

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H (1 Nopember 1991). Pendiri Bank Muamalat ini diprakarsai oleh beberapa tokoh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan Muslim yang tergabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta pemerintah mendapat dukungan dari tokoh-tokoh dan pemimpin Muslim terkemuka, beberapa pengusaha muslim, serta masyarakat. Bentuk dukungan dari masyarakat yaitu berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 Milyar pada saat penandatanganan Akta Pendirian Perorangan. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi pendirian di istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp 22 Milyar sehingga menjadi Rp 106 Milyar sebagai wujud dukungan serta mendapat dukungan langsung dari Presiden dan mulai beroperasi pada 27 Syawal 1412 H (1 Mei 1992).

Setelah dua tahun beroperasi, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah

pertama di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Pada tahun 2008 merupakan tahun yang sangat berat sekali untuk dunia perbankan, krisis finansial menghantam Indonesia dan berdampak luas terhadap bisnis, termasuk sektor perbankan. Dikarenakan kondisi bisnis yang tidak kondusif, sejumlah bank di Indonesia collapse. Dengan memakai sistem syariah menjadikan Bank Muamalat terjaga dari *negative spread* pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998, sehingga membuat Bank Muamalat tetap bertahan dalam kategori A dan dalam hal ini bank muamalat tidak membutuhkan pengawasan BPPN (Badan Penyehatan Perbankan Nasional) maupun rekapitalisasi modal dari pemerintah. Namun, Bank Muamalat tetap berupaya mencari pemodal potensial guna memperkuat permodalannya dengan menyelenggarakan *Right Issue I* pada tahun 1999 dan dalam kegiatan ini berhasil mendapatkan pemegang saham baru yaitu *Islamic Development Bank (IDB)*.

Dengan usaha ekstra keras dan disiplin Bank Muamalat telah berhasil membalikkan kerugian finansial pasca krisis pada tahun 1998 menjadi keuntungan yang signifikan. Pasca krisis pada tahun 1998, Bank Muamalat mulai bangkit dari keterpurukan dan mengawalinya dengan pengangkatan direksi dari internal. Kemudian menggelar rencana kerja lima tahun untuk mengembalikan Bank Muamalat ke kondisi keuangan dan pertumbuhan yang berkesinambungan. Hasil kinerja Bank Muamalat dari tahun 1998-2008 telah dibuktikan dengan meningkatnya total aktiva Bank Muamalat sebesar 25,3 kali lipat sehingga menjadi Rp

12,60triliun, jumlah ekuitas tumbuh sebesar 23,6 kali lipat sehingga menjadi Rp 966 milyar, dan perkembangan jumlah nasabah hingga menjadi 2,9 juta nasabah. Bank Muamalat menutup tahun krisis finansial global 2008 dengan peningkatan laba bersih 43% menjadi Rp 207 milyar, dikala laba sektor perbankan konvensional nasional secara agregat menurun sebesar 13% dan laba agregat perbankan syariah pun turun menjadi 20%.

Pada tahun 2009, PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk berubah nama menjadi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan akta No.104 tanggal 12 Nopember 2008 dari notaris Arry Supratno, S.H., notaris di Jakarta. Akta pernyataan tersebut disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No. AHU-98507.AH.01.02.TH.08 tanggal 22 Desember 2008 dan dicatat dalam tat usaha pengawasan Bank Indonesia sejak 4 September 2009. Pada tahun yang sama, Bank Muamalat pertama kali membuka cabang internasional di Kuala Lumpur Malaysia dan melaksanakan pergantian manajemen pada bulan Juli 2009. Berdasarkan laporan keuangan (*audited*), pada akhir 2009 total asset Bank Muamalat mencapai Rp 16.027,18 milyar atau tumbuh 27,09% yang sebagian besarnya berasal dari Dana Pihak Ketiga (DPK) yaitu sebesar Rp 13.316,90 milyar. Dan dari Dana Pihak Ketiga yang terkumpul tersebut sebesar Rp 11.428,01 milyar disalurkan pada aktivitas pembiayaan serta investasi syariah lainnya.

Saat ini Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, Kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur). Sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).¹⁰¹ PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Memiliki koresponden di Arab Saudi, Sudan,

¹⁰¹Dalam <http://www.bank-muamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 2 Januari 2021

Singapura, Inggris, Belnasabah, Amerika, Korea Selatan, Hongkong, dan Malaysia.

Di tahun 2004, didirikan cabang dari PT Bank MUamalat Indonesia Tbk. Di Kediri yaitu pada tanggal 15 Maret. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karisidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten se karisidenan tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak, yaitu pada tahun 2003 yang mencapai 240.979 jiwa.¹⁰²

2. Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”¹⁰³

b. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia

¹⁰²Wawancara dengan Ibu Rini pada 16 Januari 2021

¹⁰³ Dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada 2 janari

yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”¹⁰⁴

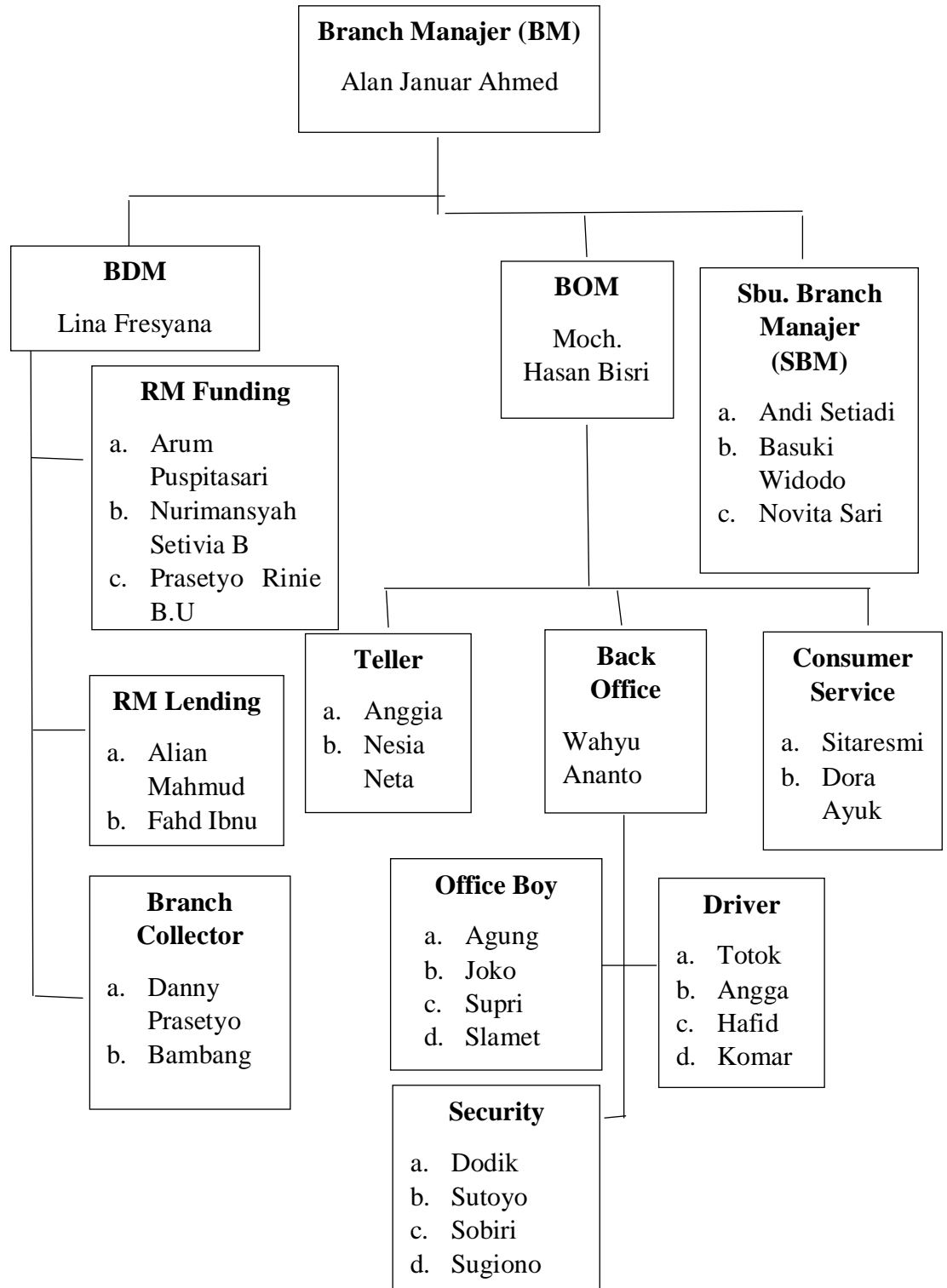
3. Struktur Organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri

Pada umumnya lembaga keuangan mempunyai struktur organisasi, karena struktur organisasi adalah unsur yang sangat penting dalam suatu lembaga. Oleh karena itu, struktur organisasi dapat juga dianggap sebagai

salah satu kerangka untuk melaksanakan manajemen dalam suatu lembaga keuangan.

¹⁰⁴Ibid,

Bagan 4.2 Struktur Organisasi



4. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri

Produk dan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri terdiri dari 2 unsur yaitu *Consumer and Retail banking* dan *Coorporate Banking*. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rini selaku RM Funding dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, bahwa produk dan jasa dari Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri sama dengan apa yang tertera di website resmi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

a. *Consumer and Retail Banking*

Consumer and Retail Banking merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah konsumtif (*consumer*) dan usaha (*retail*) dan diperuntukkan bagi nasabah perorangan serta usaha yang menengah ke bawah.

1) Tabungan

a) Tabungan iB Hijrah Haji

Sejak tahun 1999 Bank MUamalat Indonesia selalu mendapat kepercayaan dari Kementrian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

b) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat

berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Hijrah melalui mobile banking dan internet banking.

c) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditunjukkan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan ini diperuntukkan untuk usia 18 tahun ke atas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

d) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

2) Giro

a) Giro iB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan

menggunakan Cek, Bilyat giro, Letter of Authorization (LOA), dan atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di BANK.

Produk Giro iB Hijrah Ultima adalah Giro berbasis akad Mudharabah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 2 mata uang asing (IDR.USD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*).

Pada Giro Ultima, nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan BANK akan bertindak sebagai pengelola dana serta pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.

b) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyat Giro, Letter of Authorization (LOA), dan atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di BANK.

Produk Giro berbasis akad Wadi'ah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing (IDR, USD,

SGD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*).

Pada Giro Attijary, BANK akan bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitip dana.

c) Rekening Khusus Giro DHE dan SDA

Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA.

Rekening Khusus (Reksus) Giro Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Giro yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non individu.

3) Kartu Shar-E Debit

a) Kartu Shar-E Debit Regular GPN

Kartu Shar-E Debit Regular GPN adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri. Beberapa keuntungan dari kartu ini, antara lain:

1. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta *merchant* di dalam negeri.
2. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*.
3. Bebas biaya kartu (untuk Tab. iB Hijrah).

b) Kartu Shar-E Debit Classic

Kartu Shar-E Debit Classic adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan luar negeri. Beberapa keuntungan yang akan didapat dari kartu ini, antara lain:

1. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri.
2. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*.

c) Kartu Shar-E Debit 1HRAM

Kartu Shar-E Debit 1HRAM adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi. Dengan menggunakan kartu ini ada beberapa keuntungannya, diantaranya:

1. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri.
2. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*.
3. Fitur khusus Shar-E Debit 1HRAM di Indonesia hingga di Arab Saudi.

d) Kartu Shar-E Debit Prioritas

Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu ATM/Debit khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar. Keuntungan apabila menggunakan kartu tersebut adalah:

1. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri.
2. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*.

4) Muamalat Prioritas

a) Solusi Keuangan Syariah

Menawarkan beragam produk simpanan dan pembiayaan syariah sesuai kebutuhan nasabah:

1. Tabungan iB Hijrah Muamalat Prima

Simpanan dengan bagi hasil kompetitif dengan waad nisbah yang menguntungkan. Dilegkapi dengan kartu Shar-E Debit Prioritas untuk keleluasaan bertransaksi dan menawarkan berbagai keuntungan istimewa.

2. Tabungan iB Hijrah Muamalat Prima Berhadiah

Simpanan berjangka dengan benefit hadiah sesuai pilihan nasabah.

3. Tabungan iB Hijrah Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan untuk mewujudkan rencana di masa depan dengan lebih baik.

4. Giro iB Hijrah Muamalat

Solusi transaksi keuangan yang memberikan ketenangan hati dalam bertransaksi.

5. Deposito iB Hijrah Muamalat

Simpanan berjangka yang memberikan hasil optimal dan rasa aman. Tersedia pilihan jangka waktu dan mata uang (Rupiah atau US Dollar).

6.KPR iB Muamalat

Fasilitas pembiayaan kepemilikan hunian dengan program Angsuran Super Ringan, bebas biaya administrasi dan diskon 10% biaya premi asuransi.

7.Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Fasilitas pembiayaan usaha untuk menunjang pertumbuhan bisnis nasabah.

8.Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Fasilitas pembiayaan untuk berbagai kebutuhan nasabah.

5) Deposito

- a) Deposito iB Hijrah, deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan Us Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

6) Pembiayaan

- a) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah

tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat pension merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiunan dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa.

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa (sewa jasa).

1. Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (joint income)
2. Pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa.
3. Fasilitas angsuran secara autodebet dari tabungan muamalat.

b. Corporate Banking

Corporate Banking merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah premium dan perusahaan yang sudah besar atau menengah keatas.

1) Pembiayaan

a) Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance Syariah*

Produk pembiayaan iB *Asset Refinance Syariah* adalah produk pembiayaan khusus segmentasi *corporate* dengan skema *refinancing* berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu asset produktif maupun asset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin. Peruntukan pada nasabah non individual (Berbentuk Badan Hukum Perseroan Terbatas).

b) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin. Pembiayaan ini diperuntukan untuk perorangan (WNI) yang memiliki usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

c) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda, sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Pembiayaan ini diperuntukkan kepada WNI yang memiliki usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

d) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan hunian syariah bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha nasabah untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis nasabah. Peruntukkan pada badan usaha dalam negeri (non-asing) yang memiliki legalitas di Indonesia.

2) Tabungan= Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate iB*

Produk tabungan berbasis *akad mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Saran bagi nasabah Non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

3) Giro

a) Giro iB Muamalat *Ultima Corporate*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b) Giro iB Muamalat *Attijary Corporate*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisbis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

4) Deposito= Deposito iB Muamalat *Mudharabah*

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan Us Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

5) *International Banking*

a) *Remittance BMI-NCB* (Bank Muamalat Indonesia-National Commercial bank)

Remittance BMI-NCB (Bank Muamalat Indonesia-National Commercial bank) adalah kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh counter PayQuick maupun fasilitas ATM National Commercial Bank kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

b) *BMI-BMMB* (Bank Muamalat Indonesia-Bank Muamalat Malaysia Berhad)

BMI-BMMB (Bank Muamalat Indonesia-Bank Muamalat Malaysia Berhad) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.

c) *Remittance BMI-MayBank* (Bank Muamalat Indonesia-MayBank)

Remittance BMI-MayBank (Bank Muamalat Indonesia-MayBank) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter MayBank dan penerima kiriman dapat mengambil dana secara cash di seluruh cabang bank Muamalat Indonesia.

d) Remittance iB Muamalat

Adalah layanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada atau dari pemilik rekening Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

6) *Trade Finance*

a) Bank Garansi

Bank Garansi (BG) adalah jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya, kepada pihak penerima jaminan dalam hal nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan.

BG merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*) yang diberikan bank berdasarkan akad Kafalah bil Ujrah. Bank akan menerbitkan BG sejumlah nilai tertentu yang dipersyaratkan oleh pihak penerima jaminan yang merupakan klien/mitra bisnis/counter part dari nasabah

bank untuk kepentingan transaksi/proyek tertentu yang akan dijalankan oleh nasabah bank.

Bank garansi yang umum digunakan dalam rangka proyek, untuk mendukung usaha konstruksi, adalah: (i) *bid bond/ Tender bond* atau jaminan saat mengikuti tender, (ii) *Advance Payment Bond* atau jaminan uang muka (iii) *Performance Bond* atau jaminan pelaksanaan selama masa konstruksi.

b) *Trade Finance-Expor*

Layanan yang diberikan: (i) *Advising L/C* dan perubahannya, (ii) Transfer L/C, (iii) Konfirmasi L/C, (iv) Negosiasi Wesel Ekspor, (v) *Collection* dokumen L/C, (vi) *Collection* dokumen non L/C.

c) *Trade Finance-Impor*

Layanan yang diberikan: (i) Issuing L/C, (ii) Amendment L/C, (iii) Realisasi L/C berupa penerimaan dan pemeriksaan dokumen serta penyelesaian pembayaran, (iv) Inward Collection dokumen Impor non L/C.

d) SBLC (Standby-L/C)

Standby Letter of Credit adalah suatu janji tertulis bank yang bersifat irrevocable diterbitkan atas permintaan applicant untuk membayar kepada *beneficiary*, apabila

applicant wan prestasi. Produk ini mempunyai fungsi yang sama dengan bank garansi, dimana SBLC diterbitkan sebagai jaminan tertulis (hanya untuk jaga-jaga). SBLC hanya akan dicairkan apabila *applicant* gagal memenuhi kewajibannya (wanprestasi) dan *beneficiary* melakukan klaim. Apabila bank garansi di dasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum perdata, pasal 1820-1850 maka SBLC didasarkan pada UCP 600/ISP 98 URDG.

7) Layanan *corporate*

a) Layanan *Cash Pick-up and Delivery*

Untuk layanan pengantaran ataupun penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari dank e lokasi usaha nasabah, bank menyediakan *Cash Pick Up and Delivery Services*. Layanan ini merupakan solusi kebutuhan nasabah terhadap layanan *collection* terutana yang berasal dari cash. *Cash Delivery Services*: layanan pengantar uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha nasabah yang disediakan oleh bank. *Cash Pick Up Services*: layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari lokasi usaha nasabah yang disediakan bank.

b) Jasa Layanan *Escrow*

Bank menghadirkan jasa Layanan *Escrow* dimana bank bertindak sebagai agen yang ditunjuk untuk

mengelola, memantau, dan mengendalikan *Escrow Account* nasabah secara berkesinambungan. Rekening tersebut diperlakukan secara khusus dan dikelola sesuai dengan keinginan nasabah yang dituangkan dalam akad.

c) Layanan Muamalat *Cash Management*

Layanan Muamalat *Cash Management* merupakan fasilitas *Internet Banking* untuk nasabah perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *Realtime online*.

B. Deskripsi Responden

Untuk memudahkan dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

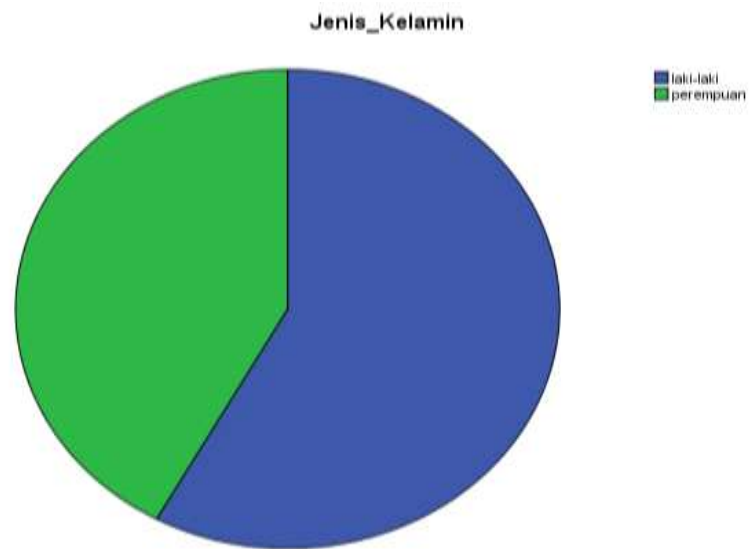
Tabel 4.3

Jenis Kelamin Responden

| Jenis_Kelamin | | | | | |
|----------------------|-----------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 58 | 58.0 | 58.0 | 58.0 |
| | Perempuan | 42 | 42.0 | 42.0 | 42.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data primer diolah,2020

Berdasarkan data pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil untuk dijadikan sebagai responden. Menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 60% orang dan sebanyak 40% orang berjenis kelamin perempuan. Lebih jelasnya persentase frekuensi jenis kelamin ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.1 Diagram lingkaran jenis kelamin

2. Karakteristik Berdasarkan Usia

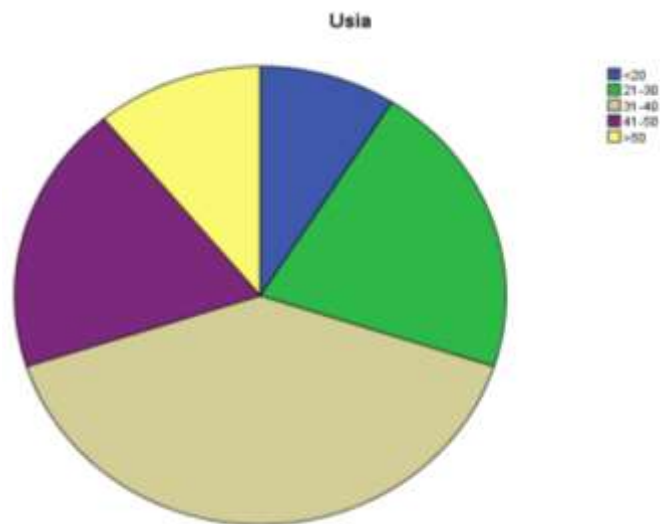
Tabel 4.4
Usia Responden

| | | Usia | | | |
|-------|-------|-------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | <20 | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | 21-30 | 21 | 21.0 | 21.0 | 30.0 |
| | 31-40 | 40 | 40.0 | 40.0 | 70.0 |
| | 41-50 | 19 | 19.0 | 19.0 | 89.0 |
| | >50 | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi sebagian besar responde Bank Muamalat Indonesia KC Kediri berumur 31-40 tahun, serta memberikan informasi bahwa usia responden kurang dari 20 tahun sebanyak 9 orang (9%), usia 21-30 tahun sebanyak 21 orang (21%), usia 31-40 tahun sebanyak 40 orang (40%), usia 41-50 tahun sebanyak 19 orang (19%), usia 50 tahun keatas sebanyak 11 orang (11%). Lebih

jelasan persentase frekuensi usia ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.2 Diagram lingkaran jenis usia

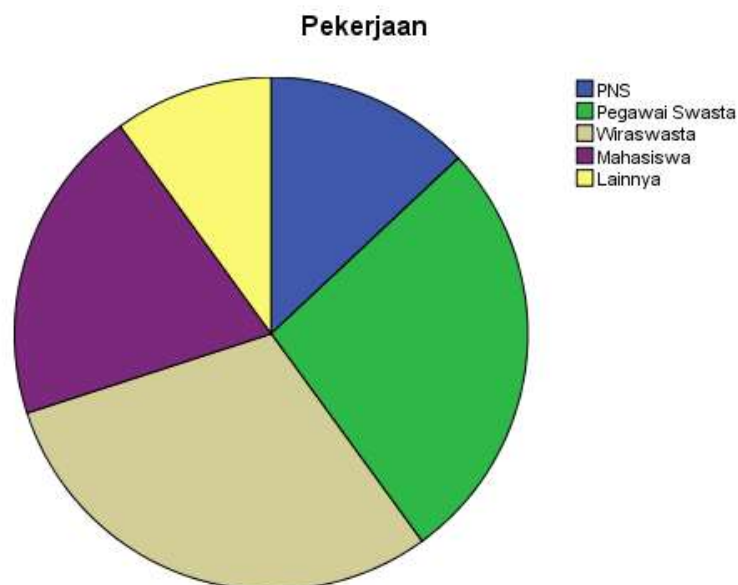
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

| Pekejaan | | | | | |
|-----------------|-------------------|---------------|---------|------------------|------------------------|
| | | Frequen cy | Percent | Valid Percent | Cumulativ e percent |
| Valid | PNS | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | Pegawai Swasta | 27 | 27.0 | 27.0 | 40.0 |
| | Wiraswasta | 30 | 30.0 | 30.0 | 70.0 |
| | Mahasiswa | 20 | 20.0 | 20.0 | 90.0 |
| | Lainnya | 10 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar adalah wiraswasta. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi pekerjaan yang berstatus sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 13 orang, yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 27 orang, memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 30 orang, yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 20 orang dan yang memiliki pekerjaan selain PNS, Pegawai Swasta, wiraswasta, dan mahasiswa sebanyak 10 orang. Lebih jelasnya persentase frekuensi



pekerjaan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram.

Gambar 4.3 Diagram lingkaran pekerjaan responden

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.6

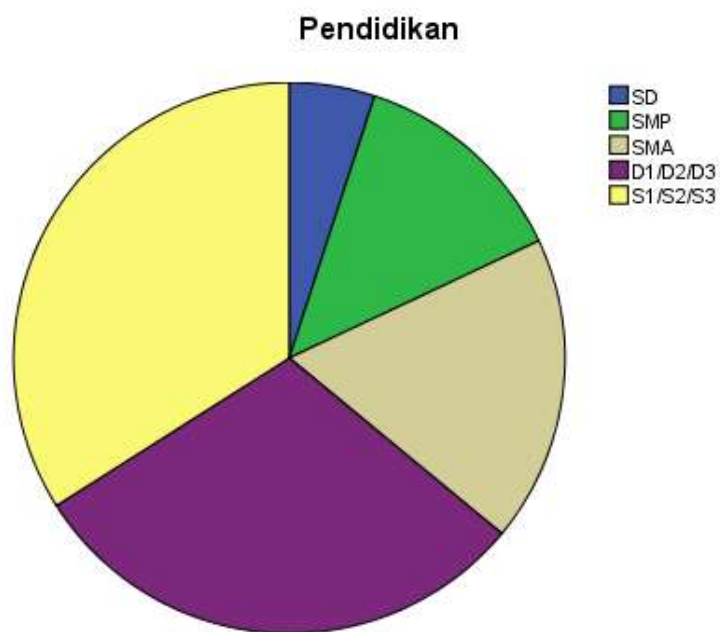
Pendidikan Responden

| Pekerjaan | | | | | |
|-----------|----------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| VALID | SD | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | SMP | 13 | 13.0 | 13.0 | 18.0 |
| | SMA | 18 | 18.0 | 18.0 | 36.0 |
| | D1/D2/D3 | 30 | 30.0 | 30.0 | 66.0 |
| | S1/S2/S3 | 34 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan tamat S1/S2/S3. Berdasarkan tabel diatas, memberikan informasi bahwa responden yang memiliki latar belakang pendidikan tamat SD sebanyak 5 orang, memiliki latar belakang tamat SMP sebanyak 13 orang, memiliki latar

belakang tamat SMA sebanyak 18 orang, memiliki latar belakang tamat D1/D2/D3 sebanyak 30 orang, memiliki latar belakang tamat S1/S2/S3 sebanyak 34 orang. Untuk lebih jelasnya persentase frekuensi pendidikan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini:



Gambar 4.4. Diagram lingkaran jenis pendidikan

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.7

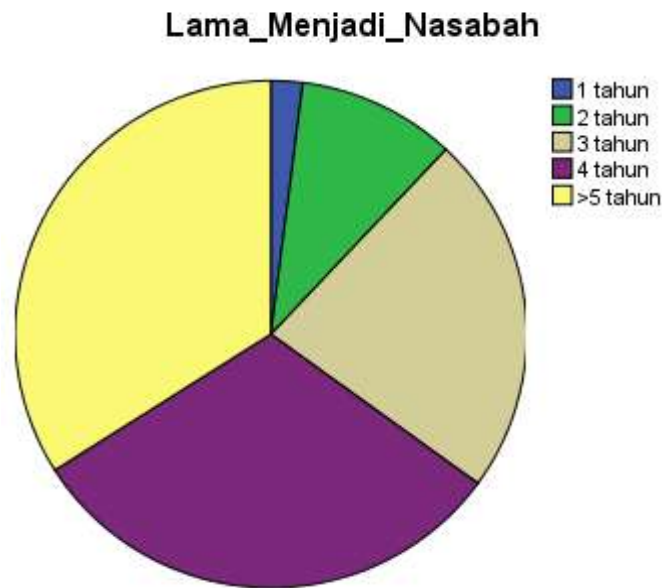
Lama menjadi Nasabah

| Lama Menjadi Nasabah | | | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1 Tahun | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 2 Tahun | 10 | 10.0 | 10.0 | 12.0 |
| | 3 Tahun | 23 | 23.0 | 23.0 | 35.0 |
| | 4 Tahun | 31 | 31.0 | 31.0 | 66.0 |
| | >5 Tahun | 34 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil sebagai responden sudah menajadi nasabah selama 5 tahun lebih. Berdasarkan tabel diatas memberikan informasi mengenai lamanya responden menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri, responden yang menjadi nasabah selama 1 tahun sebanyak 2 orang, 2 tahun sebanyak 10 orang, 3 tahun sebanyak 23 orang, 4 tahun sebanyak 31 orang dan yang lebih dari 5 tahun sebanyak 34 orang. Lebih jelasnya

persentase frekuensi lamanya responden menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:



Gambar 4.5 Diagram lingkaran lama menjadi nasabah

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan program SPSS. Berikut merupakan hasil pengujian validitas dari data yang diperoleh penulis. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = n , dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df atau n adalah 100 dengan α 0,05 didapat $R_{tabel} = 0,195$. Jika R_{hitung} (dilihat dari kolom corrected item pernyataan total correlation) lebih besar dari R_{tabel} dan nilai R positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Uji reliabilitas digunakan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu kuisisioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60.

Uji validitas dari 20 item pertanyaan dengan tingkat signifikansi 5% dan $df = 100$ diperoleh R_{tabel} sebesar 0,195 maka hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tabel Uji Validitas

| Variabel | Item Pertanyaan | Item Total Correlation | R tabel | Keterangan |
|-----------|-----------------|------------------------|---------|------------|
| X | | | | |
| Keamanan | Keamanan 1 | 0,452 | 0,195 | VALID |
| | Keamanan 2 | 0,489 | 0,195 | VALID |
| | Keamanan 3 | 0,598 | 0,195 | VALID |
| | Keamanan 4 | 0,443 | 0,195 | VALID |
| Kemudahan | Kemudahan 1 | 0,461 | 0,195 | VALID |
| | Kemudahan 2 | 0,552 | 0,195 | VALID |

| | | | | |
|-------------|---------------|-------|-------|-------|
| | Kemudahan 3 | 0,702 | 0,195 | VALID |
| | Kemudahan 4 | 0,582 | 0,195 | VALID |
| Kepercayaan | Kepercayaan 1 | 0,350 | 0,195 | VALID |
| | Kepercayaan 2 | 0,561 | 0,195 | VALID |
| | Kepercayaan 3 | 0,601 | 0,195 | VALID |
| | Kepercayaan 4 | 0,462 | 0,195 | VALID |
| Keakuratan | Keakuratan 1 | 0,337 | 0,195 | VALID |
| | Keakuratan 2 | 0,550 | 0,195 | VALID |
| | Keakuratan 3 | 0,666 | 0,195 | VALID |
| | Keakuratan 4 | 0,524 | 0,195 | VALID |
| Y | | | | |
| Kepuasan | Kepuasan 1 | 0,231 | 0,195 | VALID |
| | Kepuasan 2 | 0,357 | 0,195 | VALID |
| | Kepuasan 3 | 0,493 | 0,195 | VALID |
| | Kepuasan 4 | 0,520 | 0,195 | VALID |

Sumber: Data Primer diolah 2021

Untuk pengambilan keputusan validitas. Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka instrument pertanyaan dalam penelitian dinyatakan valid. Sebaliknya jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka instrument pertanyaan dalam penelitian dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R hitung diatas 0,195. 0,195 disini adalah nilai dar R_{tabel} dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masing-masing dari item pertanyaan dikuisisioner penelitian memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dengan demikian butir-butir pertanyaan dikuisisioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Reabilitas Coefficient | Cronback Alpha | Keterangan |
|-------------|---------------------------|-------------------|------------|
| X | | | |
| Keamnan | 4 Item Pertanyaan | .809 | REALIABEL |
| Kemudahan | 4 Item Pertanyaan | .759 | RELIABEL |
| Kepercayaan | 4 Item pertanyaan | .772 | RELIABEL |
| Keakuratan | 4 Item Pertanyaan | .790 | RELIABEL |
| Y | | | |
| Kepuasan | 4 Item Pertanyaan | .792 | RELIABEL |

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Untuk pengambilan keputusan Reliabilitas. Jika nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ maka dinyatakan reliable, dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* $<0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak reliable.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* memiliki nilai diatas 0,6. Disini nilai 0,6 dijadikan acuan karena nilai 0,6 merupakan acuan untuk menentukan apakah data tersebut reliabel atau tidak. Dari dat diatas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ maka variabel

keamanan, kemudahan, kepercayaan, keakuratan dan kepuasan dapat dikatakan reliabel.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebarannya normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva Normal P-P Plots, maka untuk mengetahui *normalitas* dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .83049144 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .075 |
| | Positive | .075 |
| | Negative | -.047 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .755 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .619 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| | | |

Untuk pengambilan keputusan menggunakan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diambil kesimpulan jika nilai $\text{Asymp. Sig. (2-tailed)} > 0,05$ maka distribusi adalah normal. Sebaliknya jika nilai $\text{Asymp. Sig. (2-Tailed)} < 0,05$ maka distribusi tidak normal.

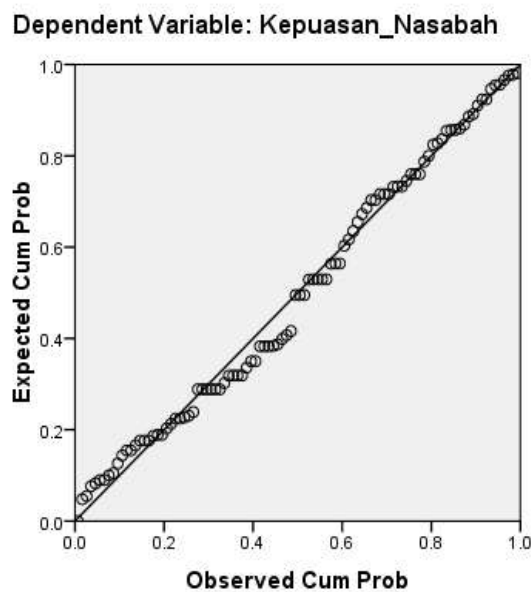
Data diatas menunjukkan bahwa nilai $\text{Asymp. Sig. (2-tailed)}$ dalam tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah 0,619. Maka $0,619 > 0,05$. Maka dari situ dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam setiap instrumen penelitian yang diuji menggunakan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* memiliki distribusi normal.

Selanjutnya akan dipadukan dengan uji normal P-Plot dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.6

Uji P-Plot

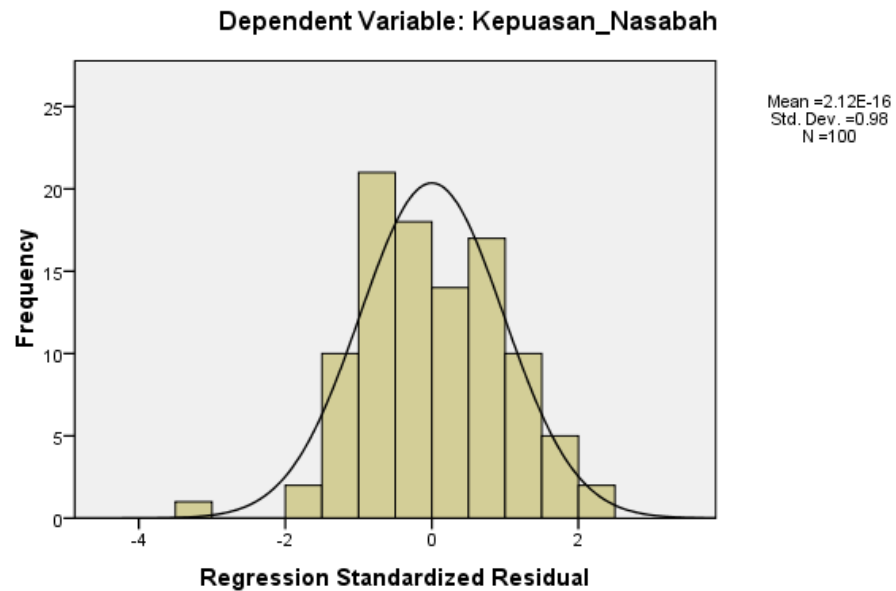
Normal P-p Plot of Regression Standardized Residual



Pada normalitas data dengan menggunakan Uji P-Plot pada gambar 4.6. Untuk pengambilan keputusannya jika titik-titik tersebar rata dan searah mengikuti garis diagonal maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika titik-titik tersebut tidak menyebar rata dan tidak mengikuti garis diagonal maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Dari gambar tersebut maka dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara rata dan searah mengikuti garis diagonal, maka dari situ dapat disimpulkan bahwa data yang diuji menggunakan Uji P-Plot tersebut berdistribusi normal.

Gambar 4.7
Grafik Histogram



Dari gambar 4.7 dapat dilihat bahwa penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sehingga pada tabel diatas ditunjukkan bahwa garis diagonal tersebut mengikuti arah garis giagonal maka dapat disimpulkan bahwa distribusi terebut adalah normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari

multikolinieritas. Untuk hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|-------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Keamanan | .700 | 1.428 |
| | Kemudahan | .920 | 1.087 |
| | Kepercayaan | .808 | 1.237 |
| | Keakuratan | .759 | 1.318 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

Sumber: data primer diolah, 2021

Untuk pengambilan keputusannya jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

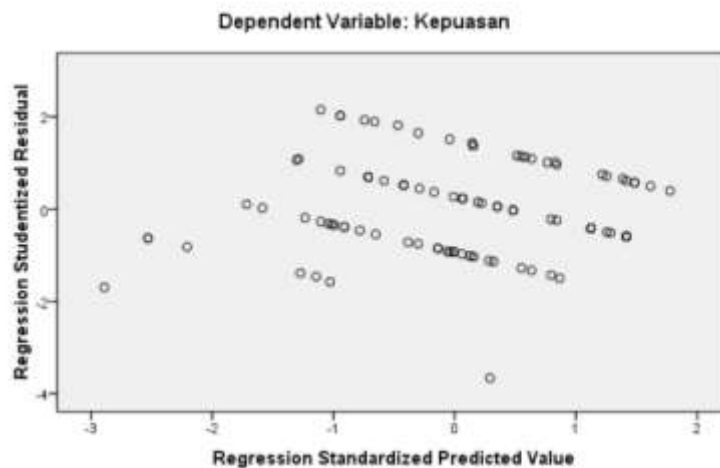
Dari hasil pengujian multikolinieritas diatas dapat dilihat bahwa nilai *variance factor* (VIF) Keamanan;1,428, Kemudahan;1,087, Kepercayaan;1,237, Keakuratan;1,318 yang hal ini berarti nilainya kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen tersebut terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat dengan menggunakan Scatterplot. Untuk pengambilan keputusannya jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika titik-titik data itu mengumpul dan tidak menyebar maka data tersebut terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.8

Hasil Uji Heteroskedasitas



Dari gambar 4.10 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak mengumpul dan tidak ada pola tertentu yang diatur. Maka dari situ dapat ditarik kesimpulan bahwa pada

model regresi tersebut tidak terjadi heterokedasitas atau terbebas dari heterokedasitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan uji statistik yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara variabel pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terdapat korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Untuk data hasil autokorelasi dapat dilihat pada data dibawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .745 ^a | .555 | .536 | .819 | 1.910 |

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Dasar pengambilan uji autokorelasi adalah, jika d (durbin watson) $< d_L > 4 - d_L$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi. Sebaliknya jika $d_U < d < 4 - d_L$ maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

Dari data diatas dapat dilihat nilai Durbin-Waston senilai 1,910. Jika $d_U < d < 4 - d_L$, tidak terdapat autokorelasi, dimana nilai $d_U = 1,758$;

$d=1,910$; $dl=1,592$ dan $4-dl= 2,408$. Sehingga $1,758 < 1,910 < 2,408$. Dari situ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terbebas dari asumsi klasik autokorelasi.

E. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.13

Hasil Uji Regresi Linier berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | .355 | 2.090 | | .170 | .865 |
| | Keamanan | .240 | .103 | .195 | 2.327 | .022 |
| | Kemudahan | .222 | .107 | .216 | 2.061 | .042 |
| | Kepercayaan | .261 | .103 | .268 | 2.540 | .013 |
| | Keakuratan | .256 | .089 | .239 | 2.861 | .005 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.11 diatas, maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,355 + 0,240(X_1) + 0,222(X_2) + 0,261(X_3) + 0,256(X_4) + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Keamanan

X2 = Kemudahan

X3 = Kepercayaan

X4 = Keakuratan

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,355 menyatakan bahwa, jika dalam konstanta (tetap) variabel ikatan keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan nilainya adalah 0 maka kepuasan nasabah (Y) dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri nilainya sebesar 0,355 satu satuan.
- b. Nilai koefisien regresi keamanan (X1) sebesar 0,240 menyatakan bahwa, apabila keamanan (X1) mengalami peningkatan (membaik) 1 satuan maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,240 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin baik tingkat keamanan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dan sebaliknya jika variabel keamanan (X1) mengalami penurunan 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar 0,240. Sehingga, variabel independen keamanan dan variabel dependen kepuasan nasabah terjadi hubungan positif.
- c. Nilai koefisien regresi kemudahan (X2) sebesar 0,222 menyatakan bahwa, apabila kemudahan (X2) mengalami peningkatan (membaik) 1 satuan maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,222

dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin baik tingkat kemudahan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dan sebaliknya jika variabel kemudahan (X2) mengalami penurunan 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar 0,222. Sehingga, variabel independen kemudahan dan variabel dependen kepuasan nasabah terjadi hubungan positif.

- d. Nilai koefisien regresi kepercayaan (X3) sebesar 0,261 menyatakan bahwa, apabila kepercayaan (X3) mengalami peningkatan (membaik) 1 satuan maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,261 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin baik tingkat kepercayaan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dan sebaliknya jika variabel kepercayaan (X3) mengalami penurunan 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar 0,261. Sehingga, variabel independen keamanan dan variabel dependen kepuasan nasabah terjadi hubungan positif.
- e. Nilai koefisien regresi keakuratan (X4) sebesar 0,256 menyatakan bahwa, apabila keakuratan (X4) mengalami peningkatan (membaik) 1 satuan maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,256 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin baik tingkat keakuratan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dan

sebaliknya jika variabel keakuratan (X_4) mengalami penurunan 1 satuan maka tingkat kepuasan nasabah (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar 0,256. Sehingga, variabel independen keamanan dan variabel dependen kepuasan nasabah terjadi hubungan positif.

F. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikan. Jika nilai $sig. < tingkat\ signifikan$ ($\alpha = 0,05$), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh positif signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

H_a : Ada pengaruh positif signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .355 | 2.090 | | .170 | .865 |
| | Keamanan | .240 | .103 | .195 | 2.327 | .022 |
| | Kemudahan | .222 | .107 | .216 | 2.061 | .042 |
| | Kepercayaan | .261 | .103 | .268 | 2.540 | .013 |
| | Keakuratan | .256 | .089 | .239 | 2.861 | .005 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah 2021

Diketahui bahwa t tabel untuk $df=100-2= 98$, dengan signifikansi 5% adalah 1,984. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka peneliti perlu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Dimana jika nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka hipotesis dapat diterima. Dan begitu sebaliknya jika nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka hipotesis 1 ditolak atau tidak dapat diterima.

- 1) Pengaruh antara keamanan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H0: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara keamanan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H1: Ada pengaruh positif signifikan antara keamanan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari tabel 4.12, diketahui bahwa nilai t-hitung keamanan adalah 2,327, dengan nilai t-tabel sebesar 1,987. Disini berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Dalam tabel diatas juga diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,022, dengan nilai taraf signifikansi sebesar ($\alpha=0,05$). Dalam hal ini berarti $sig. 0,022 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang hal ini berarti keamanan dalam layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

- 2) Pengaruh antara kemudahan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H0: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara kemudahan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H2: Ada pengaruh positif signifikan antara kemudahan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari tabel 4.12, diketahui bahwa nilai t-hitung kemudahan adalah 2,061, dengan nilai t-tabel sebesar 1,987. Disini berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Dalam tabel diatas juga diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,042, dengan nilai taraf signifikansi sebesar ($\alpha=0,05$). Dalam hal ini berarti sig. $0,042 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang hal ini berarti kemudahan dalam layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

3) Pengaruh antara kepercayaan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H0: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara kepercayaan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H3: Ada pengaruh positif signifikan antara kepercayaan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari tabel 4.12, diketahui bahwa nilai t-hitung kepercayaan adalah 2,540, dengan nilai t-tabel sebesar 1,987. Disini berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Dalam tabel diatas juga diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,013, dengan nilai taraf signifikansi sebesar ($\alpha=0,05$). Dalam hal ini berarti sig.

0,013 < tingkat signifikansi 0,05. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang hal ini berarti kepercayaan dalam layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

- 4) Pengaruh antara keakuratan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H0: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara keakuratan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

H4: Ada pengaruh positif signifikan antara keakuratan dalam layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari tabel 4.12, diketahui bahwa nilai t-hitung keakuratan adalah 2,861, dengan nilai t-tabel sebesar 1,987. Disini berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Dalam tabel diatas juga diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0,042, dengan nilai taraf signifikansi sebesar ($\alpha=0,05$). Dalam hal ini berarti sig. $0,005 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, yang hal ini berarti keakuratan dalam layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

a. Uji Hipotesis Secara Serentak (Uji f)

Tabel 4.115

Hasil Uji Hipotesis Serentak (Uji f)

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 36.463 | 4 | 9.116 | 13.596 | .000 ^a |
| | Residual | 63.697 | 95 | .670 | | |
| | Total | 100.160 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil output diatas (ANOVA), diketahui bahwa nilai F hitung adalah 13,596 dan F tabel sebesar 2,46. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa ($13,596 > 2,46$) dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan ($\alpha=0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam layanan mobile banking di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 5 yang berbunyi “ada pengaruh positif signifikan antara keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan keakuratan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri”, dapat diterima.

G. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .745 ^a | .555 | .536 | .819 | 1.910 |

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah, 2021

Modal Summary pada tabel diatas adalah:

- a. Angka *R Square* menunjukkan sebesar 0,555 atau 55% hal ini berarti korelasi atau hubungan antara 4 variabel independen (keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan) layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Mamalat Indonesia KC Kediri sebesar 55%.
- b. *Adjusted R Square* digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai *Adjusted R Square* pada model ini adalah 0,536 hal ini berarti 53% variabel kepuasan nasabah dalam layanan mobile banking di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri bisa dijelaskan variabel keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan, sedangkan sisanya (100%-53%=47%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

- c. *Std. Error of the Estimate* sebesar 0.819, semakin kecil nilai *Std. Error of the Estimate* akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel depende.