

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menggunakan metode angket yaitu dengan cara menyebarkan angket yang diajukan kepada setiap nasabah yang menabung dana Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri. Selanjutnya peneliti mengolah data dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden terhadap angket yang telah disebar. Pengujian ini menggunakan model regresi linier berganda. Dimana uji tersebut menggunakan uji-t yang dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Religiusitas, Promosi dan Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri. Sedangkan uji-f dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan antara Religiusitas, Promosi dan Pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Theory of reasoned action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1980. Dalam teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*). Sesuai dengan namanya, *Theory of reasoned action* (TRA) didasarkan pada asumsi bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar, mempertimbangkan informasi yang tersedia dan juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang

dilakukan. Menurut teori ini, niat merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan. Niat dipengaruhi oleh dua faktor dasar, yaitu faktor pribadi dan faktor pengaruh sosial. Kedua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap niat perilaku individu yang secara positif menyebabkan perilaku.⁵⁶

Faktor pertama yang berhubungan dengan faktor pribadi adalah sikap. Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. sikap merupakan sebagai jumlah dari afeksi yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur suatu prosedur yang menempatkan individu pada dua sisi misalnya baik atau buruk, setuju atau menolak, dan lain sebagainya. Sikap nasabah yang mempercayai Bank Syariah untuk mengelolah keuangannya yang merupakan wujud ketaatan kepada Allah SWT adalah bentuk perwujudan bahwa nasabah setuju atau menolak akan sistem yang dijalankan oleh Bank Syariah yang bersangkutan.

Faktor yang kedua yang berhubungan dengan pengaruh sosial adalah norma subyektif. Norma subyektif (*subjective norm*) adalah persepsi individu mengenai kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang sedang dipertimbangkan. Sikap dan norma subyektif yang

⁵⁶ <https://journal.ugm.ac.id/buletinsikologi/article/11557/8615> diakses pada tanggal 1 juli 2019 pukul 11.56

membentuk niat merupakan penentu utama dari perilaku, namun terdapat juga variabel-variabel lain yang mempengaruhi perilaku.

Dalam pengolahan data tersebut peneliti menggunakan aplikasi *SPSS 16.0*, maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan menjadi Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri

Religiusitas (agama) merupakan internalisasi nilai- nilai agama dalam diri seseorang. Internalisasi di sini berkaitan dengan kepercayaan terhadap ajaran- ajaran agama baik di dalam hati maupun dalam dalam ucapan. Kepercayaan ini kemudian diaktualisasikan dalam perbuatan dan tingkah laku sehari-hari.

Religiusitas juga diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia, aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah) saja, tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan lahir. Menurut perspektif islam, religiusitas merupakan perbuatan melakukan aktivitas ekonomi, sosial, politik atau aktivitas apapun dalam rangka beribadah kepada Allah SWT.⁵⁷

Dari hasil Analisis Uji Regresi Berganda , diperoleh nilai yang positif maka dapat ambil keputusan bahwa menerima H_1 dan menolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri.

⁵⁷ Djamaludin Ancok, *Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1994), hlm. 72.

Bahwa setiap kenaikan satu satuan unit pada variabel Religiusitas, akan menaikkan variabel Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri dan sebaliknya, jika variabel Religiusitas mengalami penurunan satu satuan unit, maka variabel Keputusan menjadi menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri mengalami penurunan. Dan dari hasil Analisis Uji T yang telah di uji, dapat diketahui bahwa Religiusitas Nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Menabung di Bank Muamalat KC Kediri

Keputusan tersebut tidak dapat diukur dari pihak lain, melainkan dari sikap kepribadian seseorang. Karena apabila semakin tinggi tingkat Religiusitas nasabah terhadap internalisasi nilai-nilai agama, maka nasabah akan mengambil keputusan dengan tepat. Begiupun sebaliknya, jika semakin rendah tingkat Religiusitas nasabah terhadap internalisasi nilai-nilai agama, maka nasabah akan berat untuk mengambil keputusan tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari teori di atas bahwasannya faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan adalah faktor pribadi yaitu tentang sikap. Jadi kepercayaan nasabah yang sangat besar akan semakin cepat dalam pengambilan keputusan dalam menabung dana Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Hasil penelitian ini juga mendukung secara konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munajim dan Anwar⁵⁸ bahwasannya untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah Bank syariah yaitu Pengetahuan masyarakat. hal tersebut juga merupakan salah satu faktor dalam unsur psikologis yang mempengaruhi keputusan masyarakat.

B. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan menjadi Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri

dalam sebuah Lembaga Keuangan Syariah tidak lepas dengan adanya promosi guna menarik nasabah. Promosi tersebut diberikan kepada masyarakat maupun nasabah agar produk Tabungan Haji agar dapat dikenal berbagai masyarakat.⁵⁹ Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan *SPSS 16.00* , Dari hasil analisis uji regresi berganda diperoleh nilai yang positif maka dapat ambil keputusan bahwa menerima H_1 dan menolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri. Bahwa setiap kenaikan satu satuan unit pada variabel Promosi, akan menaikkan variabel

⁵⁸ Ahmad Munajim dan Saeful Anwar, "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah", jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article//28/39 , diakses pada tanggal 3 Juli 2019 pukul 21.51

⁵⁹ Fajar Laksana, *Manajemen....*, hlm. 133

Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri dan sebaliknya, jika variabel Promosi mengalami penurunan satu satuan unit, maka variabel Keputusan menjadi menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri mengalami penurunan. Dan dari hasil Analisis Uji T yang telah di uji, dapat diketahui bahwa Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari teori di atas bahwasannya faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan adalah faktor sosial yaitu norma subjektif. Persepsi individu mengenai kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang sedang dipertimbangkan.

Hasil penelitian ini juga mendukung secara konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pulungan⁶⁰ bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor syariah, pelayanan, produk, serta faktor promosi, terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Syariah Medan. Promosi merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengambilan keputusan tersebut.

⁶⁰ Anisa Pulungan, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk jasa PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Syariah Medan”, epositori.usu.ac.id/handle/123456789/11310, di akses pada tanggal 1 juli 2019 puku; 22.41

C. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan terbentuk sebuah kenyamanan sehingga menciptakan keputusan nasabah.

Kasmir menjelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan suatu lembaga keuangan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggotanya dalam menabung. Kualitas adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan dengan melibatkan semua karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan secara terus-menerus dengan pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan.⁶¹

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka dianggap lebih profesional. Dalam kualitas pelayanan sangat penting adanya sikap profesional seperti halnya kemampuan memberikan pelayanan yang baik, sistematis dan sesuai syariah, mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung dan mengakses lembaga keuangan syariah, dan meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. bank atau lembaga keuangan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut

⁶¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), Hlm. 15.

dengan benar. Pelayanan sangat penting agar menumbuhkan keputusan nasabah dalam menabung dana Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif maka dapat diambil keputusan bahwa menerima H_1 dan menolak H_0 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri. Bahwa setiap kenaikan satu satuan unit pada variabel Pelayanan, akan menaikkan variabel Keputusan menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri dan sebaliknya, jika variabel Pelayanan mengalami penurunan satu satuan unit, maka variabel Keputusan menjadi menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri mengalami penurunan. Dan dari hasil Analisis Uji T yang telah di uji, dapat diketahui bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari teori di atas bahwasannya faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan adalah faktor sosial yaitu norma subjektif. Persepsi individu mengenai kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang sedang dipertimbangkan.

Hasil penelitian ini juga mendukung secara konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daulay⁶² bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, bagi hasil, dan keyakinan terhadap keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Medan. Dan dari hasil peneliti tersebut menunjukkan bahwa pelayanan, bagi hasil, dan religiusitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Medan yang berarti peningkatan pelayanan, bagi hasil dan keyakinan diikuti dengan peningkatan keputusan untuk menabung nasabah.

D. Pengaruh Simultan (bersama-sama) antara Religiusitas, Produk, dan Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri

Dari deskripsi variabel keputusan nasabah penabung merupakan tanggapan nasabah akan keputusan menabung di Bank Muamalat KC Kediri dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tentang Religiusitas, Produk, dan Pelayanan. Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari hasil yang dapat dirasakan nasabah, disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif

⁶² Raihanah Daulay, "Pengaruh pelayanan, bagi hasil dan keyakinan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang utama Medan", repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/666/137019051.pdf?sequence=1&isAllowed=y, diakses pada tanggal 1 juni 2019 pukul 22 46

pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil Hal analisis uji regresi berganda dan Uji F, bahwa variabel independen (Religiusitas, Promosi, dan Pelayanan) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara bersama-sama) antara Religiusitas, Produk, dan Pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung dana Tabungan Haji di Bank Muamalat KC Kediri karena terlihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil.