

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi

##### 1. Deskripsi Perusahaan

###### a. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

“Dikeluarkannya Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.”<sup>1</sup>

“Untuk memenuhi maksud dan tujuan diatas, Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian di relokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat Momerandum of Understanding (MOU) dan surat

---

<sup>1</sup>BPRS Bhakti Sumekar, *Membangun Layanan Berkualitas untuk Kemajuan Bersama*, (Laporan Tahunan 2015), hlm. 11-12.

Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BM/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.”<sup>2</sup>

#### **b. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

##### 1) Visi

Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

##### 2) Misi

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- c) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

#### **c. Bentuk atau Badan Hukum**

PT. BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No. 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2-392.HT.01.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan

---

<sup>2</sup><https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/latar-belakang>, diakses pada tanggal 03 Juli 2019.

dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 Nopember 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001.

Telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Pebruari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb. Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia No.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

Perubahan sistem Konvensional menjadi sistem Syariah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini, SH notaris di Sidoarjo No. 1 Tanggal 1 Nopember 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia No.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.<sup>3</sup>

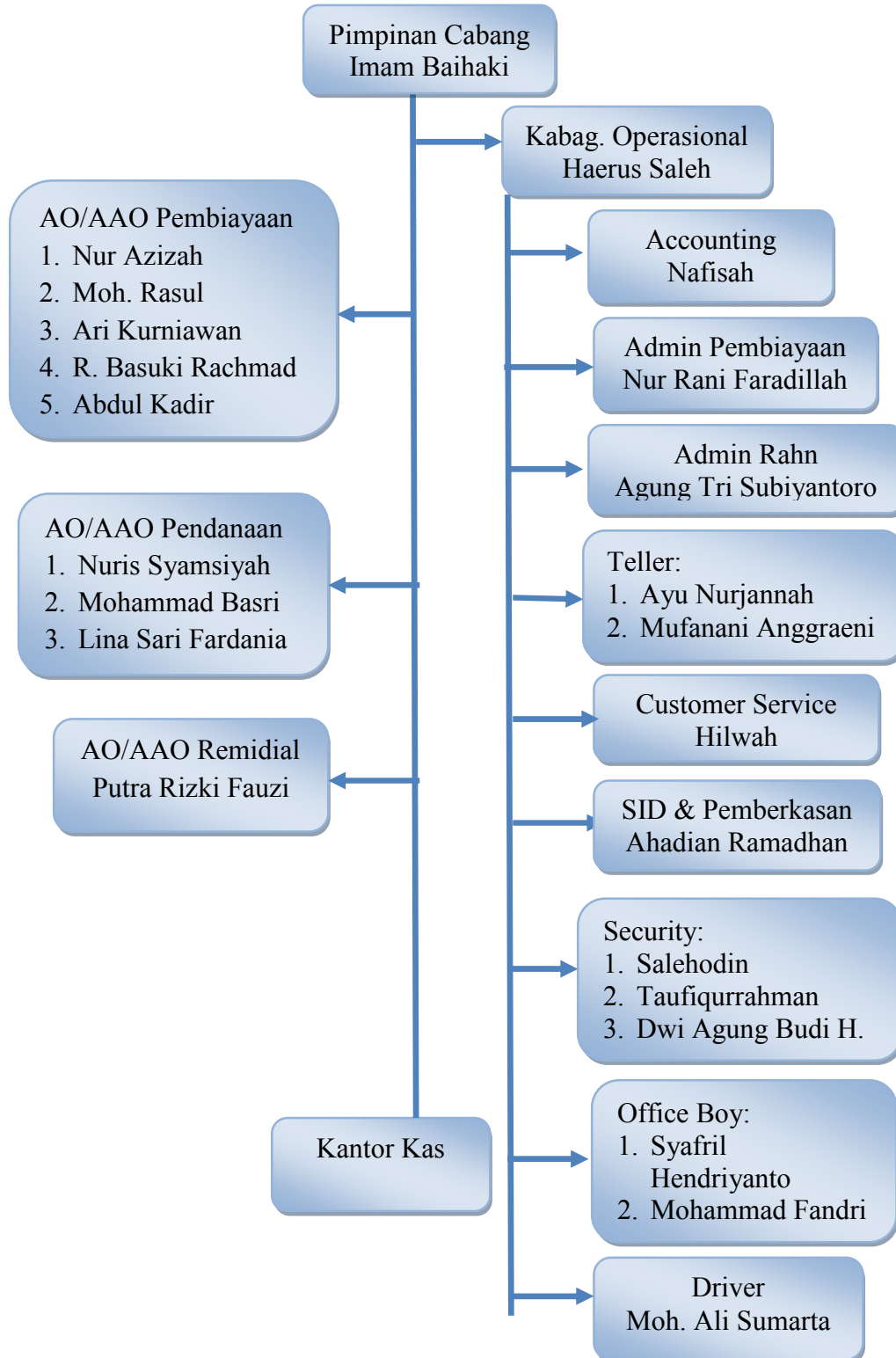
Setelah kurang lebih dua tahun beroperasi, pada tahun 2006 BPRS Bhakti Sumekar membuka cabang di Kabupaten Pamekasan.

---

<sup>3</sup><https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/status-hukum-dan-riwayat>, diakses pada tanggal 03 Juli 2019.

d. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

**Gambar 4.1**  
Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan



Dari struktur di atas dapat dilihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

- 1) Pimpinan cabang bertugas memimpin dan mengendalikan kantor cabang, menjaga kualitas layanan prima, mempromosikan produk-produk pembiayaan dan pendanaan, menghimpun dana dari masyarakat, institusi dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan, mengelola pembiayaan dengan plafond s/d Rp 25 juta per nasabah dan bertanggung jawab kepada Direksi.
- 2) Kepala bagian operasional bertugas merencanakan, mengarahkan, mengawasi serta mengevaluasi seluruh kegiatan operasional bank dan bertanggung jawab kepada Direktur Operasional.
- 3) Account officer pembiayaan bertugas melakukan promosi produk-produk pembiayaan, menjaga kualitas layanan prima dan mengelola nasabah pembiayaan.
- 4) Account Officer Pendanaan

Tugas dan tanggung jawab AO Pendanaan adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan promosi produk-produk pendanaan.
- b) Menjaga kualitas layanan prima Menghimpun dana masyarakat, institusi dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan.
- c) Membina dan menjaga kerjasama terhadap nasabah kelolaannya serta mengembangkan kerjasama dengan nasabah-nasabah potensial.
- d) Melakukan monitoring atas semua rekening aktif yang menjadi kelolaannya.
- e) Bertanggung jawab kepada Kabag Pemasaran.

#### 5) Account Officer Remedial

Tugas dan tanggung jawab AO Remedial adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pembiayaan bermasalah kategori Diragukan, Macet, dan Hapus Buku (*write off*), yang kegiatannya terdiri atas penagihan, yaitu segala usaha untuk menarik kembali pembiayaan yang telah disalurkan.
- b) Bertanggung jawab kepada Kabag Pemasaran.

#### 6) Akunting

Tugas dan tanggung jawab akunting adalah sebagai berikut:

- a) Mencatat dan mengkoordinasikan semua hasil kegiatan operasional bank.
  - b) Memeriksa kelengkapan bukti-bukti transaksi pembukuan.
  - c) Melakukan proses distribusi pendapatan bulanan dan menetapkan bagi hasil tabungan dan deposito.
  - d) Menyusun laporan keuangan berkala dan laporan keuangan lainnya.
  - e) Melakukan dan mencatat transaksi/transfer ke bank lain.
  - f) Melakukan dan mencatat pembayaran kewajiban pajak.
  - g) Bertanggung jawab kepada Kabag Operasional.
- 7) Admin Pembiayaan bertugas mengumpulkan informasi/data nasabah pembiayaan dan kegiatan administrasi pembiayaan.

#### 8) Admin *Rahn*

Tugas dan tanggung jawab admin *rahn* adalah sebagai berikut.

- a) Memberikan rekomendasi yang benar dan obyektif kepada komite pembiayaan.

- b) Menerima permohonan pembiayaan dan melakukan kegiatan menilai seluruh aspek terkait dengan suatu permohonan pembiayaan dengan jaminan emas guna memperoleh gambaran kelayakan kondisi nasabah.
  - c) Menata usahakan seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan emas.
  - d) Bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kas atau Kabag Pemasaran.
- 9) Teller bertugas mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana/kas, memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan) dan bertanggung jawab kepada Kabag Operasional.

10) Customer Service

Tugas dan tanggung jawab Customer Service adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan informasi produk pendanaan dan syarat-syarat pembukaan rekening tabungan/deposito.
  - b) Membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening tabungan/deposito.
  - c) Menyiapkan buku tabungan/bilyet deposito.
  - d) Menata usahakan seluruh berkas/data pembukaan rekening tabungan/deposito.
  - e) Melakukan proses bagi hasil tabungan/deposito.
  - f) Bertanggung jawab kepada Kabag Operasional.
- 11) SID dan Pemberkasan bertugas menata usahakan berkas pembiayaan.

12) Penaksir

Tugas dan tanggung jawab penaksir adalah sebagai berikut:

- a) Melayani nasabah pembiayaan gadai emas dengan melakukan transaksi emas sesuai ketentuan yang berlaku dan profesional.
- b) Memastikan keakuratan dan keaslian barang hasil taksasi emas sesuai ketentuan dan kewenangan yang berlaku.
- c) Bertanggung jawab terhadap penetapan kualitas agunan emas.
- d) Bertanggung jawab terhadap penimbangan berat agunan emas.

### 13) Security

Tugas dan tanggung jawab security adalah sebagai berikut.

- a) Melaksanakan tugas dan pemeliharaan, kerapian dan keindahan bank.
- b) Memelihara dan mengamankan barang inventaris milik bank.
- c) Memelihara dan mengamankan gedung milik bank dengan penuh tanggung jawab dan disiplin tinggi.
- d) Menyambut nasabah yang datang ke kantor.

### e. Logo BPRS Bhakti Sumekar



**Gambar 4.2**  
**Logo BPRS Bhakti Sumekar**

### f. Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Produk yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan adalah:

- 1) *Funding* (Penghimpunan Dana)
  - a) Tabungan Barokah

Tabungan Barokah merupakan layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai sarana persiapan masa depan dengan prinsip *wadi'ah* (titipan).



b) Tabungan SIMPEL (*Simpanan Pelajar*)

Tabungan Simpel ini dikhususkan bagi pelajar atau siswa di sekolah atau lembaga pendidikan, mulai dari TK sampai SD.

c) Tabungan Qurban

Tabungan Qurban merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dana qurban di Hari Raya Idul Adha secara terencana dengan keutungan bagi hasil sesuai dengan syari'ah Islam.

d) Tabungan Haji Barokah

Tabungan haji merupakan tabungan berencana yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dananya untuk melakukan ibadah haji. Tabungan haji ini membantu dan merencanakan ibadah haji menjadi lebih mudah.

e) Tabungan Hari Raya (TAHARA)

Tahara merupakan simpanan berencana yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dana untuk Hari Raya Idul Fitri dengan lebih dini dan terencana. Tabungan ini aman, halal, dan menguntungkan.

f) Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan investasi yang menguntungkan bagi masyarakat dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* atau bagi hasil sesuai dengan Syariah Islam.

2) *Lending* (Pembiayaan)

a) Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM)

Pembiayaan UMKM adalah pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat untuk modal kerja atau investasi bagi perorangan yang memiliki usaha

kecil, menengah dengan akad jual beli (Murabahah) atau bagi hasil (Mudharabah/Musyarakah).

b) Pembiayaan Serba Guna

Pembiayaan Serba Guna merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi PNS/Karyawan swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad *murabahah*.

c) Gadai Emas (*Rahn*)

Gadai emas merupakan layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip syariah (*Ar-Rahn*). Gadai emas ini berfungsi untuk membiayai kebutuhan jangka pendek atau modal kerja bagi usaha mikro. Jaminan berupa emas dengan jangka waktu 4 bulan dan juga dapat diperpanjang 2 kali.

Jasa penyimpanan dan pemeliharaan Rp 6,- per hari per Rp 10.000,- dari nilai taksir jaminan, dan dibayar pada saat pelunasan. Biaya jasa taksiran maksimal Rp 150.000,- per transaksi.

d) Pembiayaan SADAR BERSIH

Pembiayaan SADAR BERSIH (Sanitasi dan Air Bersih) membantu masyarakat untuk mewujudkan terciptanya lingkungan yang sehat.

e) Pembiayaan Elektronik

Pembiayaan elektronik merupakan pembiayaan yang dikhususkan untuk masyarakat yang membutuhkan barang elektronik apapun tujuannya, hiburan, pembelajaran, usaha profesional maupun untuk meringankan pekerjaan sehari-hari. Tidak hanya itu masyarakat yang mengajukan pembiayaan elektronik tidak perlu menunggu lama untuk memiliki barang elektronik yang diinginkan.

f) Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)

Pembiayaan KPR merupakan kependekan dari pembiayaan kepemilikan rumah artinya pembiayaan ini hanya dikhususkan untuk masyarakat yang membutuhkan rumah idaman untuk keluarga.

g) Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk keperluan renovasi rumah dan biaya pendidikan, modal kerja atau keperluan lainnya sesuai prinsip syariah.

h) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepemilikan emas merupakan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang menginginkan emas untuk berinvestasi namun tidak memiliki dana yang cukup.

i) Pembiayaan Talangan Umroh

Pembiayaan talangan umroh merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi masyarakat yang ingin menunaikan umroh namun tidak memiliki dana yang cukup.

j) Pembiayaan Sepeda Motor

Pembiayaan kendaraan bermotor merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi semua kalangan, PNS, swasta yang membutuhkan kendaraan namun belum mempunyai dana untuk mewujudkannya. Prosesnya yang mudah dan cepat, sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta tanpa uang muka bagi PNS.

3) Produk-produk Jasa di BPRS Bhakti Sumekar

a) *BBS Mobile*

*BBS Mobile* adalah singkatan dari “BPRS Bhakti Sumekar Internet *Mobile Banking*” yang merupakan layanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tabungan secara online yang dapat dijalankan pada perangkat *smartphone* yang dimiliki oleh nasabah menggunakan data seluler/wifi.

b) *BBS Merchant*

BPRS Bhakti Sumekar Merchant atau disingkat *BBS Merchant* merupakan layanan aplikasi BPRS Bhakti Sumekar yang diberikan kepada nasabah yang memiliki bentuk usaha (*phisical store*) untuk digunakan sebagai alat pembantu dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai.

Fitur utama yang terdapat dalam aplikasi *BBS Merchant* adalah pembayaran dengan menggunakan media *Quick Response Code* atau disingkat QR Code. QR Code adalah suatu jenis kode matriks atau kode batang dua dimensi yang berfungsi sebagai hipertaut fisik yang dapat menyimpan teks, url, dan sebagainya. Transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code ini disebutkan dengan istilah QR Payment atau pembayaran menggunakan QR.

QR payment adalah sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan QR Code. Secara umum, untuk bisa melakukan transaksi pembayaran menggunakan QR Code, cukup mengunduh aplikasi *BBS Merchant* melalui Playstore di *smartphone*. Kemudian melakukan registrasi (pendaftaran) seperti mengisi data diri dan informasi yang dibutuhkan dengan menghubungi kantor pusat/Cabang BPRS Bhakti Sumekar terdekat.

c) *ATM Cardless*

*ATM Cardless* merupakan sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* manusia. Uniknya *ATM Cardless* BPRS Bhakti Sumekar ini tidak menggunakan kartu, hanya bermodalkan nomor rekening dan *handphone* saja sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Untuk keamanan PIN *ATM Cardless* ini sudah terjamin karena PIN tersebut berbeda di setiap melakukan transaksi.<sup>4</sup>

## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuisisioner secara langsung kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh peneliti dengan menemui responden, hal ini diharapkan supaya lebih efektif.

Penelitian ini menyebarkan sebanyak 126 kuisisioner kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Kuisisioner tersebut digunakan untuk diolah sebagai data primer. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil dengan maksud dan tujuan tertentu. Berdasarkan 126 responden tersebut, berikut ini adalah rincian data responden berdasarkan variabel yang telah ditetapkan peneliti antara lain:

---

<sup>4</sup>Haerus Saleh, Kepala Bagian Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, Wawancara Langsung (03 Juli 2019).

**Tabel 4.1**  
**Rincian Pengumpulan Data Penelitian dengan Kuisisioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuisisioner yang disebarakan	126
Kuisisioner yang kembali	126
Kuisisioner yang tidak kembali	0
Kuisisioner yang digunakan	126
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data Primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kuisisioner yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 126 kuisisioner dengan tingkat pengembalian sebesar 100%. Persentase pengembalian sangat baik, karena dari 126 kuisisioner yang disebarakan data lengkap.

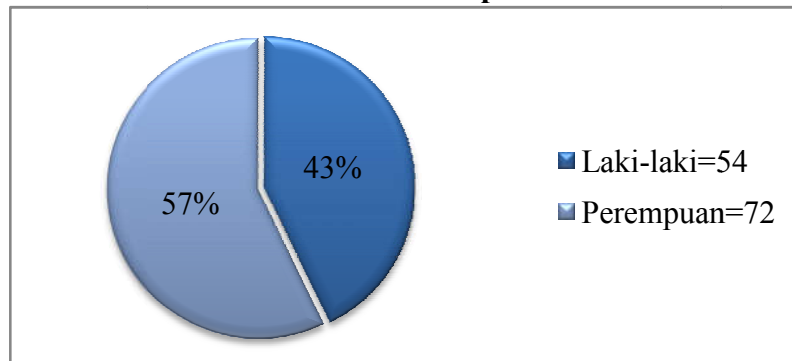
#### **b. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi data responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

##### **1) Jenis Kelamin Responden**

Data tentang jenis kelamin nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menjadi responden penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Jenis Kelamin Responden**



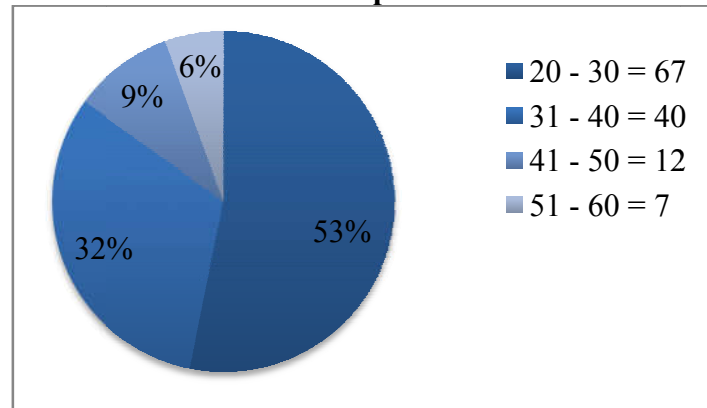
**Sumber:** Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 tersebut, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin, untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 orang dengan persentase 43% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 72 orang dengan persentase 57%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan *BBS Mobile* lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

## 2) Usia Responden

Data tentang usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu mulai usia 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan 51-60 tahun, kategori usia tersebut merupakan usia nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan *BBS Mobile* yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Usia Responden**



**Sumber:** Hasil Penelitian, 2020.

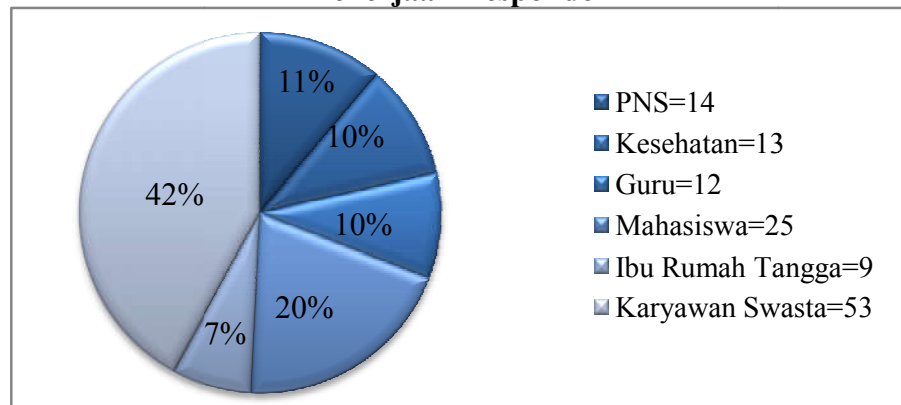
Berdasarkan gambar 4.4 tersebut mengenai usia responden diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini dengan kategori usia 20-30 tahun berjumlah 67 nasabah dengan persentase 53%, responden dengan ketegori usia 31-40 tahun berjumlah 40 nasabah dengan persentase 32%, responden dengan kategori usia 41-50 tahun berjumlah 12 nasabah dengan persentase 9% dan responden dengan kategori usia 51-60 tahun berjumlah 7 nasabah dengan persentase 6%. Dari tabel tersebut disimpulkan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun dengan persentase terbanyak yaitu sebanyak 53%.

### **3) Pekerjaan Responden**

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan *BBS Mobile* sebagai berikut:



**Gambar 4.5**  
**Pekerjaan Responden**



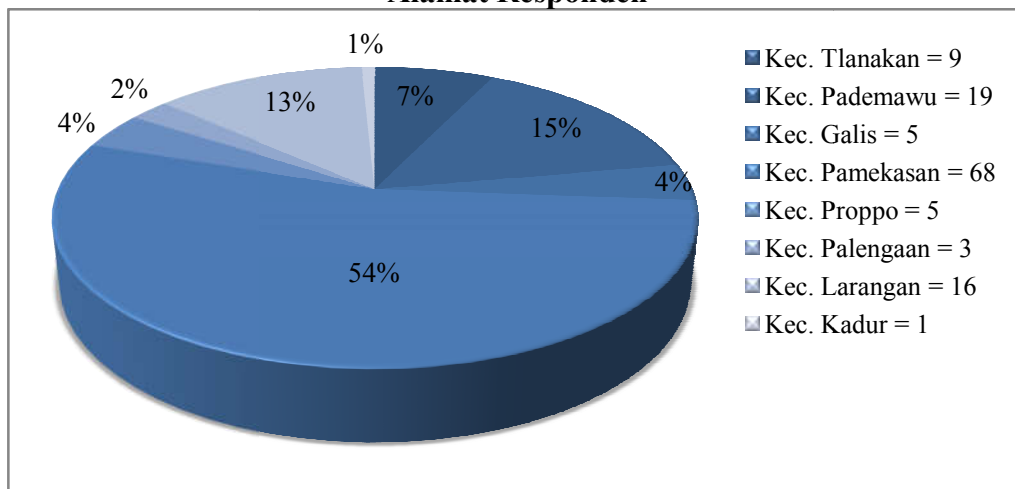
**Sumber:** Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan gambar 4.5 tersebut mengenai pekerjaan responden diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kategori sebagai PNS sebanyak 14 nasabah dengan persentase 11%, kategori kesehatan sebanyak 13 nasabah dengan persentase 10%, kategori guru sebanyak 12 nasabah dengan persentase 10%, kategori mahasiswa sebanyak 25 nasabah dengan persentase 20%, kategori ibu rumah tangga sebanyak 9 nasabah dengan persentase 7% dan kategori karyawan swasta sebanyak 53 nasabah dengan persentase 42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak yaitu karyawan swasta.

#### **4) Alamat Responden**

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan alamat nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan *BBS Mobile* sebagai berikut:

**Gambar 4.6**  
**Alamat Responden**



**Sumber:** Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan gambar 4.6 tersebut mengenai alamat responden diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kategori sebagai berikut, pada kec. Tlanakan sebanyak 9 nasabah dengan persentase 7%, untuk kec. Pademawu sebanyak 19 nasabah dengan persentase 15%, kec. Galis sebanyak 5 nasabah dengan persentase 4%, sedangkan kec. Pamekasan sebanyak 68 nasabah dengan persentase 54%, untuk kec. Proppo sebanyak 5 nasabah dengan persentase 4%, kec. Palengaan sebanyak 3 nasabah dengan persentase 2%, untuk kec. Larangan sebanyak 16 nasabah dengan persentase 13%, dan untuk kec. Kadur sebanyak 1 nasabah dengan persentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menggunakan *BBS Mobile* di domisili oleh nasabah dari kec. Pamekasan dengan jumlah 68 nasabah dengan persentase 54%.

### c. Deskripsi Variabel Responden

Statistik deskriptif digunakan untuk menunjukkan jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini seperti nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan *standar deviation* dari masing-masing variabel. Variabel dalam penelitian ini

meliputi variabel Persepsi Nasabah, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Keputusan Nasabah. Adapun hasil perhitungan statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif**  
**Statistics**

	Persepsi_Nasabah	Kepercayaan	Kualitas_Layanan	Keputusan_Nasabah
N Valid	126	126	126	126
Missing	0	0	0	0
Mean	25,06	37,28	38,18	16,21
Std. Deviation	2,559	4,437	3,965	2,080
Minimum	20	24	25	10
Maximum	30	45	45	20

**Sumber:** *Output SPSS Versi 23 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa nilai mean persepsi nasabah ( $X_1$ ) sebesar 25,06. Nilai standar deviation persepsi nasabah ( $X_1$ ) sebesar 2,559. Nilai minimum persepsi nasabah ( $X_1$ ) sebesar 20 dan maximum persepsi nasabah ( $X_1$ ) sebesar 30. Standar deviasi yang sering dikenal dengan simpangan baku merupakan nilai sebaran data yang digunakan untuk mengetahui nilai-nilai data yang tersebar. Dalam penelitian ini menyatakan nilai standar deviasi sebesar 2,559 yang artinya nilai sebaran data dari rata-rata 1 standar deviasi sebesar 2,559.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai mean kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 37,28. Nilai standar deviation kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 4,437. Nilai minimum kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 24 dan maximum kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 45. Standar deviasi yang sering dikenal dengan simpangan baku merupakan nilai sebaran data yang digunakan untuk mengetahui nilai-nilai data yang tersebar. Dalam penelitian ini menyatakan nilai standar deviasi sebesar 4,437 yang artinya nilai sebaran data dari rata-rata 1 standar deviasi sebesar 4,437.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai mean kualitas layanan ( $X_3$ ) sebesar 38,18. Nilai standar deviation kualitas layanan ( $X_3$ ) sebesar 3,965. Nilai minimum kualitas layanan ( $X_3$ ) sebesar 25 dan maximum kualitas layanan ( $X_3$ ) sebesar 45. Standar deviasi yang sering dikenal dengan simpangan baku merupakan nilai sebaran data yang digunakan untuk mengetahui nilai-nilai data yang tersebar. Dalam penelitian ini menyatakan nilai standar deviasi sebesar 3,965 yang artinya nilai sebaran data dari rata-rata 1 standar deviasi sebesar 3,965.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai mean keputusan nasabah (Y) sebesar 16,21. Nilai standar deviation keputusan nasabah (Y) sebesar 2,080. Nilai minimum keputusan nasabah (Y) sebesar 10 dan maximum keputusan nasabah (Y) sebesar 20. Standar deviasi yang sering dikenal dengan simpangan baku merupakan nilai sebaran data yang digunakan untuk mengetahui nilai-nilai data yang tersebar. Dalam penelitian ini menyatakan nilai standar deviasi sebesar 2,080 yang artinya nilai sebaran data dari rata-rata 1 standar deviasi sebesar 2,080.

### **3. Uji Kualitas Data**

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap kualitas data yang akan diolah dalam analisis statistik. Hal ini penting karena data yang berkualitas akan mempengaruhi signifikansi hasil penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*) versi 23. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas:

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

Uji validitas dilakukan untuk mengukur data yang didapat setelah penelitian dengan alat ukur yaitu kuisioner. Pengujian validitas tiap butir

pernyataan menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir pernyataan yang disebut dengan uji *pearson correlation*.

Peneliti mengajukan kuisioner yang terdiri dari 6 butir pernyataan untuk variabel persepsi nasabah ( $X_1$ ), 9 butir pernyataan untuk variabel kepercayaan ( $X_2$ ), 9 butir pernyataan untuk variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) dan 4 butir pernyataan untuk variabel keputusan nasabah ( $Y$ ), sehingga seluruh pernyataan berjumlah 28 butir dengan interval jawaban 1 sampai 5. Dengan jumlah responden sebesar 126 nasabah dan  $\alpha = 0,05$ .  $Df = n - 2 = 126 - 2$  maka nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,1750. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS 23 memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Nasabah ( $X_1$ )**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
X1.1	0,720	0,1750	Valid
X1.2	0,749	0,1750	Valid
X1.3	0,595	0,1750	Valid
X1.4	0,628	0,1750	Valid
X1.5	0,554	0,1750	Valid
X1.6	0,655	0,1750	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.*

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
X2.1	0,691	0,1750	Valid
X2.2	0,781	0,1750	Valid
X2.3	0,569	0,1750	Valid
X2.4	0,745	0,1750	Valid
X2.5	0,776	0,1750	Valid
X2.6	0,773	0,1750	Valid
X2.7	0,594	0,1750	Valid
X2.8	0,768	0,1750	Valid

X2.9	0,784	0,1750	Valid
------	-------	--------	-------

Sumber: *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)**

Item	Koefisien Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Validitas
X3.1	0,628	0,1750	Valid
X3.2	0,741	0,1750	Valid
X3.3	0,722	0,1750	Valid
X3.4	0,674	0,1750	Valid
X3.5	0,617	0,1750	Valid
X3.6	0,651	0,1750	Valid
X3.7	0,705	0,1750	Valid
X3.8	0,623	0,1750	Valid
X3.9	0,723	0,1750	Valid

Sumber: *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)**

Item	Koefisien Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Validitas
Y.1	0,744	0,1750	Valid
Y.2	0,811	0,1750	Valid
Y.3	0,734	0,1750	Valid
Y.4	0,827	0,1750	Valid

Sumber: *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perhitungannya, seluruh item pernyataan pada variabel persepsi nasabah (X<sub>1</sub>), kepercayaan (X<sub>2</sub>), kualitas layanan (X<sub>3</sub>) dan variabel keputusan nasabah (Y) dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi variabel X dan Variabel Y lebih besar dari r<sub>tabel</sub> yaitu 0,1750.

**b. Uji Reliabilitas**

Tahapan berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas terhadap data dengan tujuan untuk mengetahui kuisisioner jawaban responden atas kuisisioner yang diberikan. Jika nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $> 0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )

suatu variabel  $< 0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Nasabah ( $X_1$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,722	6

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,880	9

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,852	9

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah ( $Y$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	4

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel persepsi nasabah memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,722, variabel kepercayaan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,880, variabel kualitas layanan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,852 dan variabel keputusan nasabah memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,783. Hal ini menunjukkan nilai variabel X dan Y

lebih besar dari *cronbach's alpha* 0,60. Artinya masing-masing variabel persepsi nasabah, kepercayaan, kualitas layanan dan variabel keputusan nasabah masing-masing memenuhi kriteria reliabel.

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Adapun kriteria untuk mendeteksi multikolinieritas pada suatu model sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *Tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Jika lebih dari 0,70 maka di asumsikan terjadi korelasi (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinieritas.



3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai  $R^2$  maupun *Adjusted R<sup>2</sup>* di atas 0,60, namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinieritas.<sup>5</sup>

Berikut hasil uji multikolinieritas tiap variabel yaitu:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,269	1,437		,883	,379		
Persepsi_Nasabah	,208	,090	,256	2,310	,023	,337	2,964
Kepercayaan	,063	,066	,135	,959	,339	,209	4,780
Kualitas_Layanan	,193	,062	,367	3,106	,002	,297	3,364

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

**Sumber:** Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan memiliki nilai VIF kurang dari 10, nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai koefisien korelasi kurang dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas pada model regresi dalam penelitian ini.

Sedangkan dilihat dari nilai *R square*nya, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas baik pada tabel Analisis nilai *R square* diperoleh sebesar

<sup>5</sup>Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 157.

0,481 atau 48,1% sehingga dapat dikatakan antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Tingkat Korelasi antar Variabel dan R<sup>2</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,702 <sup>a</sup>	,493	,481	1,499	2,055

a. Predictors: (Constant), total\_x3, total\_x1, total\_x2

b. Dependent Variable: total\_y

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

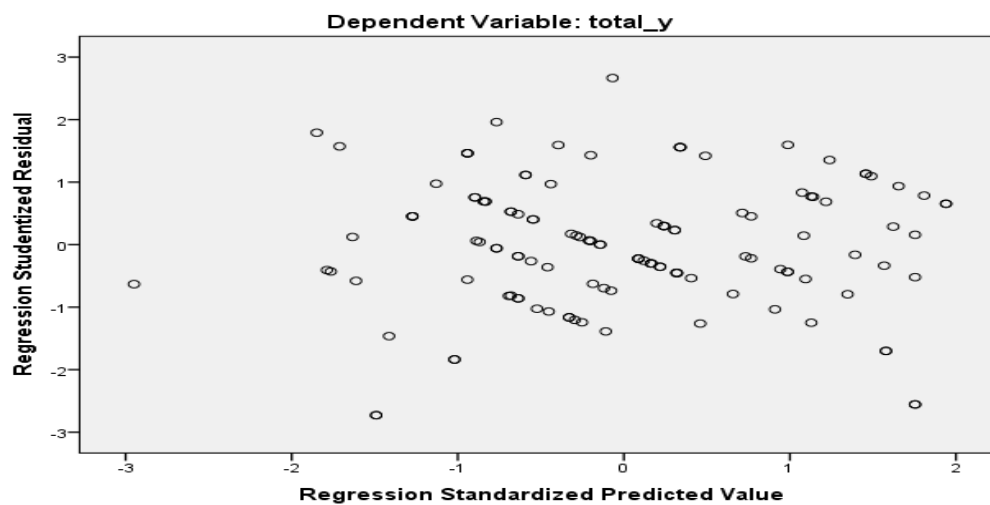
#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED seperti titik yang mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.<sup>6</sup> Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 23 yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

---

<sup>6</sup>Ibid. hlm. 157.

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Scatterplot**



**Sumber:** *Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.*

Berdasarkan gambar 4.7 tersebut bahwa dari grafik *scatterplot* memperlihatkan titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

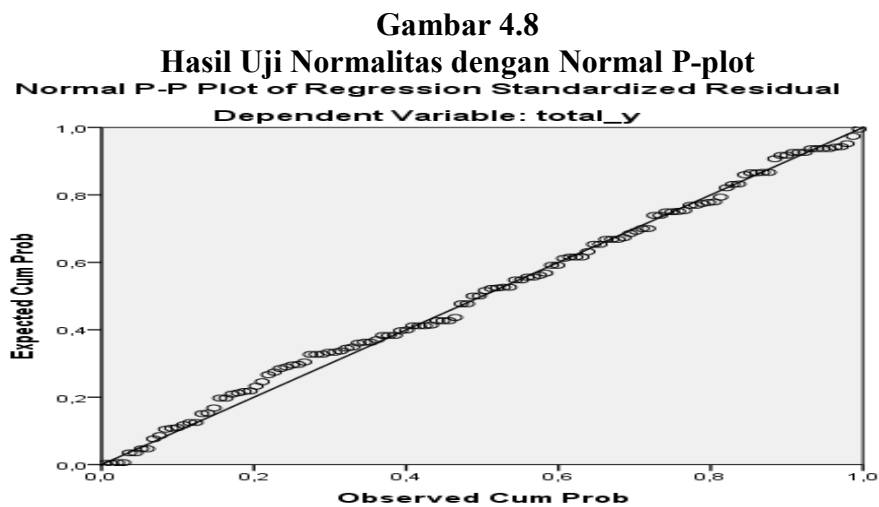
### c. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal.<sup>7</sup> Untuk mengetahui normalitas data, peneliti dapat melakukan uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan normal P plot, *skewness* dan kurtosis atau dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov.<sup>8</sup> Berikut hasil pengolahan data

<sup>7</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Depok: Rajawali Pers, 2013), hlm.181.

<sup>8</sup>Jonathan Sarwono, *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), hlm. 235.

dengan menggunakan program SPSS 23 yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Sumber:** Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada gambar 4.8 terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal atau model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini juga menggunakan cara uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan jika nilai sig lebih besar dari 5% atau 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal, dan jika nilai sig lebih kecil dari 5% maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews Ed. 1 Cet. 2* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 60.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,48082943
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,034
	Negative	-,055
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</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:** *Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.*

Pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai statistik sebesar 0,055 atau nilai sig yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,20 atau 20%. Karena nilai sig pada uji Kolmogorov-Smirnov 0,20 atau 20% lebih besar dari tingkat kekeliruan ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal dan menunjukkan model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### **d. Uji Autokorelasi**

“Uji autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi.”<sup>10</sup> Pengujian ada tidaknya autokorelasi dilakukan dengan menggunakan metode Durbin-Watson.

<sup>10</sup>Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 158.

Adapun cara mendeteksi terjadi autokorelasi dalam model analisis regresi dengan menggunakan Durbin-Watson dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,702 <sup>a</sup>	,493	,481	1,499	2,055

a. Predictors: (Constant), total\_x3, total\_x1, total\_x2

b. Dependent Variable: total\_y

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan *output* SPSS di atas diperoleh nilai statistik Durbin-Watson (DW) = 2,055. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai batas atas (dU) dan nilai batas bawah (dL) yang diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan tingkat signifikansi 5%, jumlah sampel 126 (n=126) dan jumlah variabel independen 3 (k=3). Sehingga nilai dL, dU, 4-dL, dan 4-dU dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi**

DL	dU	4-dL	4-dU	DW	Keputusan
1,6608	1,7582	2,3392	2,2418	2,055	Tidak ada autokorelasi

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Tabel di atas menunjukkan nilai DW terletak antara  $dU = 1,7582$  dan  $4-dU = 2,2418$  ( $dU < DW < 4-dU$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

“Analisis regresi bertujuan digunakan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.”<sup>11</sup> Atau untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap variabel keputusan nasabah. Dari hasil pengujian statistik diperoleh besarnya koefisien masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,269	1,437		,883	,379
Persepsi_Nasabah	,208	,090	,256	2,310	,023
Kepercayaan	,063	,066	,135	,959	,339
Kualitas_Layanan	,193	,062	,367	3,106	,002

a. Dependent Variable: Keputusan\_Nasabah

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,269 + 0,208X_1 + 0,063X_2 + 0,193X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 1,269. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel persepsi nasabah/ $X_1$ , kepercayaan/ $X_2$ , dan kualitas layanan/ $X_3$  diasumsikan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel dependennya (keputusan nasabah) adalah 1,269.

Koefisien variabel persepsi nasabah ( $X_1$ ) sebesar 0,208. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara persepsi

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 277.

nasabah dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Artinya, setiap kenaikan persepsi nasabah sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 20,8% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Koefisien variabel kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 0,063. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepercayaan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Artinya, setiap kenaikan kepercayaan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 6,3% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Koefisien variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) sebesar 0,193. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Artinya, setiap kenaikan kualitas layanan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 19,3% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap variabel dependen (keputusan nasabah).

Pengujian ini melibatkan tiga variabel independen terhadap variabel dependen dalam menguji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama. Pengujian ini dilakukan dengan cara



membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05%. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Terima  $H_a$ ). Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka dapat dikatakan tidak signifikan (Tolak  $H_a$ ).<sup>12</sup>

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266,528	3	88,843	39,542	,000 <sup>b</sup>
	Residual	274,107	122	2,247		
	Total	540,635	125			

a. Dependent Variable: total\_y

b. Predictors: (Constant), total\_x3, total\_x1, total\_x2

**Sumber:** Output SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 39,542 dan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1 = 126 - 3 - 1 = 122$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 2,68. Karena nilai  $F_{hitung} 39,542 > F_{tabel} 2,68$  dan sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

## 2. Uji Signifikansi Individual (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel independen. Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besaran dan pengaruh persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara individual terhadap keputusan

<sup>12</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Dengan Statistik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hlm 107-108.

nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dengan taraf signifikan  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian variabel persepsi nasabah ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,310 dan nilai signifikansi 0,023. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1 = 122$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 1,97960. Karena nilai  $t_{hitung} 2,310 > t_{tabel} 1,97960$  dan sig.  $0,023 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi nasabah ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian variabel kepercayaan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,959 dan nilai signifikansi 0,339. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1 = 122$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 1,97960. Karena nilai  $t_{hitung} 0,959 < t_{tabel} 1,97960$  dan sig.  $0,339 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,106 dan nilai signifikansi 0,002. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1 = 122$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 1,97960. Karena nilai  $t_{hitung} 3,106 > t_{tabel} 1,97960$  dan sig.  $0,002 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

layanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Dengan kata lain, koefisien ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien ini adalah antara nol sampai dengan satu. Jika nilainya kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilainya mendekati satu berarti variabel-variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 <sup>a</sup>	,493	,481	1,499

a. Predictors: (Constant), total\_x3, total\_x1, total\_x2

b. Dependent Variable: total\_y

**Sumber:** *Output* SPSS Versi 23, data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,481. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan dapat menerangkan variabel keputusan nasabah sebesar 48,1%, sedangkan sisanya 51,9% ( $100\% - 48,1\% = 51,9\%$ ) diterangkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dan menganalisis pengaruh variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Oleh karena itu, pada bagian ini peneliti akan membahas atau menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini:

#### **1. H<sub>1</sub>: Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Variabel dari persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan merupakan bagian dari perilaku konsumen. “Schiffan dan Kanuk berpendapat bahwa perilaku konsumen merupakan perbuatan yang di perhatikan oleh konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang di harapkan dapat memuaskan akan kebutuhan oleh konsumen tersebut.”<sup>13</sup>

Pada kenyataannya, manusia dihadapkan pada beberapa pilihan untuk memenuhi kebutuhannya. Terdapat beberapa faktor dan alasan yang mendorong manusia untuk melakukan suatu pembelian. Pemahaman mengenai perilaku konsumen sangat penting dikarenakan dapat dijadikan modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam perusahaan tersebut.

---

<sup>13</sup>Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatam Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hlm. 7-8.

Perkembangan teknologi internet telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk perilaku konsumen. Perubahan dalam cara memperoleh informasi, kebutuhan mengambil keputusan dengan cara yang tepat tanpa terikat ruang dan waktu, dan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri di dunia maya berdampak secara tidak langsung maupun langsung terhadap perilaku konsumen dalam membeli dan mengonsumsi produk. Keputusan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya persepsi nasabah, kemudahan, kepercayaan, manfaat, resiko, kecemasan, kualitas layanan, dan persepsi nilai. Dalam penelitian ini, hanya menggunakan variabel persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel resiko, manfaat, kemudahan, kecemasan, dan persepsi nilai tidak digunakan dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dari persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian, hasil uji F ini berhasil membuktikan bahwa variabel dari persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadli & Rudy Fachruddin, Heri Setiawan dan Brian Dwi Saputro yang

menunjukkan bahwa persepsi nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *BBS Mobile*.

## **2. H2: Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang kedua “pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?”. Maka dapat dijelaskan melalui poin pembahasan berikut ini:

Untuk mengetahui apakah variabel  $X_1$  (persepsi nasabah) berpengaruh terhadap variabel  $Y$  (keputusan nasabah) pada analisis regresi linier berganda yang diketahui sebesar 0,208. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara persepsi nasabah dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Artinya, setiap kenaikan persepsi nasabah sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 20,8% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Selanjutnya untuk mengetahui persepsi nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari hasil uji t.

Setelah dilakukan uji t diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel  $X_1$  (persepsi nasabah) adalah 0,023 dibawah 0,05 ( $< 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan dari tabel di atas bahwa persepsi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh keputusan nasabah sebesar 2,310. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1$  ( $126 - 3 - 1 = 122$ ) dengan taraf

signifikansi 5% adalah 1,97960. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh keputusan nasabah. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, terdapat pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Hal ini sesuai dengan teori “Stanton dalam Etta Mamang menjelaskan bahwa persepsi nasabah merupakan pandangan seseorang atau tanggapan seseorang atas suatu peristiwa yang terjadi berdasarkan pengalamannya.”<sup>14</sup>

Dengan demikian setiap perusahaan baik yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa perlu menciptakan kinerja yang baik sehingga akan muncul persepsi yang baik pula. Persepsi nasabah yang baik (positif) akan menjadikan perusahaan tersebut sangat dikenal masyarakat dan nantinya akan menambah minat nasabah untuk menabung di bank tersebut.

### **3. H3: Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang ketiga “pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?”. Maka dapat di jelaskan melalui poin pembahasan berikut ini:

Untuk mengetahui apakah variabel  $X_2$  (kepercayaan) berpengaruh terhadap variabel  $Y$  (keputusan nasabah) pada analisis regresi linier berganda yang diketahui sebesar 0,063. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepercayaan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

---

<sup>14</sup>Etta Mamang, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 64.

Artinya, setiap kenaikan kepercayaan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 6,3% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Selanjutnya untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari hasil uji t.

Setelah dilakukan uji t diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel  $X_2$  (kepercayaan) adalah 0,339 di atas 0,05 ( $> 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan dari tabel di atas bahwa kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh keputusan nasabah sebesar 0,959. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1$  ( $126 - 3 - 1 = 122$ ) dengan taraf signifikansi 5% adalah 1,97960. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan tidak dipengaruhi oleh keputusan nasabah. Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Dengan demikian BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan disarankan untuk memperhatikan nilai dari kepercayaan karena “Moorman berpendapat bahwa kepercayaan merupakan keinginan untuk menggantungkan diri terhadap mitra yang dipercayai.”<sup>15</sup> Artinya, dengan memperhatikan nilai kepercayaan nantinya dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, sehingga akan menambah jumlah nasabah yang menggunakan *BBS Mobile*.

---

<sup>15</sup>Wahyu Nugroho & Euis Soliha, *E-Banking, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Jurnal Bisnis dan Ekonomi JBE*. Vol. 25, (2), (2018), hlm. 136.



#### **4. H4: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang keempat “pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan?”. Maka dapat di jelaskan melalui poin pembahasan berikut ini:

Untuk mengetahui apakah variabel  $X_3$  (kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel  $Y$  (keputusan nasabah) pada analisis regresi linier berganda yang diketahui sebesar 0,193. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Artinya, setiap kenaikan kepercayaan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada keputusan nasabah sebesar 19,3% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari hasil uji  $t$ .

Setelah dilakukan uji  $t$  diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel  $X_3$  (kualitas layanan) adalah 0,002 dibawah 0,05 ( $< 0,05$ ). Hal ini dapat disimpulkan dari tabel di atas bahwa kualitas layanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh keputusan nasabah sebesar 3,106. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $n - k - 1$  ( $126 - 3 - 1 = 122$ ) dengan taraf signifikansi 5% adalah 1,97960. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh keputusan

nasabah. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

“Hal ini sesuai dengan teori kualitas layanan berdasarkan pendapat Kasmir bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa puas akan terpenuhinya kebutuhan dan keinginannya.”<sup>16</sup>

Dengan demikian BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan disarankan untuk mempertahankan nilai dari kualitas layanan dan dianjurkan untuk lebih meningkatkan nilai dari kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 64-71.