan keputusan. Secara tidak langsung setiap Bank Syariah maupun Konvensional tentu telah menerapkan strategi pemasaran dalam memasarkan produknya, akan tetapi hal yang dilakukan belum maksimal. Adanya beberapa kendala dalam pengembangan produk Bank Syariah adalah bagian Marketing, untuk melaksanakan pengembangan produk Bank tersebut perusahaan memperkenalkan berbagai macam fasilitas dengan produk-produk yang memudahkan nasabah dalam melakukan Transaksi yang akan diperoleh Nasabah. Hal ini tentu merupakan salah satu kunci keberhasilan Bank Syariah Indonesia Barabai dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan produk.

Dikutip dari (Nugraha, 2012: 22) Menurut Zeithaml & Bitner (2003:25) serta Payne (2000:210) menyebutkan bahwa: “proses meliputi prosedur, tugas-tugas, jadwal, mekanisme, kegiatan dan hal-hal rutin dimana suatu produk atau jasa disampaikan kepada pelanggan”. Penting untuk memahami bagaimana proses penciptaan dan penyampaian jasa karena pelanggan sering mempersepsikan kualitas jasa dari kemudahan, kecepatan dan fleksibilitas proses tersebut.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan

hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَ الْبَيْتِ  
الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya.

Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling

bermanfaat bagi sesamanya”. Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA : “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai



dirinya sendiri”.(HR. Bukhori). Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Penelitian ini sesuai dengan berdasarkan penelitian yang dilakukan (Januar, 2016) yang meneliti tentang “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Siaga Bukopin Pada PT. Bank Bukopin Tbk di Makassar” dengan hasil penelitian proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Siaga Bukopin pada PT. Bank Bukopin Tbk di Makassar.

Berdasarkan pemaparan beberapa nasabah proses yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Barabai. sudah cukup memuaskan, dengan tidak dipersulitnya nasabah untuk melakukan transaksi juga dibarengi dengan ketelitian, ketepatan dan kecepatannya dalam melayani nasabah. Proses tentunya hal yang sangat vital dalam transaksi jika terjadi kesalahan sedikit pun dapat merugikan pihak bank maupun nasabah oleh karena itu proses yang sesuai SOP (Standar Operasional Perusahaan) wajib diterapkan dalam setiap transaksi.

### **3. Pengaruh Secara Parsial Variabel Bukti Fisik (X3) terhadap Keputusan Nasabah memilih Menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Variabel bukti fisik (X3) sebesar,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $4,066 > 1,985$ . Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. Artinya variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai. Hasil dari analisis ini menerima hipotesis  $H_3$  bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai.

Menurut Tjiptono (2007: 145) dalam (Nurrahmat, 2015: 46) lingkungan atau bukti fisik ialah perusahaan jasa dapat mengembangkan lingkungan fisik yang lebih atraktif. Menyangkut *physical evidence* meliputi fasilitas, sarana parkir, ruang tunggu, jenis kualitas peralatan perabotan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, interior ruangan, warna, ketersediaan formulir, informasi dan sebagainya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suwanti et al., 2021) yang meneliti tentang “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Memiliki Tabungan Britama Pada Kantor Cabang Pembantu Bank Rakyat Indonesia Slamet Riyadi Makassar” dengan hasil

penelitian bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih Tabungan Britama Pada Kantor Cabang Pembantu PT. Bank BRI Slamet Riyadi.

PT. Bank Syariah Indonesia Barabai sudah pasti termasuk dalam kategori telah menerapkan kriteria bukti fisik yang baik, dibuktikan dengan fasilitas yang lengkap, fasilitas parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, serta tersedianya formulir dan informasi, dll. presentasi beberapa nasabah bank, bukti fisik memang mampu menarik perhatian nasabah. Namun sekali lagi, komponen bukti fisik perusahaan tidak selalu dapat memengaruhi pilihan pelanggan secara total. Mungkin bukti fisik yang ditawarkan oleh perusahaan memenuhi persyaratan itu, tetapi persepsi pelanggan mungkin justru sebaliknya. Lahan parkir yang tersedia tidak cukup, atau ada fasilitas tambahan yang belum bersertifikat, dan lain-lain.

*Physical evidence* merupakan sarana fisik, lingkungan terjadinya penyampaian jasa antara produsen dan konsumen berinteraksi dan setiap komponen lainnya. *Physical evidence* meliputi fasilitas, sarana parkir, ruang tunggu, jenis kualitas peralatan perabotan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, interior ruangan, warna, ketersediaan formulir, informasi dan sebagainya.

Bukti fisik adalah fasilitas atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menawarkan produknya. Indikator dari bukti fisik adalah fasilitas publik (seperti gedung, tempat menunggu), proposal

penawaran yang cukup mudah dimengerti, serta layanan purna jual (Sarifa Marwa, et.al., 2014:188). *Physical Evidence*, merupakan tempat dimana pemberi jasa dan pelanggan berinteraksi (Rizka K.R dan Triyonowati, (2013: 6).

Selanjutnya Fani Firmansyah dan Hashniyah Zaadah F.A (2013:80), menjelaskan unsur-unsur *Physical Evidence*. Unsur-unsur ini sangat diperlukan dalam memajukan perusahaan, karena hal ini dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap jasa perbankan syariah.

Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Sebagaimana firman Allah dalam surat Adz-Dzariyyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya : “Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepadaNya dan tidak menyekutukanNya dengan sesuatu pun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah. Begitu juga

dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad Irfandi Januar yang berjudul Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Bukopin Pada PT. Bank Bukopin Tbk Makassar hasil penelitiannya mengatakan bahwa secara parsial bukti fisik tidak berpengaruh terhadap keputusan.

#### **4. Pengaruh Secara Simultan tentang Bauran Pemasaran yang terdiri dari Variabel Orang (X1), Proses (X2), dan Bukti Fisik (X3) terhadap Keputusan Nasabah Memilih Menabung di Bank Syariah Indonesia Barabai**

Pengaruh faktor independen (orang, prosedur, dan bukti nyata) terhadap variabel dependen (keputusan pelanggan untuk memilih menabung) didasarkan pada temuan pengujian. Seperti yang terlihat dari tingkat antara  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$ , dimana  $F_{hitung}$  adalah  $123,794 > F_{tabel}$   $2,466$ , dapat disimpulkan bahwa orang, proses, dan bukti fisik secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Artinya peningkatan variabel independen (orang, proses, dan bukti fisik) akan diikuti dengan peningkatan keputusan menjadi pelanggan secara positif.

Karena kemajuan teknis dan langkah-langkah deregulasi, perbankan dan sektor jasa keuangan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena baru yang ditimbulkan oleh deregulasi keuangan

menyebabkan lingkungan persaingan yang memanas, termasuk persaingan di perbankan syariah. Hal yang sama berlaku untuk Bank Syariah Indonesia Barabai. Hal ini disebabkan ekspansi masing-masing bank memicu persaingan di industri perbankan. Peningkatan kapasitas bank untuk menghimpun dana masyarakat dalam skala kecil maupun besar berdampak signifikan terhadap pertumbuhannya. Masalah paling signifikan yang dihadapi bank sebagai lembaga keuangan adalah uang. Bank Syariah Indonesia Barabai harus menawarkan tingkat layanan tertinggi untuk meyakinkan nasabah untuk memilih menabung dengan perusahaan karena tanpa dana yang cukup, bank tidak berdaya untuk bertindak atau, dengan kata lain, tidak dapat berfungsi sama sekali.

Bank yang mengikuti aturan syariah Islam dikenal sebagai bank syariah. Namun, bank yang mengikuti prinsip syariah Islam melakukannya dengan beroperasi sesuai dengan peraturan hukum, khususnya yang berkaitan dengan praktik keuangan Islam (Kasmir, 2014). Berbagai inisiatif dapat diambil untuk menarik minat nasabah untuk menabung di bank. Salah satu faktor tersebut adalah lokasi, dalam penelitian ini lokasi Bank Syariah Indonesia Barabai, dimana terdapat jarak yang dekat antara rumah nasabah dengan lokasi bank dan lokasi yang mudah dijangkau dengan kendaraan, serta kondisi bangunan yang berkaitan dengan penataan ruang dan pemeliharaan bangunan untuk menjamin kenyamanan pelanggan.

Keputusan pembelian merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat (Setiadi, 2018 : 17).

Sebagaimana Firman Allah Swt dalam surat An-Nisa<sup>o</sup> ayat 29 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Maksud firman Allah tersebut ialah mengatur bagaimana cara seorang muslim dapat memanfaatkan harta yang dimilikinya agar berguna bagi kehidupan dunia dan akhirat. Belumlah lengkap jika harta hanya dinikmati untuk kepentingan duniawi dan sma sekali tidak berpengaruh pada kehidupan akhirat. Selain itu kalimat janganlah kalian ambil harta harta orang lain dengan cara haram dalam jual beli, (jangan pula) dengan riba, judi, merampas dan penipuan. Akan tetapi dibolehkan bagi kalian

untuk mengambil harta milik selainmu dengan cara dagang yang lahir dari keridhaan dan keikhlasan hati antara dua pihak dan dalam koridor syari”.

Keputusan merupakan salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan nasabah. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

Pembiayaan murabahah merupakan salah satu pilihan pembiayaan syariah yang diberikan bank syariah kepada nasabah. Akad murabahah melibatkan bank dan pelamnggan yang menyetujui keuntungan tambahan di atas harga pembelian asli produk. Dalam murabahah, penjual menginformasikan harga pembelian kepada pembeli sebelum meminta keuntungan tertentu (Indrawati, 2011; Indrawati, 2014).

Bagi hasil pada akhir tahun digunakan sebagai kebiasaan di bank syariah daripada struktur bunga yang dipraktikkan oleh bank konvensional. Pelanggan yang memiliki dana menerima pengembalian yang juga lebih besar dari suku bunga deposito yang ditawarkan oleh bank tradisional. Karena itu, bank syariah tangguh dan tidak terpengaruh oleh krisis keuangan saat ini (Machmud dan Rukmana, 2015).



Disebabkan oleh meluasnya ketakutan akan tabungan di bank syariah, perbankan syariah masih menghadapi beberapa tantangan dalam mengembangkan operasinya. Ini adalah akibat dari kurangnya kesadaran masyarakat umum tentang dasar-dasar yang mengatur sistem keuangan Islam, karena banyak orang yang terus percaya bahwa bank konvensional dan bank Islam itu setara. Kurangnya minat menabung di bank syariah juga dapat disebabkan oleh pengenalan lembaga yang lebih konvensional daripada bank syariah (Asmar, 2019).

Data empiris dari penelitian sebelumnya oleh (D. Fajri, 2013) dan (Kustiningsih, n.d.-b) yang menemukan bahwa variabel bebas (produk X1, harga X2, distribusi X3, promosi X4, orang X5, bukti fisik X6, dan proses X7) secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan untuk menjadi pelanggan, mendukung temuan penelitian ini.