

BAB V

PEMBAHASAN

A. Faktor Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Memilih Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan pada penelitian di lapangan, dapat diketahui bahwa variabel faktor emosional mempengaruhi keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya pada uji validitas dan reabilitas pada *Corrected Item-Total Correlation* dan *Conbrach's Alpha* bahwa seluruh item variabel Pengaruh Emosional teruji valid dan reliabel. Pada tabel 4.12 keputusan uji normalitas data yang diperoleh nilai *Asym. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari taraf signifikansi, maka data Faktor Emosional berdistribusi normal.

Pada uji Multikolinieritas diketahui bahwa nilai dari *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10 sehingga Faktor Emosional terbebas dari asumsi klasik. Sedangkan pada gambar 4.1 uji Heteroskedastisitas tidak membentuk sebuah pola tertentu sehingga data dari Faktor Emosional tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

Hasil analisis Faktor Emosional pada nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri yaitu dari total 600 skor pertanyaan responden menunjukkan dengan tanggapan responden yang menyatakan setuju sebanyak 370 suara.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Faktor Emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Terbukti dari hasil uji t dengan hasil perhitungan nilai signifikan Faktor emosional $< \alpha$ (*alpha*), maka H_0 ditolak yang berarti variabel Faktor Emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara faktor emosional dan keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hal tersebut berarti semakin besar faktor emosional maka keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil faktor emosional maka keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ali Hasan bahwa faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan dalam memenuhi kebutuhan, karena faktor ini berasal dari diri seseorang yang didorong oleh sebuah motivasi khususnya dalam ekonomi Islam.¹

Hasil penelitian pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vima Dwi

¹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 55

Esting Pratiwi,² Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa hanya variabel pelayanan, kenyamanan dan kepuasan yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel ketaatan beragama, produk yang islami dan psikologis berpengaruh positif tidak signifikan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Kartikasari,³ yang menganalisis faktor emosional terhadap keputusan memilih produk dan jasa perbankan syariah di Tulungagung. Dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk dan jasa perbankan syariah di Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar faktor emosional maka keputusan memilih semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil faktor emosional maka keputusan memilih semakin menurun.

B. Faktor Rasional Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Memilih Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji *t-test* dapat diketahui dari tabel *Coefficients* bahwa nilai koefisien faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi faktor rasional teruji signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Cara lain untuk membuktikan bahwa faktor rasional berpengaruh signifikan

² Vima Dwi Estining Pratiwi, *Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri*, (Banjarnegara: Jurnal Penelitian, 2016)

³ Dyah Ayu Kartikasari, *Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Memilih Produk Dan Jasa Perbankan Syariah Di Tulungagung* (Tulungagung: Jurnal Penelitian, 2017)

terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} atau dengan menggunakan hasil kurva pengujian. Dari perbandingan tersebut diperoleh hasil bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka disimpulkan menerima H_1 , yang artinya koefisien regresi faktor rasional teruji sehingga hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara faktor rasional dan keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hal tersebut berarti semakin besar faktor rasional maka keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil faktor rasional maka keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan semakin menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Maslow pada buku Ali Hasan, bahwa faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan dalam memenuhi kebutuhan, hal ini dikarenakan kepuasan, kenyamanan serta pelayanan adalah modal utama dalam memuaskan nasabah agar dapat melanjutkan transaksinya di suatu bank.⁴

Hasil penelitian pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah...*, hal. 55

Niswah Muti'ah yang berjudul "Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Mahasiswa Prodi Muamalat FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), yang menyatakan bahwa pengaruh motif rasional terhadap keputusan memilih didapatkan dengan perbandingan nilai $\text{Sig.} < \alpha$ (*Alpha*) maka H_0 ditolak berarti menerima H_1 .⁵

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Faktor Rasional memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Beberapa nasabah tabungan memiliki kecenderungan dalam memutuskan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dengan mempertimbangkan pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan yang nantinya diperoleh setelah menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

C. Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Secara Bersama-Sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji *F-test* yang terdapat pada tabel ANOVA Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung, dapat diketahui bahwa secara simultan faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung. Pada penelitian ini

⁵ Niswah Muti'ah, *Pengaruh Moti Rasional dan Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Muamalah FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*, (Jakarta: PDF, 2015)

menunjukkan bahwa nilai Sig. lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) maka H_1 teruji, artinya terdapat pengaruh signifikan antara faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dari perbandingan tersebut diperoleh hasil bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 teruji, yang berarti antara faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ali Hasan bahwa faktor emosional dan faktor rasional merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih suatu produk barang atau jasa.

Angka *Adjusted R Square* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung adalah 0,825. Hasil perhitungan statistik ini berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen adalah sebesar 82,5% sedangkan sisanya 17,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi yang dianalisis.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor emosional (X_1) yang terdiri dari ketaatan beragama, psikologis, dan atribut produk yang Islami berpengaruh signifikan yang artinya indikator-indikator tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung. Karena menurut saya jarang sekali nasabah yang memilih bank syariah dengan lebih

mengedepankan kebahagiaan akhiratnya. Pada faktor rasional (X2) yang terdiri dari pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan berpengaruh signifikan yang artinya indikator-indikator tersebut berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung. Dan secara bersama-sama faktor emosional (X1) dan faktor rasional (X2) berpengaruh positif signifikan yang artinya berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang pembantu Tulungagung.