

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27

Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

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

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas

ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.⁹⁴

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Visi Bank Syariah Indonesia yaitu :

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi Bank Syariah Indonesia yaitu :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁹⁵

c. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)

Gambar 4.1

Logo Bank Syariah Indonesia



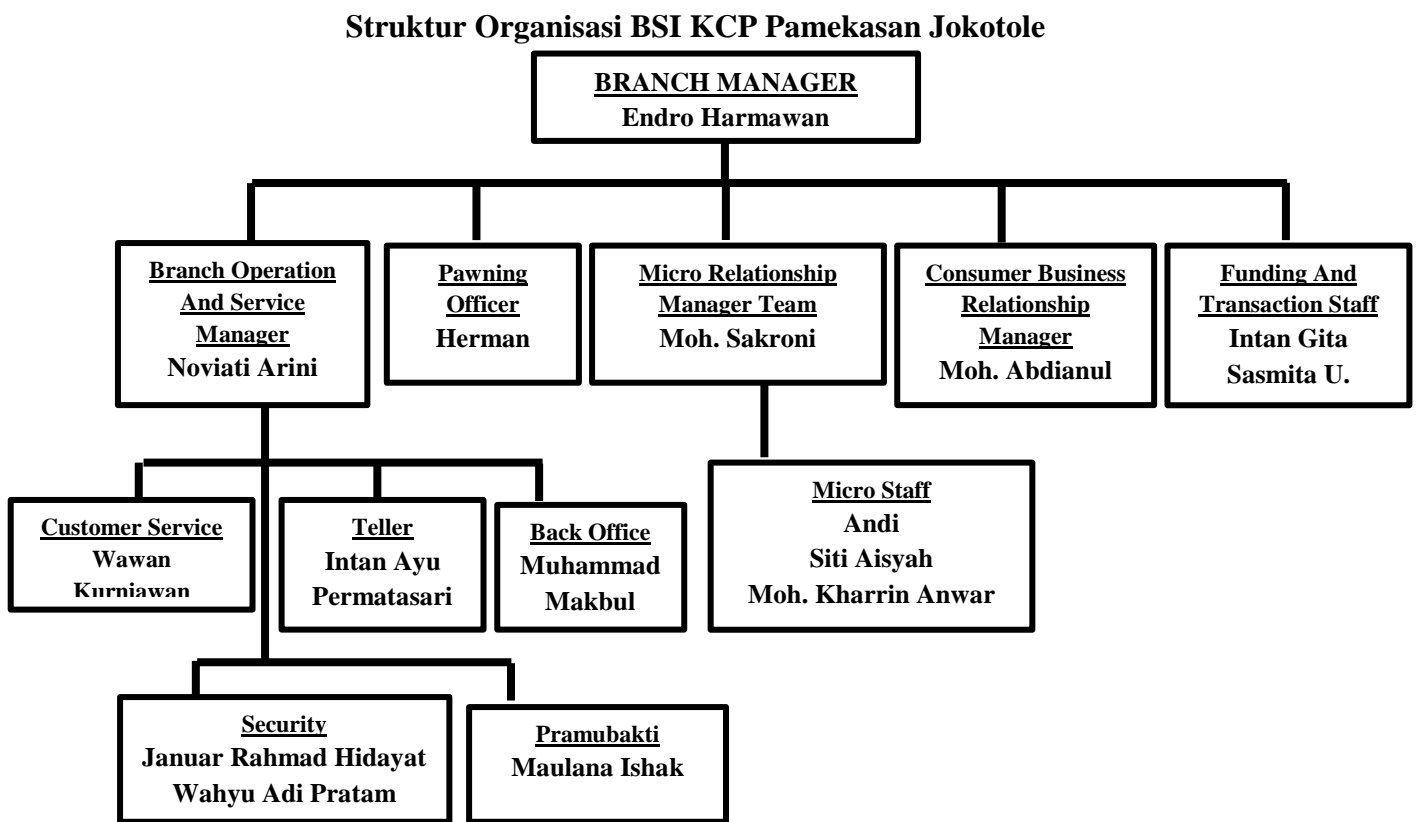
⁹⁴ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 24 Desember 2022 pukul 10.13 WIB

⁹⁵ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 24 Desember 2022 pukul 10.18 WIB

Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.⁹⁶

d. Struktur Organisasi BSI KCP Pamekasan Jokotole

Gambar 4.2



Sumber : BSI KCP Pamekasan Jokotole

e. Produk dan Layanan BSI KCP Pamekasan Jokotole

Terdapat berbagai macam produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole, diantaranya yaitu produk tabungan dan pembiayaan.

⁹⁶ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 24 Desember 2022 pukul 10.20 WIB

a. Tabungan

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia. Wujudkan Niat Suci Anda Ke Baitullah.

Tabungan perencanaan Haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Keunggulan dari produk ini sebagai berikut:⁹⁷

- a. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
- b. *EBanking* (BSI *Mobile* dan BSI *Net Banking*)
- c. Pilihan Notifikasi melalui SMS, *email* dan *WhatsApp*
- d. Bebas biaya administrasi
- e. Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh
- f. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara *online* dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
- g. Bebas biaya penutupan rekening
- h. Pelunasan haji dapat dilakukan secara *online*
- i. Pembukaan rekening *online*

Berikut Syarat dan Ketentuan Umum mendaftar produk tabungan Haji Indonesia :

- a. Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.
- b. Kartu Identitas Diri (KTP).

⁹⁷ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 25 Desember 2022 pukul 20.02 WIB

- c. NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir).
- d. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar.

Pada produk tabungan ini bebas biaya administrasi bulanan.

- 2) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*. Wujudkan Kemudahan Bertransaksi.

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Keunggulan dari produk tabungan ini sebagai berikut :

- a. Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank Mandiri
- b. Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan Prima.
- c. Kemudahan transaksi dengan *Mobile Banking* dan *Net Banking*
- d. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- e. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

Adapun Tarif dan biaya dalam produk tabunaab ini yaitu :

- a. Setoran Awal: Rp100.000 (perorangan) & Rp1.000.000 (non-perorangan)

- b. Setoran minimum berikutnya: Rp50.000 (*Via Teller*) dan Rp1 (*Via EChannel*)
- c. Saldo minimum: Rp50.000
- d. Biaya penutupan rekening: Rp20.000
- e. Biaya Administrasi: Rp10.000
- f. Biaya Ganti Kartu Hilang/Rusak: Rp25.000
- g. Fasilitas Kartu Debit: GPN dan VISA
- h. Biaya *Dormant Account*: Rp5.000

Syarat dan Ketentuan Umum dalam pembukaan rekening tabungan ini :

- a. Syarat pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP
- b. Pembukaan rekening melalui Cabang, Mandiri Syariah *Mobile, Website*

3) BSI Tabungan *Easy Wadiah*. 100% Easy, 100% Kebaikan.

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*. Berikut Keunggulan dari Produk BSI Tabungan *Easy Wadiah*

- a. Bebas biaya administrasi bulanan.
- b. Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri.
- c. Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan Prima.
- d. Kemudahan transaksi dengan *Mobile Banking* dan *Net Banking*.
- e. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

f. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

Adapun Tarif dan Biaya dari pembukaan dan setoran tabungan ini adalah sebagai berikut :

- a. Setoran Awal: Rp100.000 (perorangan) & Rp1.000.000 (non-perorangan)
- b. Setoran minimum berikutnya: Rp50.000 (Via *Teller*) dan Rp1 (Via *EChannel*)
- c. Saldo minimum: Rp50.000
- d. Biaya penutupan rekening: Rp20.000
- e. Biaya Administrasi: Gratis
- f. Biaya Ganti Kartu Hilang/Rusak: Rp25.000
- g. Fasilitas Kartu Debit: GPN dan VISA
- h. Biaya Dormant Account: Rp5.000

Syarat dan Ketentuan Umum dalam pembukaan rekening ini yaitu memerlukan KTP dan NPWP.

b. Produk pembiayaan BSI

- 1) BSI KUR Mikro. Kembangkan Usaha Anda bersama BSI KUR kecil.

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta. Keunggulan Produk pembiayaan BSI KUR mikro ini adalah :

- a. Proses mudah dan cepat
- b. Bebas biaya provisi dan administrasi

- c. Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- d. Angsuran ringan

Syarat dan Ketentuan Umum pembukaan rekening pembiayaan :

- a. WNI cakap hukum
- b. Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- c. Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

Dokumen yang diperlukan sebagai berikut :

- a. Copy KTP nasabah dan pasangan
- b. Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- c. Legalitas usaha nasabah

Tarif dan biaya administrasi pada pembiayaan ini adalah sebesar 0%.⁹⁸

2) BSI Mitraguna Berkah. Solusi tepat untuk ragam kebutuhan

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI. Keunggulan Produk ini adalah :

- a. Limit Pembiayaan Dokter s.d Rp. 2 Miliar, Pegawai s.d Rp 1.5 Miliar
- b. Tenor s.d 15 tahun
- c. Proses mudah dan cepat
- d. Angsuran Ringan dan Tetap
- e. Payroll BSI

Tarif dan Biaya produk pembiayaan BSI Mitraguna Berkah adalah :

- a. Biaya admin s.d. min 0%

⁹⁸ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 25 Desember 2022 pukul 20.23 WIB

- b. Biaya asuransi sesuai ketentuan

Syarat dan Ketentuan Umum pembukaan rekening :

- a. KTP Pemohon
- b. KTP Pasangan/KK (untuk yang telah menikah)
- c. NPWP
- d. SK Pegawai
- e. Payroll melalui BSI
- f. Dokumen pendapatan (amprah/slip gaji atau tunjangan)
- g. Mutasi Rekening Koran
- h. Surat Izin Praktik (Khusus Dokter)

3) BSI OTO. Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. Keunggulan Produk BSI OTO :

- a. Sesuai Prinsip Syariah
- b. Proses mudah dan cepat
- c. Tenor pembiayaan sd 7 tahun
- d. Fasilitas autodebet dari tabungan
- e. Pricing kompetitif
- f. Angsuran tetap hingga jatuh tempo
- g. Jaringan layanan yang luas
- h. DP mulai dari 0%

Tarif dan Biaya untuk produk pembiayaan BSI OTO :

- a. Biaya Admin

b. Biaya Asuransi

Syarat dan Ketentuan Umum produk pembukaan rekening BSI OTO :

- a. WNI yang berdomisili di Indonesia.
- b. Jenis Profesi Nasabah adalah Pegawai tetap, Wiraswasta dan profesional
- c. Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah
- d. *Special Price* Pembiayaan BSI OTO untuk pembelian mobil baru

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan dengan membagikan kuisisioner secara langsung kepada responden. Penyebaran dilakukan sebanyak 100 kuisisioner pada nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jombang. Pengumpulan data dikumpulkan peneliti dengan datang langsung ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jombang dan menemui langsung nasabah yang bertransaksi. Berikut rincian data penyebaran dan pengembalian kuisisioner yang ditunjukkan dalam table berikut ini :

Tabel 4.1

Rincian Penyebaran Pengembalian kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang disebarkan	100
Kuisisioner yang tidak kembali	0

Kuisisioner yang kembali	100
Kuisisioner yang digugurkan	0
Kuisisioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian (<i>respon rate</i>)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable respon rate</i>)	100%

Sumber : data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa kuisisioner yang akan dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuisisioner dengan tingkat pengembalian 100%.

b. Deskripsi Data Responden

1) Jenis Kelamin

Berikut merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini :

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

		Frequency	Percent
Valid	Laki-laki	45	45,0
	Perempuan	55	55,0
	Total	100	100,0

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 55% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden dengan persentase 45%.

2) Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

		Frequency	Percent
Valid	SMA	59	59,0
	S1	39	39,0
	S2	1	1,0
	S3	1	1,0
	Total	100	100,0

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 yang menunjukkan pendidikan terakhir dari responden yang mayoritas pendidikan terakhirnya adalah SMA sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, 39 responden dengan pendidikan S1 dengan persentase 39% dan pendidikan S2 hanya 1 responden dengan persentase 1% dan terakhir S3 hanya 1 responden dengan persentase 1%.

3) Usia

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan usia

		Frequency	Percent
Valid	11-20 tahun	14	14,0
	21-30 tahun	68	68,0
	31-40 tahun	2	2,0
	41-50 tahun	7	7,0
	51-60 tahun	9	9,0
	Total	100	100,0

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan rentang usia responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas usia responden yakni dengan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 68 responden dengan persentase 68%, rentang

usia 11-20 tahun sebanyak 14 responden dengan persentase 14%, rentang umur 31-40 tahun sebanyak 2 responden dengan persentase 2%, dan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 7 responden dengan persentase 7% serta rentang usia 51-60 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase 9%.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Tanggapan responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jombang dapat dijelaskan pada tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada kuisioner yang telah disebarkan berikut ini :

1) Distribusi Jawaban Responder pada Variabel Pengetahuan

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Pengetahuan (X1)

Pengetahuan (X1)											
No Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.			1	1%	9	%	55	55%	35	35%	100
2.			1	1%	13	13%	58	58%	28	28%	100
3.			2	2%	11	11%	55	55%	32	32%	100
4.			2	2%	19	19%	58	58%	21	21%	100
5.	1	1%	3	3%	12	12%	63	63%	21	21%	100

6.	1	1%	1	1%	17	17%	51	51%	30	30%	100
7.			1	1%	17	17%	51	51%	31	31%	100
Jumlah	2		11		98		391		198		700

Sumber :data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Pengetahuan (X1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 11, yang menyatakan jawaban netral (N) 98, dan untuk jawaban Setuju (S) 391 serta jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 198.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma \text{SS} \times 5) + (\Sigma \text{S} \times 4) + (\Sigma \text{N} \times 3) + (\Sigma \text{TS} \times 2) + (\Sigma \text{STS} \times 1)\} : (\text{n} \times 5 \times 7)$$

$$= (198 \times 5) + (391 \times 4) + (98 \times 3) + (11 \times 2) + (2 \times 1) : (100 \times 5 \times 7)$$

$$= (990 + 1564 + 294 + 22 + 2) : 3500$$

$$= 2872 : 3500$$

$$= 0,82 \times 100\% = 82\%$$

Skor variabel pengetahuan (X1) terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokatole adalah sebesar 82% (sangat kuat)

2) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6

Distribusi jawaban Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan (X2)											
No	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	2	2%	1	1%	17	17%	61	61%	19	19%	100
2.	1	1%	2	2%	18	18%	54	54%	25	25%	100
3.			3	3%	11	11%	54	54%	32	32%	100
4.			3	3%	27	27%	52	52%	18	18%	100
5.	1	1%			16	16%	40	40%	43	43%	100
6.			1	1%	25	25%	56	56%	18	18%	100
7.					24	24%	57	57%	19	19%	100
8.			2	2%	18	18%	46	46%	34	34%	100
9.	1	1%			11	11%	47	47%	41	41%	100
10.			2	2%	11	11%	44	44%	43	43%	100
11.			2	2%	17	17%	56	56%	25	25%	100
12.			2	2%	31	31%	47	47%	20	20%	100
13.			1	1%	22	22%	58	58%	19	19%	100
14.			1	1%	25	25%	57	57%	17	17%	100

1.					21	21%	40	40%	39	39%	100
2.	1	1%	2	2%	42	42%	45	45%	10	10%	100
3.			1	1%	42	42%	44	44%	13	13%	100
4.			1	1%	45	45%	44	44%	10	10%	100
5.			2	2%	17	17%	57	57%	24	24%	100
6.	1	1%	3	3%	22	22%	56	56%	18	18%	100
Jumlah	2		8		189		286		114		599

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 terkait distribusi jawaban responden pada variabel keputusan nasabah (Y) adalah sebanyak 2 menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 8 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), untuk jawaban N (Netral) sebanyak 189 dan untuk jawaban S (Setuju) sebanyak 286, serta untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 114.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (n \times 5 \times 6)$$

$$= (114 \times 5) + (286 \times 4) + (189 \times 3) + (8 \times 2) + (2 \times 1) : (100 \times 5 \times 6)$$

$$= (570 + 1144 + 567 + 16 + 2) : (3000)$$

$$= (2299) : (3000)$$

$$= 0,76 \times 100\% = 76\%$$

Skor variabel keputusan nasabah (Y) menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole sebesar 76%.

d. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuisioner masing masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan *person correlation* yakni korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dikatakan valid.

Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan $\alpha = 0,05$ maka nilai r_{tabel} sebesar 0,196. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.8
Hasil uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien korelasi	r_{tabel}	Validitas
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,557	0,196	Valid
	X1.2	0,750	0,196	Valid
	X1.3	0,704	0,196	Valid
	X1.4	0,733	0,196	Valid
	X1.5	0,775	0,196	Valid
	X1.6	0,673	0,196	Valid
	X1.7	0,754	0,196	Valid
Kualitas	X2.1	0,728	0,196	Valid

Pelayanan (X2)	X2.2	0,755	0,196	Valid
	X2.3	0,722	0,196	Valid
	X2.4	0,782	0,196	Valid
	X2.5	0,662	0,196	Valid
	X2.6	0,813	0,196	Valid
	X2.7	0,692	0,196	Valid
	X2.8	0,610	0,196	Valid
	X2.9	0,614	0,196	Valid
	X2.10	0,633	0,196	Valid
	X2.11	0,610	0,196	Valid
	X2.12	0,730	0,196	Valid
	X2.13	0,722	0,196	Valid
	X2.14	0,752	0,196	Valid
	X2.15	0,707	0,196	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y1.1	0,629	0,196	Valid
	Y1.2	0,727	0,196	Valid
	Y1.3	0,708	0,196	Valid

	Y1.4	0,745	0,196	Valid
	Y1.5	0,756	0,196	Valid
	Y1.6	0,758	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah tahun 2023

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dan dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 60% (0,60). Berikut tabel uji reliabilitas :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan (X1)	0,833	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,926	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,813	Reliabel

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan setiap variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas. Model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Berikut hasil uji multikolinearitas tiap variabel :

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.273	1.802			
	Pengetahuan	.274	.080	.305	.527	1.899
	Kualitas Pelayanan	.215	.037	.520	.527	1.899

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari masing masing variabel adalah 0,527 dan nilai VIF adalah 1,899 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena nilai *tolerance* sebesar $0,527 > 0,10$ dan nilai VIF $1,899 < 10$.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Variabel dikatakan terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig $< 0,05$ dan sebaliknya dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig $> 0,05$.

Yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser :

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	.572	1.136		.504	.616
	Pengetahuan	.063	.050	.171	1.253	.213
	Kualitas Pelayanan	-.013	.023	-.079	-.580	.563

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji Glejser diatas menunjukkan bahwa nilai sig untuk variabel bebas X1 sebesar 0,213 dan variabel X2 sebesar 0,563. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan kedua variabel bebas memiliki nilai sig > 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

Dibawah ini akan menampilkan hasil uji autokorelasi untuk melihat ada tidaknya gejala autokorelasi.

Tabel 4.12
Hasil uji Autokorelasi dengan Uji DW

Model	R	R Square	Model Summary ^b		Durbin-Watson
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.763 ^a	.582	.573	2.083	1.852

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer tahun 2023

Berdasarkan uji autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai DW 1,852.

Diketahui dl dan du berdasarkan distribusi tabel DW sebagai berikut :

dU	dL	4-dL	4-dU
1,7152	1,6337	2.3663	2,2848

Keterangan :

Tabel tersebut menyatakan bahwa DW sebesar 1,852 berada diantara nilai $dU = 1,7152$ dan nilai $4-dU = 2,2848$ ($dU < DW < 4-Du$), yakni $1,7152 < 1,852 < 2,2848$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi Autokorelasi.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data normal atau tidak dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dilihat dari nilai signifikansinya. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig $> 0,05$. Berikut hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 4.13

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06244188
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.050
	Negative	-.065

Test Statistic	.065
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

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

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Artinya nilai signifikansi ($0,200 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Berikut tabel hasil uji analisis regresi linear berganda :

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.273	1.802	
	Pengetahuan	.274	.080	.305
	Kualitas Pelayanan	.215	.037	.520

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diperoleh koefisien variabel independen pengetahuan (X_1) = 0,274, variabel kualitas pelayanan (X_2), dan konstanta sebesar 2,273. Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi

linear berganda, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,273 + 0,274X_1 + 0,215X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear tersebut dijabarkan pada keterangan berikut :

- a. Konstanta sebesar 2,273 menyatakan bahwa jika variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan memiliki nilai sama dengan 0, maka keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole bernilai 2,273
- b. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan (X1) sebesar 0,274, yang berarti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel pengetahuan (X1), maka keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole akan meningkat sebesar 0,274 dengan anggapan variabel independen yang lain bernilai konsisten.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,215, berarti jika kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole akan meningkat sebesar 0,215.

2. Uji F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji

F (uji simultan) ini digunakan untuk menguji hipotesis “pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokatole”. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Apabila variabel $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Apabila variabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji F atau uji simultan variabel independen :

Tabel 4.15

Hasil Uji F variabel Independen

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	603.485	2	301.743	69.546	.000 ^b
	Residual	433.874	100	4.339		
	Total	1037.359	102			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 69,546 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} ($69,546$) $>$ F_{tabel} ($3,090$) dan nilai sig ($0,000$) $<$ $0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X (pengetahuan dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (keputusan nasabah menabung).

Dengan demikian terima $H_{a.1}$ dan tolak H_0 yang artinya “pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole”.

3. Uji t

Uji t (secara parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan penarikan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berikut tabel hasil uji signifikan secara parsial :

Tabel 4.16

Hasil Uji T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.273	1.802		1.261	.210
	Pengetahuan	.274	.080	.305	3.424	.001
	Kualitas Pelayanan	.215	.037	.520	5.833	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Dari hasil uji pada tabel menunjukkan t_{hitung} pada variabel pengetahuan adalah sebesar 3,424 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (3,424) > t_{tabel}(1,984)$ dengan taraf sig $0,001 < 0,05$. Sehingga keputusannya $H_{a.2}$ diterima dan H_0 ditolak yang berarti pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP

Pamekasan Jokotole. Untuk t_{hitung} variabel X2 (Kualitas pelayanan) diperoleh 5,883 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (5,883) > t_{tabel} (1,984)$ dengan taraf sig $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_{a.3}$ diterima dan H_0 ditolak yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syaro'ah Indonesia.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dengan nilai R^2 dapat diketahui kesesuaian hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam regresi linear. Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Berikut hasil perhitungan R^2 dengan SPSS :

Tabel 4.17

Hasil Perhitungan R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.582	.573	2.083

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,573 atau 57,3%. Hal ini berarti sebesar 57,3% kemampuan model dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas yakni pengetahuan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu keputusan nasabah menabung nasabah. Sedangkan sisanya ($100\% - 57,3 = 43,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap setiap variabel yang dibahas pada penelitian ini. Penjelasan mengenai pengujian hipotesis dapat dibahas sebagai berikut :

1. Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Berdasarkan hasil uji F secara simultan dapat menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 69,546 dengan taraf signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090 dan diperoleh dari dka pembilang = k dan dkb = n-k-1. Sehingga dka = 2 dan dkb = 100-2-1 = 97. Hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $H_{a.1}$ diterima yang artinya pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap suatu produk dan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu faktor pengambilan keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Arief Firdy Firmansyah yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya. Dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 sehingga hasilnya berpengaruh positif dan signifikan selain itu nilai R^2 sebesar

0,551, nilai tersebut menunjukkan sebesar 55,1 % variabel pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan Syariah.

2. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel pengetahuan bernilai positif yang artinya pengetahuan berbanding lurus/searah terhadap keputusan nasabah menabung. Berdasarkan hasil uji t secara parsial diperoleh t_{hitung} 3,424 dengan taraf signifikan 0,001 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (3,424) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikan (0,001) < (0,005) sehingga dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa H_{a1} diterima. Hal ini berarti variabel X_1 (Pengetahuan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Firman Rabbani yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Dengan nilai t_{hitung} (2,889) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikan 0,005 < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_A diterima, dan artinya pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada bank Syariah.

Sehingga dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, nasabah memutuskan untuk terus menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole karena akad yang sesuai dengan Syariah dan

memilih untuk terus melakukan transaksi karena kehalalannya dan dapat terhindar dari riba.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yang bernilai positif yang berarti kualitas pelayanan berbanding lurus/searah terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,883 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (5,883) > t_{tabel} (1,984)$ sehingga dari hasil tersebut menyatakan H_{a2} diterima. Artinya, variabel X_2 (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah dan tentunya pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi yang sangat penting untuk meningkatkan jumlah nasabah yang akan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole. Dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah karena pelayanan yang diterima oleh para nasabah sesuai dengan ketentuan prosedur dan juga pelayanan yang tanggap dan cepat yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia. Selain itu, nasabah mudah menanggapi informasi yang diterima atau yang dijelaskan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pamekasan Jokotole.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti Mei Diana yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung di BMT di BMT Bina Umat Sejahtera. Dengan nilai t_{hitung} (2,373) > t_{tabel} (1,9850) dan tingkat signifikansinya $0,020 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung di BMT Bina Umat Sejahtera.