

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum BTN Syariah Cabang Semarang**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat BTN Syariah Cabang Semarang**

Bank BTN didirikan pada tanggal 9 febuari 1950, sebagai Bank Tabungan Pos (BTP), berdasarkan Undang-undang No. 9 Tahun 1950, dan kemudian pada tahun 1963 berubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Berdasarkan Undang-undang No. 20 tahun 1968, tugas pokok Bank Tabungan Negara disempurnakan sebagai lembaga untuk perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional, dengan jalan menghimpun dana dari masyarakat, terutama dalam bentuk tabungan.

Seiring dengan dimulainya rencana pembangunan perumahan oleh pemerintah, pada tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditunjuk sebagai lembaga pembiayaan kredit perumahan untuk masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah. Tahun 1989 sesuai surat Bank Indonesia No.22/9/Dir/UPG tanggal 29 april 1989 Bank Tabungan Negara berubah menjadi bank umum.<sup>1</sup>

Banyaknya pendirian Bank Umum Syari'ah atau Bank Konvensional yang membuka Unit Usaha Syari'ah menandai pesatnya

---

<sup>1</sup>[http://lib.uin-malang.ac.id/thesis/chapter\\_iv/08510101-rifqatul-maulidah.ps](http://lib.uin-malang.ac.id/thesis/chapter_iv/08510101-rifqatul-maulidah.ps). hlm. 2

perkembangan bisnis di dunia perbankan khususnya perbankan. BTN sebagai Bank Konvensional, membuka unit layanan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya yang tidak menginginkan transaksi berupa bunga. Sehingga BTN mempunyai dua sistem operasi bank (*dual system bank*) yaitu secara syariah dan konvensional. BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

BTN Syari'ah membuka Unit Usaha Syari'ah di Semarang pada tanggal 03 April 2008. BTN Kantor Cabang Syari'ah (KCS) Semarang merupakan KCS ke-14 yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.195 C Semarang 50133 telp. (024) 8449918.<sup>2</sup>

### **Tujuan Pendirian.**<sup>3</sup>

1. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.

---

<sup>2</sup> www.btnsyariah.co.id

<sup>3</sup>Ibid.

2. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
3. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

#### **4.1.2. Visi dan Misi BTN Syariah Cabang Semarang**

a. Visi Bank BTN Syariah

"Menjadi *Strategic Business Unit (SBU)* yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."

b. Misi Bank BTN Syariah

- Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam

menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.

- Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.<sup>4</sup>

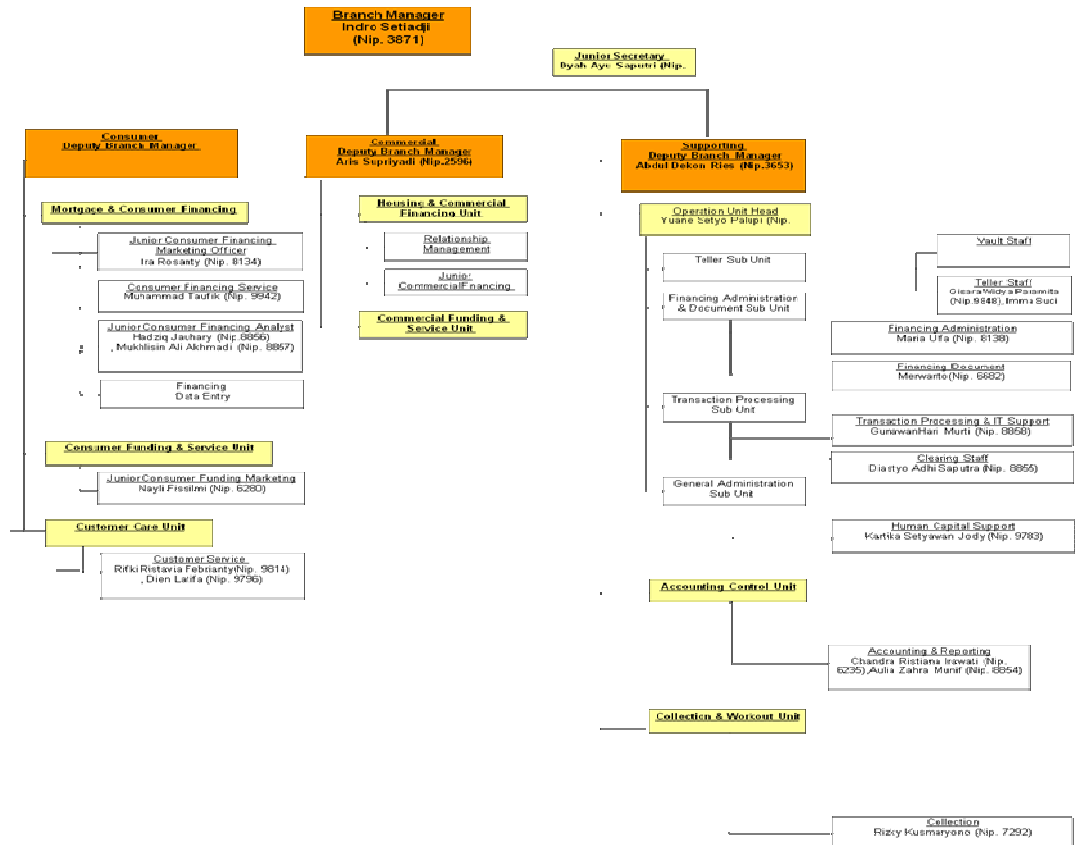
---

<sup>4</sup>Ibid.

### 4.1.3. Struktur Organisasi BTN Syariah Cabang Semarang<sup>5</sup>

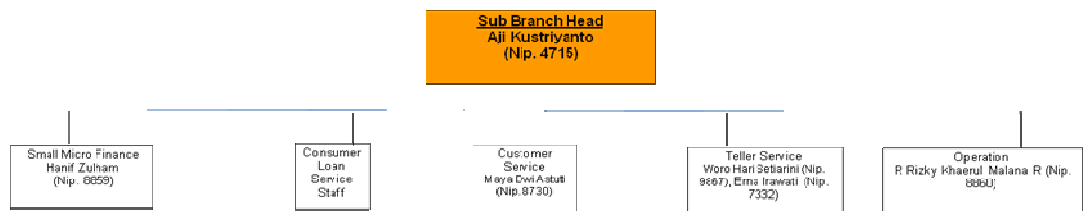
## SHARIA BRANCH OFFICE ORGANIZATION STRUCTURE

### KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG



## SHARIA BRANCH OFFICE ORGANIZATION STRUCTURE

### KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH MAJAPAHIT



<sup>5</sup>Dokumen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Semarang.

#### **4.1.4. Produk-produk BTN Syariah Cabang Semarang**

##### **4.1.4.1. Produk Pendanaan (*Funding*)**

###### **a. Giro BTN iB**

Simpanan dana perorangan/ korporasi untuk memperlancar aktivitas bisnis dan penarikan dana yang dapat dilakukan dengan cek/ bilyet, giro atau sarana pemindah bukuan lainnya. Menggunakan akad Wadi'ah, Bank tidak menjanjikan bagi hasil, tapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

###### **b. Giro BTN Investa iB**

Giro BTN Investa iB adalah Giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad "Mudharabah" yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang disepakati.

###### **c. Tabungan BTN Batara iB**

Produk Tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad Wadi'ah, Bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus.

d. Tabungan BTN Prima iB

Produk Tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Mudharabah (Investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya

e. Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad Mudharabah (Investasi).

f. Deposito BTN iB

Produk penyimpanan dana dalam bentuk simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu sesuai pilihan nasabah dan menggunakan akad yaitu Mudharabah, bank memberikan bagi hasil kepada nasabah.

g. Tabunganku

Tabunganku iB adalah produk tabungan perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### **4.1.4.2 Produk Pembiayaan (*Financing*)**

##### **a. Pembiayaan KPR BTN iB**

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun/apartemen bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (Jual Beli).

##### **b. Pembiayaan KPR Indensya BTN iB**

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun/apartemen secara inden (atas dasar pesanan), bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Istishna' (Jual Beli atas dasar pesanan), dengan pengembalian secara tangguh (cicilan bulanan) dalam jangka waktu tertentu.

##### **c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB**

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil dan sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (Jual beli).



d. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja nasabah, lembaga/ perusahaan dengan menggunakan akad Mudharabah, dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

e. Pembiayaan Yasa Griya BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek perumahan dengan menggunakan prinsip akad Musyarakah (Bagi Hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

f. Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (capital expenditure) perusahaan/ lembaga dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (Jual Beli) dan/ atau Musyarakah (Bagi Hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

g. Gadai BTN iB

Pembiayaan Gadai BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah berdasarkan Prinsip Qardh yang diberikan oleh Bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan Surat Gadai sebagai penyerahan Marhun (Barang Jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada Bank.

h. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Swagriya BTN iB adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad Murabahah (jual beli), yang diperuntukan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain diatas tanah yang sudah dimiliki baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

#### **4.2. Karakteristik Responden**

Untuk memahami hasil-hasil penelitian, peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Penyajian data

deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam point deskripsi responden, peneliti menyajikan 6 informasi penting yang dapat menggambarkan karakteristik responden.

#### 4.2.1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT BTN Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

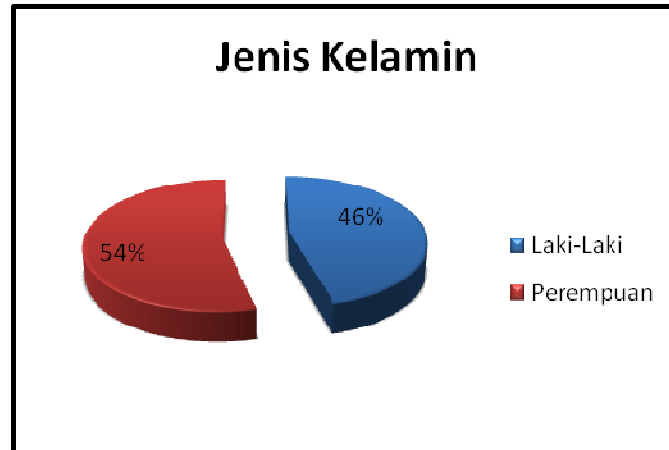
|       |           | Jenis Kelamin |         |               |                    |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 45            | 45.9    | 45.9          | 45.9               |
|       | Perempuan | 53            | 54.1    | 54.1          | 100.0              |
|       | Total     | 98            | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber : Data yang diolah, 2013*

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 53 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 45 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.1



4.2.2. Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT BTN

Syari'ah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

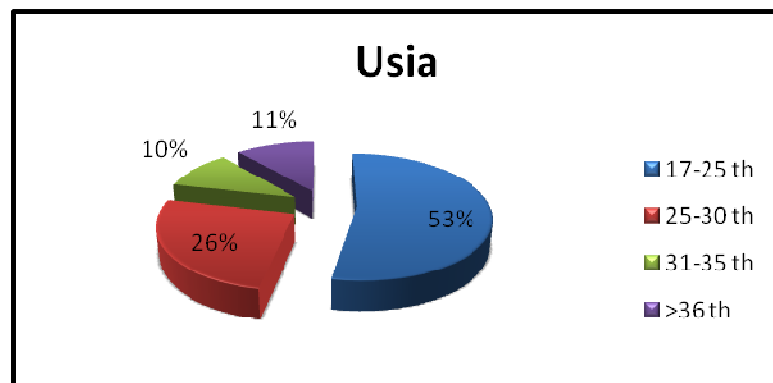
| Usia  |          |           |         |               |                    |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 17-25 th | 52        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|       | 25-30 th | 25        | 25.5    | 25.5          | 78.6               |
|       | 31-35 th | 10        | 10.2    | 10.2          | 88.8               |
|       | > 36 th  | 11        | 11.2    | 11.2          | 100.0              |
|       | Total    | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 52 orang, sedangkan umur 25-30 tahun sebanyak 25 orang, umur 31-35 tahun sebanyak 10 orang dan umur >36 tahun sebanyak 11 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dapat peneliti peroleh.

Gambar 4.2



#### 4.2.3. Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

|       |       | Pendidikan |         |               |                    |
|-------|-------|------------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency  | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SD    | 14         | 14.3    | 14.3          | 14.3               |
|       | SMP   | 19         | 19.4    | 19.4          | 33.7               |
|       | SMA   | 46         | 46.9    | 46.9          | 80.6               |
|       | S1    | 19         | 19.4    | 19.4          | 100.0              |
|       | Total | 98         | 100.0   | 100.0         |                    |

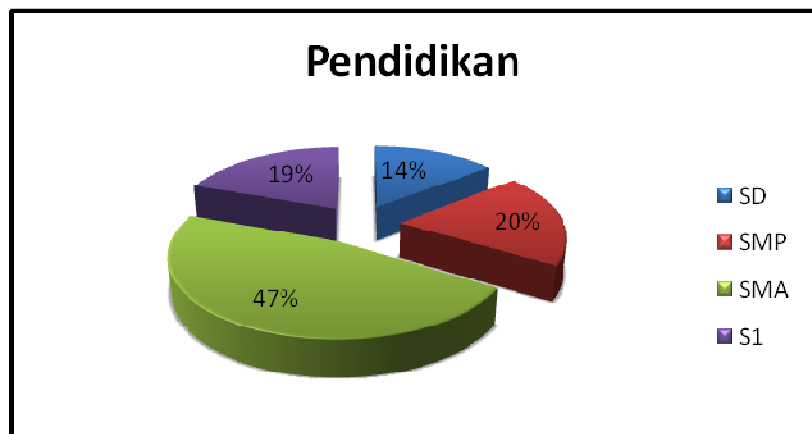
Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 46 orang, sedangkan yang berpendidikan SMP sebanyak 19 orang,

berpendidikan SD sebanyak 14 orang dan yang berpendidikan Sarjana 19 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3



#### 4.2.4. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden PT BTN Syari'ah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

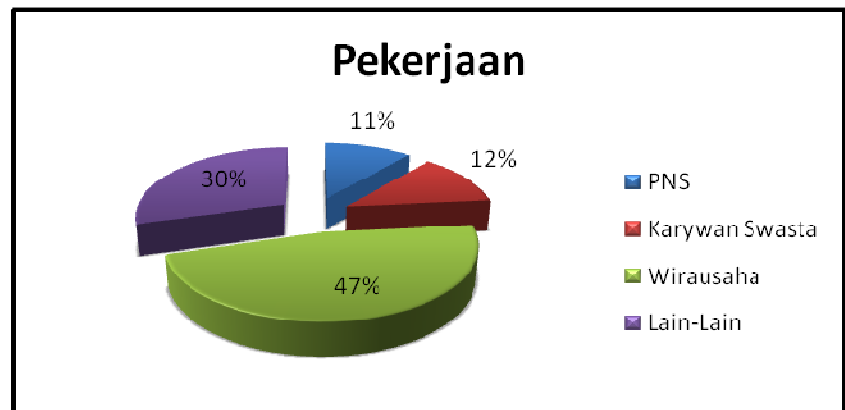
|       |                 | Pekerjaan |         |               |                    |
|-------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | PNS             | 11        | 11.2    | 11.2          | 11.2               |
|       | Karyawan Swasta | 12        | 12.2    | 12.2          | 23.5               |
|       | Wirausaha       | 46        | 46.9    | 46.9          | 70.4               |
|       | Lainnya         | 29        | 29.6    | 29.6          | 100.0              |
|       | Total           | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah Wirausaha yaitu sebanyak 46 orang, swasta sebanyak 12 orang, PNS 11 orang dan lain-lain sebanyak 29 orang

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4



#### 4.2.5. Penghasilan

Adapun data mengenai penghasilan responden PT BTN Syari'ah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

|       |          | Penghasilan |         |               |                    |
|-------|----------|-------------|---------|---------------|--------------------|
|       |          | Frequency   | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 1 juta | 33          | 33.7    | 33.7          | 33.7               |
|       | > 1 juta | 65          | 66.3    | 66.3          | 100.0              |
| Total |          | 98          | 100.0   | 100.0         |                    |

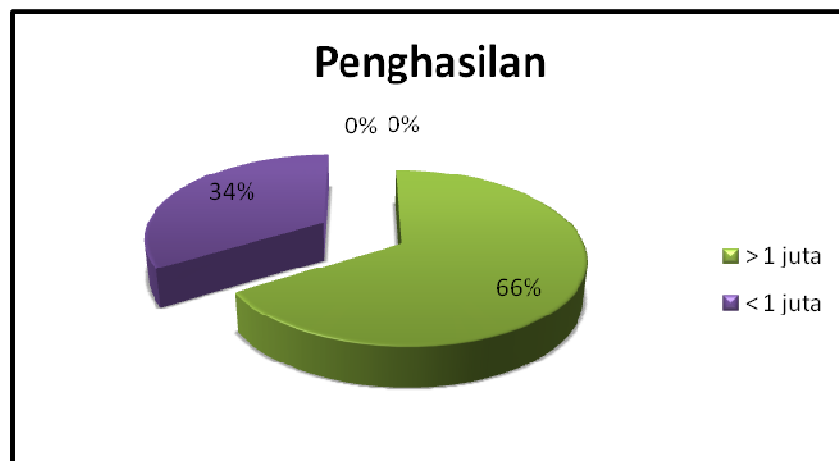
S

sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar penghasilan nasabah PT BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah > 1 juta sebanyak 65 orang sedangkan penghasilan < 1 juta sebanyak 33 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar penghasilan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5





#### 4.2.6. Lama Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai lamanya responden menjadi nasabah BTN Syari'ah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

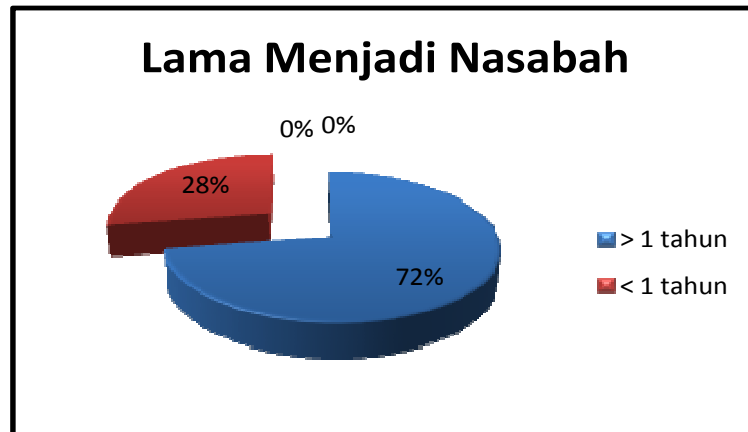
|       |        | Lama Menjadi Nasabah |         |               |                    |
|-------|--------|----------------------|---------|---------------|--------------------|
|       |        | Frequency            | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 1 th | 27                   | 27.6    | 27.6          | 27.6               |
|       | > 1 th | 71                   | 72.4    | 72.4          | 100.0              |
|       | Total  | 98                   | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber :*Data yang diolah, 2013*

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar lama responden menjadi nasabah BTN Syari'ah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah > 1 tahun sebanyak 71 orang sedangkan penghasilan < 1 tahun sebanyak 27 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar lama responden menjadi nasabah yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.6



### 4.3. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan Islami dan pemberian bonus sebagai variabel bebas (Independen) dan minat nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Deskripsi Jawaban Responden

| Variabel              | Pertanyaan | Total SS | %  | Total S | %  | Total N | %  | Total TS | %  | Total STS | % |
|-----------------------|------------|----------|----|---------|----|---------|----|----------|----|-----------|---|
| PELAYANAN ISLAMI (X1) | P1         | 16       | 16 | 39      | 40 | 29      | 30 | 5        | 5  | 9         | 9 |
|                       | P2         | 9        | 9  | 45      | 46 | 35      | 36 | 7        | 7  | 2         | 2 |
|                       | P3         | 25       | 26 | 39      | 40 | 27      | 28 | 4        | 4  | 3         | 3 |
|                       | P4         | 12       | 12 | 42      | 43 | 35      | 36 | 7        | 7  | 2         | 2 |
|                       | P5         | 22       | 22 | 35      | 36 | 24      | 24 | 11       | 11 | 6         | 6 |
|                       | P6         | 19       | 19 | 29      | 30 | 31      | 32 | 12       | 12 | 7         | 7 |
|                       | P7         | 18       | 18 | 36      | 37 | 25      | 26 | 12       | 12 | 7         | 7 |
|                       | P8         | 20       | 20 | 36      | 37 | 26      | 27 | 9        | 9  | 7         | 7 |
|                       | P9         | 24       | 24 | 43      | 44 | 25      | 26 | 4        | 4  | 2         | 2 |

|                          |     |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
|--------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
|                          | P10 | 35 | 36 | 38 | 39 | 17 | 17 | 5  | 5  | 3 | 3 |
| <b>BONUS (X2)</b>        | P11 | 28 | 29 | 33 | 34 | 22 | 22 | 10 | 10 | 5 | 5 |
|                          | P12 | 6  | 6  | 37 | 38 | 44 | 45 | 8  | 8  | 3 | 3 |
|                          | P13 | 32 | 33 | 31 | 32 | 25 | 26 | 6  | 6  | 4 | 4 |
| <b>MINAT NASABAH (Y)</b> | P14 | 33 | 34 | 32 | 33 | 24 | 24 | 4  | 4  | 5 | 5 |
|                          | P15 | 26 | 27 | 44 | 45 | 24 | 24 | 3  | 3  | 1 | 1 |
|                          | P16 | 21 | 21 | 43 | 44 | 18 | 18 | 12 | 12 | 4 | 4 |
|                          | P17 | 26 | 27 | 31 | 32 | 22 | 22 | 12 | 12 | 7 | 7 |
|                          | P18 | 21 | 21 | 36 | 37 | 21 | 21 | 13 | 13 | 7 | 7 |
|                          | P19 | 16 | 16 | 44 | 45 | 34 | 35 | 2  | 2  | 2 | 2 |
|                          | P20 | 8  | 8  | 37 | 38 | 30 | 31 | 17 | 17 | 6 | 6 |
|                          | P21 | 21 | 21 | 36 | 37 | 32 | 33 | 4  | 4  | 5 | 5 |

Sumber : Data yang diolah, 2013

a. Pelayanan Islami

1. Para karyawan BTN Syari'ah dalam memberi informasi pelayanan bersikap jujur, murah hati, sopan santun terhadap para nasabah yang mengalami kesulitan sebanyak 16% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 40% menyatakan setuju atas pernyataan ini.
2. Kejelasan informasi yang sebenarnya mendorong saya untuk menabung di BTN Syari'ah sebanyak 9% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 46% menyatakan setuju atas pernyataan ini
3. Para karyawan BTN Syari'ah bertanggung jawab dan tanggap dengan yang disampaikan para nasabah sebanyak 26% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 40% menyatakan setuju atas pernyataan ini
4. Para karyawan BTN Syari'ah bersikap amanah dalam melayani para nasabah sebanyak 12% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 43% menyatakan setuju atas pernyataan ini

5. Keluhan nasabah selalu ditanggapi karyawan BTN Syari'ah dengan baik sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 36% menyatakan setuju atas pernyataan ini
6. Dalam melayani nasabah parakaryawan BTN Syari'ah bersikap ramah dan murah hati sebanyak 19% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 30% menyatakan setuju atas pernyataan ini
7. Para karyawan BTN Syari'ah tidak bersikap sombong dan tidak berkata yang meremehkan para nasabah sebanyak 18% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 37% menyatakan setuju atas pernyataan ini.
8. Pelayanan yang ramah dari karyawan/i adalah prioritas utama dalam pelayanan BTN Syari'ah sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 37% menyatakan setuju atas pernyataan ini
9. Para karyawan BTN Syari'ah tidak melakukan kecurangan seperti manipulasi data sebanyak 24% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 44% menyatakan setuju atas pernyataan ini
10. Para karyawan BTN Syari'ah dalam penyampaian informasi sesuai dengan yang disampaikan sebanyak 36% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 39% menyatakan setuju atas pernyataan ini

a. Pemberian Bonus

1. Bank BTN Syari'ah memberikan bonus dari bagi hasil atas investasi yang dilakukan oleh nasabah sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 34% menyatakan setuju atas pernyataan ini
2. Pemberian bonus dari program hadiah langsung dan program nisbah yang diberikan kepada nasabah BTN Syari'ah, mampu meningkatkan investasi sebanyak 6% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 37% menyatakan setuju atas pernyataan ini
3. Bank BTN Syari'ah memberikan keuntungan atau pemberian bonus dari bagi hasil sesuai dengan pendapatan yang diterima bank sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 31% menyatakan setuju atas pernyataan ini

b. Minat Nasabah

1. Laporan keuangan BTN Syari'ah lebih transparan dibanding dengan lembaga keuangan lain sebanyak 34% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 33% menyatakan setuju atas pernyataan ini
2. Dengan konsep syari'ah nasabah merasa aman dari unsur riba sebanyak 27% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 45% menyatakan setuju atas pernyataan ini
3. Para nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawan BTN Syari'ah sebanyak 21% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 44% menyatakan setuju atas pernyataan ini

4. Nasabah berminat karena pemberian bonus di BTN Syari'ah Cabang Semarang sebagai investasi sebanyak 27% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 32% menyatakan setuju atas pernyataan ini
5. Nasabah akan menyarankan orang lain untuk memilih pelayanan yang ada di BTN Syari'ah karena karyawan BTN Syari'ah mampu memberikan bonus atau hadiah langsung sebanyak 21% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 37% menyatakan setuju atas pernyataan ini
6. Pendekatan karyawan di BTN Syari'ah mempunyai daya tarik tersendiri kepada nasabah sebanyak 16% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 45% menyatakan setuju atas pernyataan ini
7. Nasabah tertarik di BTN Syari'ah karena dorongan dari kerabat-kerabat terdekat sebanyak 8% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 38% menyatakan setuju atas pernyataan ini
8. Nasabah tertarik melakukan investasi di BTN Syariah karena merasa aman, nyaman dan memuaskan sebanyak 21% responden menyatakan sangat setuju sedangkan 37% menyatakan setuju atas pernyataan ini

#### **4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

##### **4.4.1. Uji Validitas**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 98-2 atau df 96 dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0.198, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Instrumen

| Variabel                     | Pertanyaan | Corrected Item Total Correlation | r table | Ket   |
|------------------------------|------------|----------------------------------|---------|-------|
| <b>Pelayanan Islami (X1)</b> | P1         | <b>.458</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P2         | <b>.671</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P3         | <b>.335</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P4         | <b>.461</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P5         | <b>.602</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P6         | <b>.491</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P7         | <b>.598</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P8         | <b>.601</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P9         | <b>.468</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P10        | <b>.598</b>                      | 0.198   | VALID |
| <b>Bonus (X2)</b>            | P11        | <b>.567</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P12        | <b>.428</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P13        | <b>.510</b>                      | 0.198   | VALID |
| <b>Minat Nasabah (Y)</b>     | P14        | <b>.337</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P15        | <b>.492</b>                      | 0.198   | VALID |
|                              | P16        | <b>.544</b>                      | 0.198   | VALID |

|     |             |       |       |
|-----|-------------|-------|-------|
| P17 | <b>.683</b> | 0.198 | VALID |
| P18 | <b>.710</b> | 0.198 | VALID |
| P19 | <b>.543</b> | 0.198 | VALID |
| P20 | <b>.637</b> | 0.198 | VALID |
| P21 | <b>.518</b> | 0.198 | VALID |

*Sumber : Data yang diolah, 2013*

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  (0.198) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Dalam analisis uji reabilitas ini menggunakan analisa Cronbach Alpha. Untuk mengetahui soal tersebut reliabel atau tidak contoh dilihat pada nilai Alpha= 0,507 dicocokkan dengan nilai 0,60 ternyata nilai Alphalebih kecil dari 0,60 artinya tidak signifikan atau tidak reliable.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

| Variabel | Reability Coeffients | Alpha | Ket      |
|----------|----------------------|-------|----------|
| X1       | 10                   | 0.627 | Reliabel |
| X2       | 3                    | 0.836 | Reliabel |
| Y        | 8                    | 0.884 | Reliabel |

*Sumber : Data yang diolah, 2013*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0.6, (Alpha > 0.6),



sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

#### **4.5. Analisis Data**

##### **4.5.1. Uji Asusmsi Klasik**

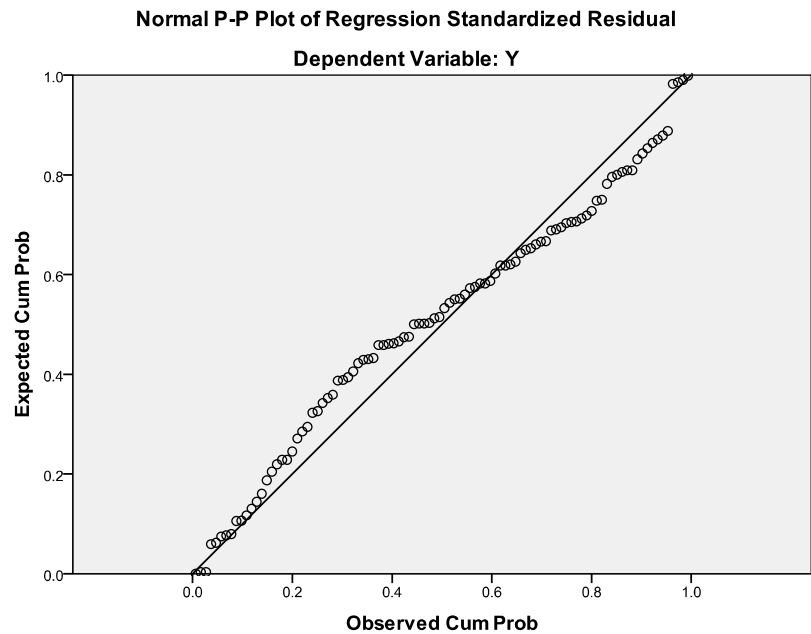
###### **1. Uji Normalitas**

Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
2. Jika pada tabel *tes of normality* dengan menggunakan *Kolmogrof-Smirnov* nilai sig < 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal.

Gambar 4.7

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data yang diolah, 2013

Dari gambar 4.7. di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai untuk prediksi Minat nasabah berdasar masukan variabel independennya.

## 2. Uji Autokorelasi

Tujuan Uji autokorelasi ini adalah untuk Menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$

(sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Tabel 4.10  
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | .789 <sup>a</sup> | .623     | .615              | 3.309                      | 1.440         |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah, 2013

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin–Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.440. Sebagai pedoman umum Durbin–Watson berkisar 0 dan 4, jika nilai uji statistik Durbin–Watson lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi autocorrelation.

Jadi berdasarkan nilai uji statistik Durbin–Watson dalam penelitian ini berada di atas satu dan di bawah tiga (1.440) sehingga tidak terjadi autocorrelation.

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent.

Tabel 4.11  
Hasil Uji Multiko

| Model        | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-------------------------|-------|
|              | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) |                         |       |
| X1           | .763                    | 1.311 |
| X2           | .763                    | 1.311 |

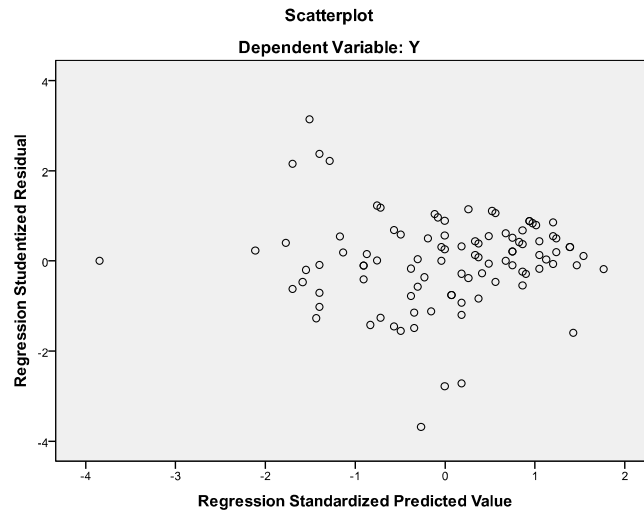
*Sumber : Data yang diolah, 2013*

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai variance inflation factor (VIF) kedua variabel, yaitu pelayanan Islami dan pemberian bonus adalah 1.311 lebih kecil dari 5, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

#### **4. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai beriku:

Gambar 4.8  
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

#### 4.5.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan Islami dan pemberian bonus terhadap minat nasabah di BTN Syariah Cabang Semarang. Model regresi dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = minat nasabah

X1= pelayanan islami

X2= pemberian bonus

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel pelayanan Islami

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel pemberian bonus

e = pengganggu (error)

Tabel 4.12  
Hasil Uji Regresi Berganda

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 3.323                       | 2.092      |                           | 1.589 | .115 |
| X1           | .475                        | .061       | .559                      | 7.750 | .000 |
| X2           | .792                        | .164       | .348                      | 4.822 | .000 |

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas X1= 0,47, X2= 0,79 dan konstanta sebesar 3,323 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 3,323 + 0,47X_1 + 0,79X_2$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (Minat)

X1= Variabel independen (pelayanan islami)

X2= Variabel independen (pemberian bonus)

## 1. Uji Parsial atau Uji t

Uji partial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji partial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Parsial atau Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | 3.323      | 2.092                     |      | 1.589 | .115 |
|       | X1                          | .475       | .061                      | .559 | 7.750 | .000 |
|       | X2                          | .792       | .164                      | .348 | 4.822 | .000 |

Sumber : Data yang diolah, 2013

Pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas) :

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Keputusan : Terlihat bahwa pada kolom Sig/significance:

Variabel X1 dan X2 mempunyai angka signifikan di bawah 0,05, karena itu, variabel X1 dan X2 mempengaruhi Minat.

## 2. Uji Simultan atau Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13  
 Hasil Uji Simultan atau Uji F

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1717.452       | 2  | 858.726     | 78.446 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 1039.936       | 95 | 10.947      |        |                   |
|                    | Total      | 2757.388       | 97 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah, 2013

Dari Uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 78,446 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Minat atau bisa dikatakan, pelayanan Islami dan pemberian bonus berpengaruh terhadap Minat

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Pelayanan Islami dan Pemberian Bonus) terhadap variabel dependen (Minat Nasabah). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 18.0 for Windows.



Tabel 4.14

## Hasil Uji Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | .789 <sup>a</sup> | .623     | .615              | 3.309                      | 1.440         |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari table 4.14 di atas menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62,3%, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

#### 4.5.3. Pembahasan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui, persamaan regresi linier berganda dengan melihat angka koefisien regresi. Dalam penelitian ini diketahui besarnya parameter standar koefisien regresi variabel independen atribut produk (X1) dan pelayanan Islami (X2) dengan variabel dependen minat nasabah (Y) secara berturut-turut sebesar 0,47 (X1) dan 0,79 (X2) dengan konstanta sebesar 3,323. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,323 + 0,47X1 + 0,79X2$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (minat nasabah)

X1 = Variabel independen (pelayanan islami)

X2 = Variabel independen (pemberian bonus)

Dengandemikian, terlihat bahwa parameter koefisien regresi untuk variabel pelayanan Islami dan pemberian bonus adalah positif terhadap minat nasabah. Oleh karena itu setiap terjadi peningkatan kedua variabel independen tersebut, maka variabel minat nasabah juga akan mengalami kenaikan dengan catatan, minat nasabah konstan pada angka 3,323. Nilai konstan (Y) sebesar 3,323 mengasumsikan bahwa jika variabel pelayanan islami (X1) dan variabel pemberian bonus (X2) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel minat nasabah (Y) akan berada pada angka 3,323. Dan jika koefisien regresi X1 (pelayanan Islami) mengalami peningkatan, maka minat nasabah (Y) juga akan meningkat dengan anggapan variabel pemberian bonus (X2) adalah konstan.

Selanjutnya jika pemberian bonus (X2) mengalami peningkatan, maka minat nasabah (Y) akan meningkat, dengan anggapan variabel pelayanan Islami (X1) adalah konstan.

Kontribusi variabel pelayanan Islami dan pemberian bonus dalam upaya mempengaruhi variabel minat nasabah secara simultan (bersama-sama) dapat diwakili oleh besarnya koefisien determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan diatas, bahwa nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dalam angka (R square) adalah sebesar 0,623 yang artinya besar pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen secara simultan adalah sebesar 62,3%, sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen tersebut diatas baik secara parsial maupun parsial masih perlu dianalisa lebih lanjut guna mengetahui apakah hasilnya dapat diterima atau tidak. Dan untuk mengetahui diperlukan uji hipotesa. Diketahui dalam menguji hipotesa secara parsial, diperlukan uji T, sedangkan untuk menguji hipotesa secara simultan diperlukan uji F.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, hasil penghitungan uji T, diketahui nilai t hitung (0,475) untuk variabel pelayanan islami adalah lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (0,1984), ini artinya uji parsial yang menyatakan pelayanan Islami berpengaruh positif terhadap minat nasabah dapat diterima. Dan otomatis menolak hipotesa 1 yang telah diajukan oleh peneliti. Pengujian hipotesa secara parsial untuk variabel pelayanan islami terlihat bahwa nilai t hitungnya lebih besar dibandingkan dengan t tabel, artinya bahwa variabel pelayanan Islami dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah. Dan otomatis hipotesa kedua yang diajukan peneliti tidak dapat ditolak.

Kemudian berdasarkan kuesioner yang telah disebar, mayoritas nasabah menyatakan bahwa karyawan BTN Syari'ah Cabang Semarang pelayanannya baik seperti amanah. Sikap ini perlu

dipertahankan dan dikembangkan, karena dengan amanah dapat dipercaya kepada nasabah dapat membangun jaringan kerja yang tidak terbatas.

Dalam upaya untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh secara simultan, uji F diperlukan. Di pembahasan sebelumnya telah diuraikan bahwa nilai F hitung (78,446) lebih besar dengan F table (3,091) ini artinya, secara tegas bahwa secara serempak variabel independen (pelayanan Islami dan pemberian bonus) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (minat nasabah). hipotesa ketiga yang diajukan peneliti adalah dapat diterima.