

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penyebaran kuesioner atau angket yang ditujukan kepada nasabah Baitul Maal Wa Tamwil kantor cabang Gondang. Penelitian ini mengolah hasil data dari jawaban responden atas angket yang disebar kepada 94 nasabah. Dalam mengolah data peneliti menggunakan pengolahan data SPSS 24. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa integritas dan religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Gondang.

#### **A. Pengaruh Integritas Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Gondang**

Pada hakikatnya integritas perbankan merupakan kejujuran, ketulusan, dan kesediaan memegang teguh standar moral yang tinggi. Integritas ditunjukkan oleh kesesuaian antara nilai-nilai yang dipegang dan kebiasaan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan dan kesesuaian antara ungkapan dan perasaan. Integritas sangat diperlukan untuk menjamin agar kebebasan yang diberikan dapat dipakai secara bertanggung jawab. Integritas sangat diperlukan untuk membangun rasa saling percaya antara nasabah dan pihak perbankan.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 24 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa

integritas berpengaruh signifikan dengan kepercayaan nasabah. Dibuktikan oleh nilai *coefficient t* hitung lebih besar dari *t* tabel Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa integritas dari perbankan sangat penting untuk menumbuhkan sikap percaya dari nasabah terhadap BMT Pahlawan Gondang. Semakin besar integritas dari suatu perbankan maka semakin besar pula kepercayaan nasabah terhadap BMT Pahlawan Gondang.

Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan temuan yang dilakukan oleh Wong<sup>1</sup> menunjukkan bahwa integritas berpengaruh besar terhadap kepercayaan. Variabel *integrity* memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap variabel. Pengaruh *integrity* signifikan. Dimensi integritas meliputi kode etik, penanganan konflik kepentingan, pemanfaatan wewenang, akuntabilitas, pelayanan masyarakat, dan pendekatan antar manusia.

Dalam teori yang dikemukakan Baharudin dalam bukunya mengatakan bahwa “Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berbasis kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terbentuk jika perbankan memiliki integritas yang baik”<sup>2</sup>. Dengan demikian, integritas yang dimiliki BMT Pahlawan Gondang Tulungagung sudah memuaskan dan merupakan faktor yang penting dalam menumbuhkan kepercayaan dari nasabah.

---

<sup>1</sup> David Wong, Pengaruh Ability Benevolence dan Integrity Terhadap Trust Serta Implikasinya Terhadap Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di UBM, Jurnal UBM Vol.2, No.2, Juni 2017, hlm 155-168

<sup>2</sup> Burhanuddin Abdullah, Budaya Kerja Perbankan..., hlm 34

## **B. Pengaruh Religiusitas terhadap Kepercayaan Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Tulungagung**

Religiusitas merupakan bentuk konsistensi seorang hamba sebagai unsur perilaku terhadap agama yang dihayati dalam hati nurani individu sebagai bentuk ekspresi spiritual seseorang. Religiusitas seseorang dapat diaplikasikan dalam dinamika kehidupan. Perbankan syariah merupakan alternatif masyarakat muslim sebagai salah satu lembaga keuangan berlandaskan Al-Quran, hadits.

Menganalisis religiusitas dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi diantaranya ideologi/ keyakinan, ritualistik/ praktik, eksperiensial/ pengalaman, intelektual/ pengetahuan, dan dimensi pengamalan/konsekuensi.

Dari hasil analisis spss 24 mengenai uji t dapat diketahui t hitung lebih besar dari t tabel maka signifikan terhadap kepercayaan nasabah.. Merujuk pada pernyataan H0 ditolak dan Ha diterima. Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah BMT Pahlawan Gondang Tulungagung.

Pengaruh religiusitas terhadap kepercayaan nasabah sesuai dengan penelitian Dedi Iskanto dan Iskandar yang menyatakan bahwa variabel religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan kepada

perbankan syariah.<sup>3</sup> Dengan demikian aspek religiusitas yang dimiliki BMT Pahlawan Gondang Tulungagung dapat dijadikan penunjang dan merupakan faktor yang penting dalam menumbuhkan kepercayaan dari nasabah.

### **C. Pengaruh Integritas dan Religiusitas terhadap Kepercayaan Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Tulungagung**

Kepercayaan adalah fondasi yang menimbulkan respek dan kekuatan. Hal utama yang mendasari penilaian orang terhadap perusahaan adalah kepercayaan.<sup>4</sup> Rasa kepercayaan dalam suatu organisasi akan menciptakan budaya *trustfulness* dan kerja sama antara karyawan dan manajer. Dalam hubungan antara perbankan dan nasabah, kepercayaan merupakan aspek fundamental dalam menyokong keberlangsungan dan kekokohan perbankan.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 24 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel bebas X1 dan X2 yang terdiri dari integritas dan religiusitas mempunyai hubungan positif dengan variabel terikat Y yaitu kepercayaan nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Gondang Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang

---

<sup>3</sup> Dedi Iskamto dan Yulihardi, *Analisis Peranan Religiusitas Terhadap Kepercayaan Kepada Perbankan Syariah*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam Vol. 2, Nomor 2, Februari 2017, hlm 207

<sup>4</sup> Marc Gobe, *Citizen Brand...* hlm 59-61

signifikan antara integritas dan religiusitas terhadap kepercayaan nasabah di BMT Pahlawan Gondang Tulungagung.

Dalam penelitian ini koefisien determinasi yang dinotasikan dengan  $R^2$ . Ini berarti variabel kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel integritas (X1) dan variabel religiusitas (X2) dengan sumbangan efektif (kontribusi) variabel independent terhadap perubahan minat nasabah memiliki presentase tinggi dan sisanya. dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.