

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPSDU) di dirikan tanggal 04 November 1961 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Bank Umum Milik Pemerintah (BUMD) berdasarkan UU No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat dengan PT. Bank Sumut.

PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/ kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertintidak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU. No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU. No. 10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia di segala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank

swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan *merger* untuk menyelamatkan *asset* karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu pemerintah menganggap PT. Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya penerapan PT. Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukan PT. Bank Sumut kedalam bank yang direkapitalisasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/ Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkan UU. No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada klutur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya umat Islam yang semakin sadarkan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank

Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar hal ini, komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Usaha Syariah dengan 2 (dua) kantor Cabang Syariah yaitu 39 Kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Pada Sidimpuan sesuai izin dari BI MO. 6/ DPIP/ PRZ/ Mdn tanggal 18 Oktober 2004. (<http://www.banksumut.co.id/>).

Bank Sumut Usaha merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin prinsip BI No. 6/2 PRIP/PRZ/Mdn tanggal 28 April 2004 dan izin pembukaan Kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidimpuan No. 5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya izin operasional Bank Indonesia sesuai pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut Syariah, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

PT. Bank Sumut Unit Usaha telah didukung oleh sistem operasional pernamkan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang

menguat pada prinsip syariah. Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian di salurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya dibuka pada tanggal 18 April 2011, unit ini dibuka ditujukan untuk memberikan layanan perbankan yang luas kepada masyarakat yang berkeinginan mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip syariah yang terutama untuk daerah sekitar lokasi kantor. Melalui produk dan layanan jasa perbankan yang lebih luas tersebut diharapkan Bank Sumut dapat mendorong partisipasi masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melalui prinsip-prinsip bagi hasil dalam pertumbuhan ekonomi.

1. Visi Dan Misi Perusahaan

a. Visi

Untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Mengelolah dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang disarakan pada prinsip-prinsip compliance.

2. Statement Budaya Perusahaan

Statement budaya Bank Sumut adalah “Memberikan Pelayanan Terbaik” yang merupakan tekad seluruh staf/ pegawai PT. Bank Sumut untuk memenuhi ekspektasi dan keputusan atas pelayanan yang diberikan PT. Bank Sumut.

Statement budaya ini memiliki arti, yaitu:

T : Berusaha untuk selalu **Terpercaya**

E : **Energik** di dalam melakukan setiap kegiatan

R : Senantiasa bersikap **Ramah**

B : Membina hubungan secara **Bersahabat**

A : Menciptakan suasana yang **Aman** dan Nyaman

I : Memiliki **Integritas** yang tinggi

K : **Komitmen** penuh untuk memberikan yang terbaik

3. Makna Logo PT. Bank Sumut Syariah



Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah

Sumber : www.banksumut.co.id

Kata kunci dari Logo PT. Bank Sumut adalah sinergi yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah-langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang disadari dari profesionalisme dan siap memberikan pelayanan terbaik.

- a. Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk “U” yang saling berkaitan ber-*sinergy* membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.
- b. Warna jingga sebagai simbol suatu hasrat yang dilakukan dengan energi yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut.
- c. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf “*Platino Bold*” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.
- d. Warna hijau memiliki suatu hasrat yang terus tumbuh dan berkembang, Tulisan Syariah didalam logo berarti Bank

Sumut yang pelaksana kegiatan perbankannya berdasarkan hukum Islam.

4. Tujuan Dan Fungsi Perusahaan

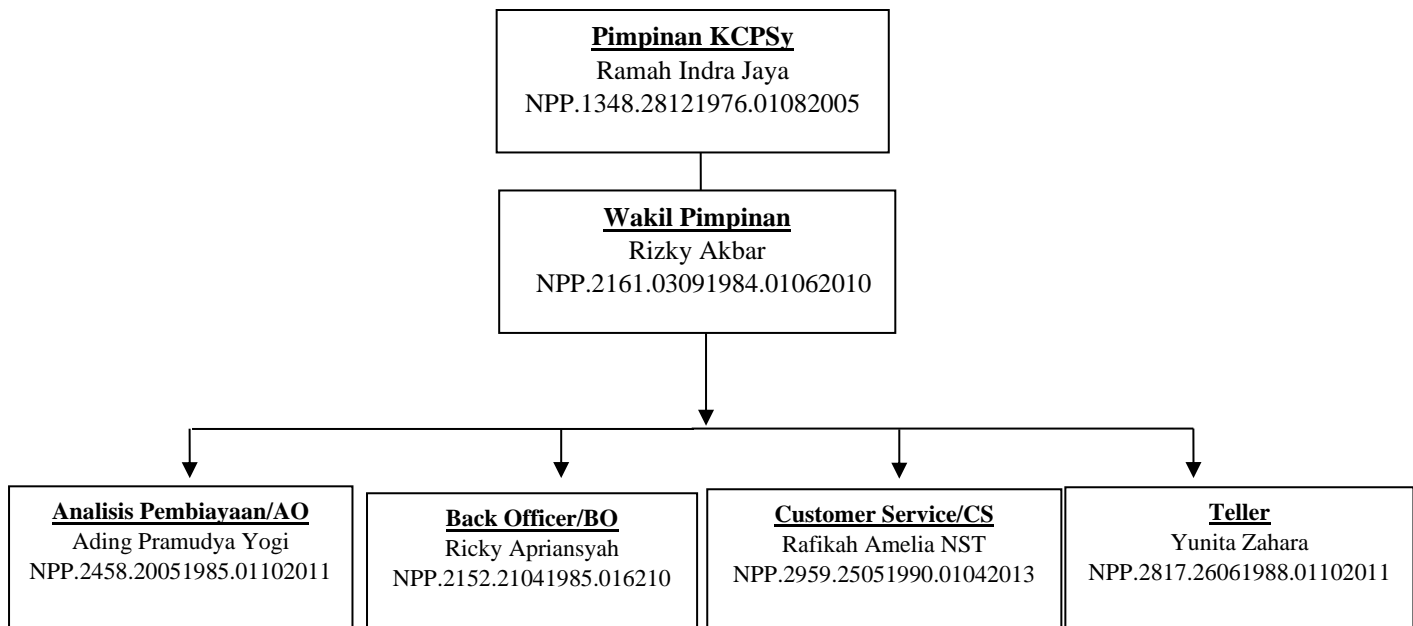
- 1) Tujuan Perusahaan PT. Bank Sumut yaitu:
 - a. Menghasilkan laba.
 - b. Meningkatkan pertumbuhan dikuasi daerah diberbagai bidang.
 - c. Meningkatkan taraf hidup rakyat.
 - d. Memenuhi fungsi sosial dengan penyediaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.
- 2) Fungsi PT. Bank Sumut Syariah

Fungsi dari pendirian PT. Bank Sumut merupakan sebagai alat kelengkapan ekonomi daerah dibidang perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan didaerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah, serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank umum pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. (<http://www.banksumut.co.id/>)

4.1.1.2 Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas

1. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Perusahaan



2. Pembagian Tugas

Berikut merupakan deskripsi tugas dari masing-masing karyawan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya.

1) Pimpinan Bisnis

Tugas pimpinan bisnis PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya

- a. Memimpin, mengkoordinasikan, mengarahkan, membimbing, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi para karyawan.

- b. Mengajukan rencana anggaran, investasi, investaris Kantor Cabang Pembantu untuk dituangkan kedalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.
- c. Menyusun program kerja Kantor Cabang Pembantu sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- d. Menindak lanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari Kantor Intern/Satuan Pemeriksa Internal (SPI)/ Pemeriksa Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan Pemimpin Cabang Induk.
- e. Memeriksa setiap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan bank baik saat ini maupun masa yang akan datang.
- f. Meminimalisir setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada setiap kegiatan operasional, kredit, likuiditas, pasar dan resiko lainnya.
- g. Melaporkan setiap resiko yang akan terjadi atas kegiatan Kantor Cabang kepada Direksi.
- h. Mamantau dan memeriksa serta melaporkan setiap transaksi yang dikatagorikan transaksi keuangan tunai (*Cash*

transaction) dan transaksi keuangan mencurigakan (*Suspecious transasction*).

2) Pimpinan Operasional

- a. Menyusun program kerja dibawah koordinasinya sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan mengevaluasi pelaksana.
- b. Mengajukan rencana anggaran dan investasi.
- c. Memeriksa kebenaran lampiran neraca pada saat rapat kelompok keputusan pembiayaan.
- d. Membantu pimpinan dalam mengontrol kantor cabang dan melaporkan kembali kepada pimpinan.

3) Analisis Pembiayaan (AO)

- a. Menganalisis pembiayaan yang diajukan nasabah.
- b. Menentukan atau mengantisipasi adanya kemauan dan kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan sesuai syarat yang disepakati antara bank dengan nasabah.
- c. Menyetujui atau menolak pembiayaan dari nasabah.
- d. Melakukan transaksi dan menagih angsuran kredit.

4) Back Officer (BO)

- a. Membuat dan mengelolah laporan keuangan.
- b. Mengontrol dan melakukan pencetakan terhadap *invoice* dan pemesanan.
- c. Mengurus laporan pemasaran dan penjualan.

- d. Mengecek stok barang yang akan habis.
 - e. Melakukan administrasi perusahaan.
 - f. Mengurus bagian utang dan piutang.
- 5) Customer Service (CS)
- a. Melayani nasabah dalam pemnukaan dan penutupan rekening (giro, deposito dan tabungan).
 - b. Menawarkan produk yang dibutuhkan nasabah.
 - c. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta komplain nasabah.
 - d. Penerbitan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
 - e. Membuat laporan terkait dengan pelayanan nasabah.
- 6) Teller
- a. Menerima nasabah dalam melakukan transaksi setoran dan penarikan tunai nasabah antar kantor maupun unit opsionalnya.
 - b. Melakukan transaksi penarikan dan pemindah bukuan.
 - c. Pembuatan laporan keroksi atas pengaduan nasabah terkait pembayaran melalui *teller*.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

4.1.2.1 Karakteristik Responden

Data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada para Nasabah yang menggunakan tabungan *Mudharabah* pada Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

menjadi responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner, berikut ini gambaran umum karakteristik responden:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Pria	39	41,59
Wanita	55	58,51
Jumlah		100,00

Pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa orang 94 nasabah yang dijadikan responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin pria 42 orang (41,59%), sedangkan responden wanita sebanyak 58 orang (58,51%).

2. Usia Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21-30	56	59,57
31-40	37	39,36
41-50	1	1,06
Jumlah		100,00

Pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 56 orang (59,57%), responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 37 orang (39,36%), sedangkan responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 1 orang (1,06%).

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	7	7,45
PNS/ Guru	25	26,60
Karyawan Swasta	59	62,77
Tidak Bekerja/ Pensiun	3	3,19
Jumlah		100,00

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/ mahasiswa sebanyak 7 orang (7,45%), responden dengan pekerjaan PNS/ Guru sebanyak 25 orang (26,60%), responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 59 orang (62,77%), sedangkan responden yang tidak bekerja/ pensiun sebanyak 3 orang (3,19%).

4. Pendapatan Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
< Rp. 1.000.000	5	5,32
Rp. 1.000.000 – 2.000.000	16	17,02
Rp. 2.500.000 – 5.000.000	63	67,02
>Rp. 5.000.000	10	10,64
Jumlah		100,00

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan <Rp. 1.000.000 sebanyak 5 orang (5,32%), responden

dengan pendapatan Rp. 1.000.000-2.000.000 sebanyak 16 orang (17,02%), responden dengan pendapatan Rp. 2.500.000-5.000.000 sebanyak 63 orang (67,02%), sedangkan responden dengan pendapatan >Rp. 5.000.000 sebanyak 10 orang (10,64%).

Data yang didapatkan dari penulis mengenai karakteristik responden yang ada di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dapat diambil kesimpulan bahwa siapapun dapat menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

4.1.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Dari hasil angket yang diberikan kepada 100 orang responden, dimana setiap responden menjawab beberapa pertanyaan dari setiap variabel dalam penelitian ini. Penelitian ini mempunyai tiga variabel yaitu motivasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), pengetahuan produk (X_3) dan keputusan nasabah (Y), yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi X_1 , X_2 , X_3 terhadap variabel Y , dan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi (X_1)

Item	SS		ST		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	Jumlah	%
X1.1	41	43,62	44	46,81	9	9,57	0	0,00	0	0,00	94	100,00
X1.2	38	40,43	43	45,74	12	12,77	1	1,06	0	0,00	94	100,00
X1.3	36	38,30	38	40,43	18	19,15	2	2,13	0	0,00	94	100,00

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel 4.5 di atas dapat di uraikan sebagai berikut:

- a. Jawaban responden tentang Saya memilih menabung di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya karena kesesuaian transaksi dengan konsep dalam Islam. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 46,81%.
- b. Jawaban responden tentang Saya bertransaksi di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya karena diberikan kemudahan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 45,74%.
- c. Jawaban responden tentang Saya menabung di Bank Sumut Syariah karena terbiasa dengan lingkungan yang Islami. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang atau 40,43%.

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Item	SS		ST		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	%
X2.1	35	37,23	46	48,94	12	12,77	1	1,06	0	0,00	94	100,00
X2.2	38	40,43	44	46,81	12	12,77	0	0,00	0	0,00	94	100,00
X2.3	36	38,30	48	51,06	10	10,64	0	0,00	0	0,00	94	100,00

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Jawaban responden tentang Pegawai Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya mampu memahami kebutuhan nasabah. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 48,94%.

- b. Jawaban responden tentang Pegawai di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 46,81%.
- c. Jawaban responden tentang Pegawai Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya mampu menanamkan rasa kepercayaan nasabah terhadap pihak bank. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 51,06%.

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Produk (X₃)

Item	SS		ST		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
X3.1	39	41,49	43	45,74	12	12,77	0	0,00	0	0,00	94	100,00
X2.2	45	47,87	40	42,55	9	9,57	0	0,00	0	0,00	94	100,00
X3.3	40	42,55	44	46,81	9	9,57	1	1,06	0	0,00	94	100,00

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Jawaban responden tentang Saya mengetahui resiko dan manfaat yang akan diterima dalam menggunakan produk *mudharabah*. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 45,74%.
- b. Jawaban responden tentang Saya merasa puas menggunakan tabungan *mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan

Raya. Mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 47,87%.

- c. Jawaban responden tentang Saya mengetahui dalam kegiatan operasionalnya Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya tidak menggunakan unsur riba. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 46,81%.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Keputusan Nasabah (Y)

Item	SS		ST		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	%
Y1	36	38,30	38	40,43	20	21,28	0	0,00	0	0,00	94	100,00
Y2	28	29,79	48	51,06	16	17,02	2	2,13	0	0,00	94	100,00
Y3	38	40,43	45	47,87	11	11,70	0	0,00	0	0,00	94	100,00

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Jawaban responden tentang Saya memutuskan menabung di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang atau 40,43%.
- b. Jawaban responden tentang Saya memutuskan menjadi nasabah karena saya percaya pada kinerja Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 51,06%.

- c. Jawaban responden tentang Saya akan merekomendasikan Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya kepada orang lain. Mayoritas nasabah menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 47,87%.

4.1.3 Uji Instrumen Penelitian

4.1.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat dalam suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah valid. Kemudian apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah tidak valid. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel, sebagai berikut.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	Motivasi			
	Pertanyaan 1	0,717	0,2028	Valid
	Pertanyaan 2	0,750	0,2028	Valid
	Pertanyaan 3	0,784	0,2028	Valid
2.	Kualitas Pelayanan			
	Pertanyaan 1	0,767	0,2028	Valid
	Pertanyaan 2	0,810	0,2028	Valid
	Pertanyaan 3	0,807	0,2028	Valid

3.	Pengetahuan Produk			
	Pertanyaan 1	0,784	0,2028	Valid
	Pertanyaan 2	0,824	0,2028	Valid
	Pertanyaan 3	0,735	0,2028	Valid
4.	Keputusan Nasabah			
	Pertanyaan 1	0,786	0,2028	Valid
	Pertanyaan 2	0,755	0,2028	Valid
	Pertanyaan 3	0,711	0,2028	Valid

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Tabel 4.9 setelah dilakukan uji validitas terhadap 94 kuesioner dengan tingkat signifikansi 5% maka memperoleh r_{tabel} ($df = N-2, 94-2 = 92$). Diperoleh nilai r_{tabel} 0,2028 sehingga diketahui bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation (validitas) ternyata $> r_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana yang termasuk pengujian adalah item yang valid saja. reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten apabila pengukuran diulang kembali (Priyanto, 2014). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Suatu konstruk

dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,7.

Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:

4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpa	Keterangan
Motivasi	3	0,814	Reliabel
Kualitas Pelayanan	3	0,844	Reliabel
Pengetahuan Produk	3	0,881	Reliabel
Keputusan Nasabah	3	0,838	Reliabel

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari hasil Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha dari variabel motivasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), pengetahuan produk (X_3) dan keputusan nasabah (Y) lebih besar 0,07 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan/ Pernyataan dalam instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

4.1.4 Analisis Statistik

4.1.4.1 Analisis Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Data yang normal adalah data yang menyebar merata dan polanya tidak menceng kekiri maupun kekanan. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik

Kolmogorov-Smirnov Test (Ghozali, 2007). Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan $>0,05$.

4.11 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17478796
	Absolute	.117
Most Extreme Differences	Positive	.117
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.174
Asymp. Sig. (2-tailed)		.127

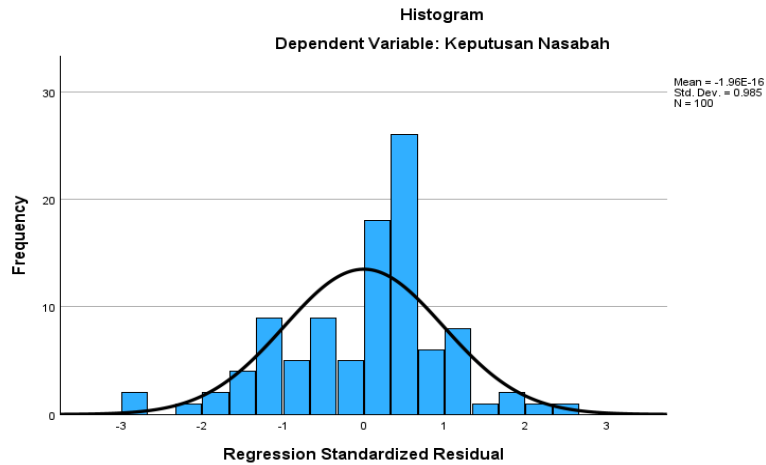
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output, diolah tahun 2023

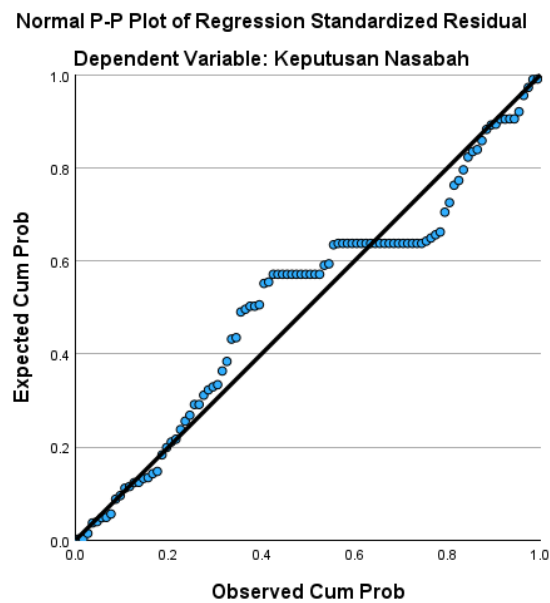
Berdasarkan tabel 4.11 di atas, hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai (*Asymp.Sig.2-tailed*) pada motivasi, kualitas pelayanan, pengetahuan produk dan keputusan nasabah lebih besar dari 0,05 yaitu $0,127 > 0,05$, maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normaliti terpenuhi.

Gambar 4.3
Histogram



Berdasarkan uji grafik histogram bahwa frekuensi residual paling banyak pada nilai 0 atau nilai penyebaran data sudah sesuai dengan kueva normal sehingga dikatakan residual sudah menyebar secara distribusi normal.

Gambar 4.4
P-P Plot



Berdasarkan uji P-P Plot di dapatkan bahwa titik-titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi atau hubungan kuat antara dua variabel bebas/independen atau lebih secara simultan atau bersamaan. Multikolinieritas pada data tidak terjadi ketika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 . Berikut hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Motivasi	.347	2.879
Kualitas Pelayanan	.299	3.346
Pengetahuan Produk	.503	1.989

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah
Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel 4.12 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance Value* (TV) untuk variabel Motivasi (X_1) sebesar 0,347, untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,299 dan untuk variabel Pengetahuan Produk (X_3) sebesar 0,503. Sedangkan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) untuk variabel Motivasi (X) sebesar 2,879, untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3,346, dan untuk

variabel Pengetahuan Produk (X) sebesar 1,989. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas karena nilai $TV > 0,10$ atau $VIF < 10$ dari ketiga variabel bebas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini untuk menguji terjadi heterokedastisitas atau tidak dengan menggunakan Uji Glejser, yaitu apabila nilai Sig. (signifikan) dari seluruh variabel $> 0,05$ maka dapat dikatakan persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.503	.533		2.819	.006
Motivasi	.028	.054	.079	.515	.608
Kualitas Pelayanan	-.081	.057	-.244	-.1424	.158
Pengetahuan Produk	-.004	.047	-.011	-.083	.934

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai Sig. Dari masing-masing variabel adalah untuk variabel motivasi sebesar 0.608, untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.158 dan untuk variabel pengetahuan

produk sebesar 0.934. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan nilai dari masing-masing variabel tidak signifikan atau nilai Sig. > 0,05.

4.1.4.2 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
	(Constant)	1.778	.979	
1	Motivasi	.172	.113	.172
	Kualitas Pelayanan	.339	.126	.329
	Pengetahuan Produk	.341	.095	.339

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah
Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari hasil tabel 4.14 di atas maka persamaan regresi yang di dapat adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,778+0,172+0,339+0,341+e$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien motivasi (X_1) mempunyai pengaruh positif sebesar 0,172 terhadap keputusan

nasabah, artinya semakin meningkat nilai motivasi maka semakin baik terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*. Sedangkan jika ditambahkan dengan kualitas pelayanan (X_2) maka menghasilkan nilai sebesar 0,339 dan ditambah pengetahuan produk (X_3) maka menghasilkan 0,341 terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

4.1.4.3 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (T)

Uji T (parsial) digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji signifikan ini dimaksud sebagai pengamatan terhadap nilai a dari model regresi yang dihasilkan dengan tujuan menentukan apakah nilai nilai regresi tersebut sesuai atau tidak dengan yang dihipotesiskan. Uji-t juga menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terkait.

Adapun taraf signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut.

- 1) Nilai signifikan $> 5\%$ (0,05), berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.
- 2) Nilai signifikan $< 5\%$ (0,05), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terkait.

Tabel 4.15
Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.778	.979		1.817	.072
1 Motivasi	.172	.113	.172	1.521	.132
Kualitas Pelayanan	.339	.126	.329	2.695	.008
Pengetahuan Produk	.341	.095	.339	3.607	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel 4.15 diatas, dapat dilihat bahwa:

- a. Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} Motivasi adalah 1.521 dan probabilitas 0.132. Dalam pengujian hipotesis model regresi, derajat kebebasan (dk) ditentukan dengan rumus $dk/df = n - k$ dimana n sebagai jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel. Sedangkan nilai t_{tabel} untuk jumlah observasi 94 dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan (dk) = $94 - 3 = 91$ diperoleh 1.662. Sehingga diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.521 < 1.662$) dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi (α) 5% atau $0,132 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel motivasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
- b. Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan adalah 2.695 dan probabilitas 0.008. Sedangkan nilai t_{tabel}

1.662, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} ($2.965 > 1.662$) dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) 5% atau $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

- c. Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} untuk Pengetahuan Produk adalah 3.607 dan probabilitas 0.000. Sedangkan nilai t_{tabel} 1.662, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} ($3.607 > 1.662$) dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) 5% atau $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

2. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk pengujian koefisien regresi secara keseluruhan untuk menguji model yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian signifikansi persamaan regresi yang akan diperoleh dilakukan dengan menggunakan uji F kemudian dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan. Adapun hasil analisis yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.041	3	74.680	60.772	.000 ^b
	Residual	110.597	90	1.229		
	Total	334.638	93			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Produk, Motivasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output, diolah tahun 2023

$$F_{\text{tabel}} = (k ; n - k) = (3 ; 94 - 3) = (3 ; 91) = 2.70$$

$$F_{\text{hitung}} = 60.772$$

Dari tabel anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,005), maka keputusan nasabahnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Motivasi, Kualitas pelayanan dan Pengetahuan produk secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

Adapun cara lain melihat uji F ini dapat membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df_1) dengan rumus $df_1 = k - 1$. Kemudian menentukan derajat bebas/ degree of freedom (df) untuk penyebutan atau df_2 dengan rumus $df_2 = n - k$, dimana k adalah jumlah variabel (bebas+terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai $k = 3$ dan $n = df_2 = 94 - 3 = 91$, diperoleh nilai F_{tabel} yaitu sebesar 2.70. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung}

dengan F_{tabel} dari tabel di atas diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 60.772. Sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($60.772 > 2.70$), artinya Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Produk secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Tabungan *Mudharabah*.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.670	.658	1.109	1.871

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Produk, Motivasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Output, diolah tahun 2023

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai Adjusted R Square = 0,658 yang berarti menjelaskan bahwa model yang dibuat mampu menjelaskan pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah, yaitu sebesar 0,658 (65,8%) dan sisanya 0,342 (34,2%) dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini, (seperti variabel kepercayaan, lokasi, dll).

4.2 Hasil Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

4.2.1 Motivasi Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan *Mudharabah*

Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1.521 dengan sig. t sebesar 0.132 dengan t_{tabel} 1.662. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,132 > 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pada Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

Penelitian ini didukung hasil dari (Saskia, 2021) yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah” menyimpulkan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah, hal tersebut ditunjukkan dari hasil signifikansi sebesar $0,814 > 0,05$.

4.2.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan *Mudharabah*

Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.695 dengan sig. t sebesar 0,008 dengan t_{tabel} 1.662 sehingga variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,008 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* secara signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu (Marzuki, 2019) yang berjudul “Pengaruh Bagi Hasil, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Balaikota Medan)” menyatakan bahwa terhadap pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Cabang Balaikota Medan.

4.2.3 Pengetahuan Produk Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan *Mudharabah*

Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.607 dengan sig. t sebesar 0,000

dengan t_{tabel} 1.662 sehingga variabel pengetahuan produk memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah* secara signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu (Nawaf, 2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Mojokerto)” menyatakan bahwa pengetahuan produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

4.2.4 Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan *Mudharabah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Hasil pengujian yang dilakukan bahwa motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan *mudharabah*.

Hasil uji Adjusted R *Square* = 0.658 yang berarti menjelaskan bahwa model yang dibuat mampu menjelaskan pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan pengetahuan produk, yaitu sebesar 0.658 (65,8%) dan sisanya 0.342 dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini (seperti variabel kepercayaan, lokasi, dll).