

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Mega Syariah**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Mega Syariah**

Perjalanan PT Bank Mega Syariah diawali dari sebuah bank umum konvensional bernama PT Bank Umum Tugu yang berkedudukan di Jakarta. Pada tahun 2001, Para Group (sekarang berganti nama menjadi CT Corpora), kelompok usaha yang juga menaungi PT Bank Mega, Tbk., TransTV, dan beberapa perusahaan lainnya, mengakuisisi PT Bank Umum Tugu untuk dikembangkan menjadi bank syariah. Hasil konversi tersebut, pada tanggal 25 Agustus 2004 PT Bank Umum Tugu resmi beroperasi secara syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia. Dan terhitung tanggal 23 September 2010 nama badan hukum Bank ini secara resmi telah berubah menjadi PT. Bank Mega Syariah.

Komitmen penuh PT Mega Corpora (dahulu PT Para Global Investindo) sebagai pemilik saham mayoritas untuk menjadikan Bank Mega Syariah sebagai bank syariah terbaik, diwujudkan dengan mengembangkan bank ini melalui pemberian modal kuat demi kemajuan perbankan syariah dan perkembangan ekonomi Indonesia pada umumnya. Penambahan modal dari Pemegang Saham merupakan landasan utama untuk memenuhi tuntutan pasar perbankan yang semakin meningkat dan kompetitif. Dengan upaya tersebut, PT Bank Mega Syariah yang memiliki

semboyan “Untuk Kita Semua” tumbuh pesat dan terkendali serta menjadi lembaga keuangan syariah yang berhasil memperoleh berbagai penghargaan dan prestasi.

Seiring dengan perkembangan PT Bank Mega Syariah dan keinginan untuk memenuhi jasa pelayanan kepada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan transaksi devisa dan internasional, maka tanggal 16 Oktober 2008 Bank Mega Syariah menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai Bank Syariah yang dapat menjangkau bisnis yang lebih luas lagi bagi domestik maupun internasional.

Dalam upaya mewujudkan kinerja sesuai dengan nama yang disandangnya, PT Bank Mega Syariah selalu berpegang pada azas keterbukaan dan kehati-hatian. Didukung oleh beragam produk dan fasilitas perbankan terkini, PT Bank Mega Syariah terus tumbuh dan berkembang hingga saat ini memiliki 394 jaringan kerja dengan komposisi: 8 kantor cabang, 13 kantor cabang pembantu, 49 Gallery Mega Syariah, dan 324 kantor Mega Mitra Syariah (M2S) yang tersebar di Jabotabek, Pulau Jawa, Bali, Sumatera Kalimantan, dan Sulawesi. Dengan menggabungkan profesionalisme dan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya, PT Bank Mega Syariah hadir untuk mencapai visi menjadi “Bank Syariah Kebanggaan Bangsa”.

## 2. Visi - Misi PT. Bank Mega Syari'ah

### VISI

BANK SYARIAH KEBANGGAAN BANGSA

### MISI

Memberikan jasa layanan keuangan syariah terbaik bagi semua kalangan, melalui kinerja organisasi yang unggul, untuk meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder dalam mewujudkan kesejahteraan bangsa

## 3. Nilai Pedoman PT. Bank Mega Syari'ah

Bank Mega Syari'ah dalam menjalankan bisnisnya tetap memegang teguh pada nilai-nilai positif yang menjadi pedoman, antara lain :

### a. *Visioner*

berfikir dan melihat jauh ke depan, serta mampu menginspirasi dan membangun peran serta orang lain untuk mencapai hasil yang terbaik.

### b. *Intrapreneur*

kemampuan mengelola sumber daya dan resiko secara optimal & inovatif dengan berorientasi pada keuntungan dan nilai tambah bagi perusahaan, serta tercapainya kepuasan nasabah.

### c. *Consistent*

berpegang teguh pada prinsip kebenaran dan menjalankan apa yang dikatakan secara bertanggung jawab.

### d. *Teamwork*

membangun sinergi yang bernilai tambah untuk mencapai tujuan

bersama, dengan penghargaan terhadap kemajemukan sebagai suatu kekuatan.

**e. *Profesional***

memiliki kompetensi untuk menyelesaikan tugas sesuai standar yang ditetapkan dengan berlandaskan norma dan etika untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

**f. *Sharing***

Sikap mental kelimpahruahan (*abundance mentality*) dan saling ketergantungan (*interdependence*) secara tulus dan ikhlas dalam membantu sesama.

**g. *Trustworthy (amanah)***

Jujur, dapat dipercaya dan senantiasa melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Amanah dari pemegang saham adalah raihlah keuntungan secara maksimal dan berkesinambungan serta taat pada peraturan perusahaan.

**4. Produk-Produk PT. Bank Mega Syari'ah**

**1. Produk Simpanan**

PT. Bank Mega Syari'ah memiliki beberapa produk simpanan yang selama ini sudah di kenalkan pada masyarakat, yaitu :

**a. Tabungan Utama iB**, leluasa dan sesuai syariah adalah simpanan wadiah yang memungkinkan investasi sesuai syariah sekaligus memperoleh kemudahan mengelola dana selayaknya tabungan.

**b. Fleksi iB**, Simpanan Fleksibel Sesuai Syariah adalah simpanan dengan konsep syariah titipan (*wadiah*) yang dapat di manfaatkan untuk berinvestasi dalam waktu yang lebih leluasa.

**c. Tabungan Rencana iB Mega Syariah** adalah tabungan perencanaan yang memiliki fleksibilitas tinggi dengan akad *mudharabah* yang dapat digunakan untuk merencanakan semua kegiatan sesuai keinginan nasabah.

**d. Tabungan Haji IB**

Merupakan simpanan dengan konsep syari'ah yg diperuntukan untuk ibadah haji dan fleksibel dalam menentukan setoran.

**e. Tabungan Investasya Mega Syariah**

adalah Tabungan dengan prinsip Mudharabah yang meberikan Nisbah lebih tinggi untuk dana investasi yang lebih besar. Ditujukan untuk nasabah perorangan maupun perusahaan.

**f. Giro Utama iB**, adalah rekening koran wadiah yang memberikan kemudahan dalam mengelola dana dengan nyaman sesuai kebutuhan

**g. Deposito Plus iB**, simpanan berjangka *mudharabah* yang bukan hanya memberikan nisbah bagi hasil yang relatif tinggi, tetapi juga dapat dijadikan fasilitas jaminan untuk kebutuhan pembiayaan.

## **2. Produk pembiayaan**

PT. Bak Mega Syari'ah juga memiliki produk pembiayaan, antara lain :

### **a. KPR Utama iB**

Pembiayaan Kepemilikan Rumah Sesuai Syariah merupakan fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *murabahah* dengan angsuran sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) bagi nasabah.

### **b. KPM Utama iB**

Pembiayaan Kepemilikan Mobil Sesuai Syariah, merupakan fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *murabahah* dengan angsuran sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) bagi nasabah.

### **c. Multi Guna iB**

Pembiayaan Multi Guna Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *murabahah* dengan angsuran sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) bagi nasabah.

**d. Multi Jasa iB**

Pembiayaan Paket Jasa Umroh dan Pendidikan Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *ijarah* dengan angsuran sewa sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) sewa bagi nasabah.

**e. Pembiayaan Bisnis Investasi iB**

Pembiayaan Usaha Produktif Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *murabahah* dengan angsuran sesuai kemampuan nasabah yang telah disepakati sejak awal sampai akhir masa pembiayaan sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) bagi nasabah.

**f. Pembiayaan Bisnis Modal Kerja iB**

Pembiayaan Usaha Produktif Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *mudharabah* dan *musyarakah* dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

**g. Gadai Syariah iB**

Pinjaman Dana dengan Gadai Sesuai Syariah adalah fasilitas pinjaman dana dengan menggadaikan barang berharga termasuk fasilitas penyimpanannya tanpa adanya tambahan pada saat

pengembalian pinjaman dengan menggunakan konsep syariah qardh yaitu pinjaman tanpa tambahan dan konsep syariah Ijarah yaitu perjanjian sewa tempat penyimpanan barang berharga.

#### **h. Bank Garansi iB**

Penjaminan Pembayaran Usaha Produktif Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan konsep syariah *kafalah* yaitu akad penjaminan yang diberikan oleh Bank Mega Syariah kepada pihak penerima jaminan (nasabah) atas permintaan pihak terjamin.

#### **i. PRK Syariah iB**

Pembiayaan Modal Kerja Usaha Produktif dengan *Line Facility* Sesuai Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan *line facility* dimana penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu melalui penggunaan rekening koran/giro berdasarkan kebutuhan usaha nasabah yang telah disepakati menggunakan konsep syariah musyarakah dengan nisbah bagi hasil yang disepakati antara bank dan nasabah.

### **3. Produk Layanan**

#### **a. Mega Syariah CARD**

Mega Syariah CARD merupakan fasilitas kartu ATM serbaguna bagi nasabah rekening tabungan Bank Mega Syariah yang dapat digunakan untuk penarikan tunai pada seluruh AMT berlogo ATM Bersama.



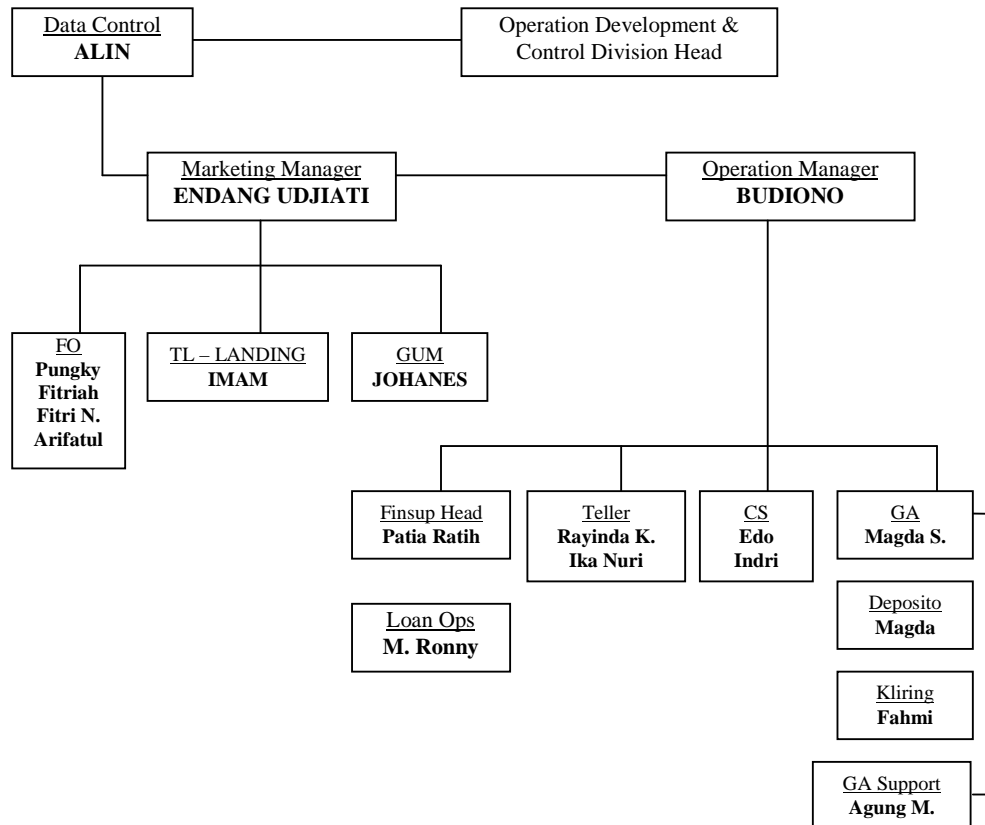
**b. Mega Syariah SAFE DEPOSIT BOX**

Mega Syariah SAFE DEPOSIT BOX adalah fasilitas penyimpanan barang berharga (*safe deposit box*) dengan berbagai ukuran dan harga hemat.

**5. Struktur Organisasi PT. Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang**

Struktur organisasi adalah suatu perangkat yang menunjukkan hubungan kerja yang satu dengan yang lain sehingga jelas kedudukannya, wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu kegiatan yang teratur antara pejabat ataupun bidang-bidang usaha kerja. Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan baik swasta maupun pemerintah karena didalamnya terdapat susunan hubungan pertanggung jawaban dan wewenang dari pimpinan sampai dengan masing-masing bagian, sehingga akan mempermudah dalam pelaksanaan tugas.

**STRUKTUR ORGANISASI BANK MEGA SYARI'AH**  
**CABANG SEMARANG**



**6. Kualitas Pelayanan yang Diberikan PT. Bank Mega Syari'ah**

Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Bank-bank semakin bersaing dalam merebut *customer based* dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non fisik, dan beragam hal yang berbaur pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua itu disiapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu

menjaring dana masyarakat.

. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mega Syari'ah antara lain :

### **1. *Customer Service* (CS) memberikan penjelasan secara simpatik**

Strategi untuk meningkatkan kemampuan *customer service* terus dilakukan, setidaknya ada tiga hal. Pertama, kemampuan mengidentifikasi kebutuhan nasabah, yaitu melayani nasabah dengan komunikasi yang baik. Kedua, pemahaman (*product knowledge*) yang baik terhadap produk-produk Bank Mega Syari'ah. Harapannya, dengan pengetahuan produk yang baik, *customer service* mampu memberikan informasi lengkap dan detil tentang produk Bank Mega Syari'ah. Ketiga, mampu merayu nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya dan juga mencoba produk-produk lainnya.

### **2. *Customer service* memberikan perhatian**

Setiap nasabah memerlukan perhatian, perhatian yang khusus secara interpersonal akan diberikan khususnya untuk nasabah-nasabah prioritas, serta untuk nasabah yang memerlukan penjelasan lebih mendalam tentang produk Bank Mega Syari'ah, diharapkan dengan pendekatan secara personal, bank Bank Mega Syari'ah dapat memperhatikan kebutuhan nasabah secara spesifik sehingga nasabah akan loyal.

### **3. *Teller* dan *customer service* berpenampilan menarik**

Penampilan *teller* dan *customer service* yang menarik akan

memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini didasarkan karena *teller* dan *customer service*, sebagai bagian terdepan dari sistem pelayanan terhadap nasabah merupakan bagian yang sangat penting dalam mempengaruhi sikap nasabah terhadap *image* perusahaan.

#### **4. Petugas *teller* melayani dengan cepat**

*Teller* sebagai bagian dari pelayanan terhadap nasabah merupakan bagian yang cukup penting. Kemampuan *teller* dalam melayani nasabah dengan cepat akan menjadikan keunggulan bagi perusahaan. Bank Mega Syari'ah selalu menekankan agar *teller* dapat melayani secara baik, dengan integritas tinggi, dengan prinsip kehati-hatian karena menyangkut dana dari nasabah.

#### **5. Karyawan Bank Mega Syari'ah memahami produk dengan baik**

Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman seluruh karyawan Bank Mega Syari'ah terhadap produk-produk Tabungan Bank Mega Syari'ah dengan dilakukan *training*, *teleconference* untuk peluncuran produk baru, serta brosur dan modul-modul pendukung, agar seluruh karyawan dapat memahami produk sehingga dapat memasarkan produk tabungan Bank Mega Syari'ah setidaknya ke teman-teman terdekat dan keluarga. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan *performance* tabungan Bank Mega Syari'ah.

#### **6. Satpam memberikan pelayanan dengan ramah**

Satpam juga tidak kalah memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Mega Syari'ah. Peranan Satpam

sebagai doorman membantu dan membimbing nasabah pada saat mereka mulai masuk ke Banking Hall. Pelayanan yang diberikan Satpam membantu mempermudah nasabah untuk mendapatkan yang mereka inginkan mulai dari membukakan pintu dan mengucapkan salam dengan ramah, mengambil formulir transaksi yang sesuai, mengarahkan nasabah ke *teller* atau *customer service*.

### **7. Ruang tunggu nyaman**

Ruang tunggu yang nyaman juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya ruang tunggu yang nyaman nasabah akan merasa dilayani dengan baik, sehingga akan mempengaruhi tingkat pelayanan dari Bank Mega Syari'ah terhadap nasabah secara keseluruhan.

### **8. Formulir tabungan mudah dalam pengisiannya**

Formulir tabungan sebagai bagian dari kelengkapan dokumen transaksi dibutuhkan oleh nasabah. Formulir tabungan harus mudah dalam pengisiannya sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan dalam melakukan pengisian formulir. Hal tersebut sangat diperhatikan oleh Bank Mega Syari'ah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **9. Birokrasi transaksi tabungan cepat**

Setiap transaksi tabungan selalu diciptakan untuk kemudahan nasabah yang disesuaikan dengan standar Service Level Agreement. Jadi meskipun transaksi yang dilakukan nasabah lebih mudah, akan tetapi tetap memperhatikan faktor prudential bank. Dengan menciptakan birokrasi tabungan yang cepat, merupakan bagian dari strategi Bank Mega Syari'ah

untuk memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap nasabah tabungan di Bank Mega Syari'ah.

#### **10. Keandalan Bank Mega Syari'ah**

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Keandalan yang digunakan Bank Mega Syari'ah adalah melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya, memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah, melayani nasabah sejak pertama kali datang tanpa harus menunggu lama, menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya, produk-produk di Bank Mega Syari'ah mudah dan tidak berbelit.

#### **11. Assurance**

yaitu mencakup tentang pengetahuan, sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Dalam hal ini Bank Mega Syari'ah berani menjamin keamanan nasabah dalam berinteraksi, menyimpan data dengan benar dan akurat, Transaksi di Bank Mega Syari'ah bebas dari kekeliruan, Staf Bank Mega Syari'ah dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah, Staf Bank Mega Syari'ah selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.

#### **12. Empati**

adalah kemauan perusahaan untuk peduli dan memberikan perhatian lebih bagi konsumen. Bank Mega Syari'ah selalu memperhatikan empati pada nasabah diantaranya dengan bersikap ramah

dan sopan dalam melayani transaksi, penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi baik orang tua, pengusaha dan pelajar tanpa membedakan, serta bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.

#### **14. Ketanggapan terhadap nasabah**

adalah dimensi yang menerangkan tentang kemauan perusahaan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Artinya staf Bank Mega Syari'ah mencoba mengetahui kebutuhan nasabah, melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien, memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah, bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan nasabah dalam bertransaksi.

#### **B. Gambaran Umum Responden**

Responden yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank Mega Semarang yang berjumlah 68 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik random sampling yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan respon rate responden dalam penelitian ini. Angket disebarakan kepada para nasabah PT. Bank Mega Semarang.

Dari jumlah kuesioner sebanyak 68 kuesioner yang kembali adalah 64 dan data yang diolah valid dan reliabel adalah 60 kuesioner. Identitas dari 60 responden adalah sebagai berikut :

### 1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	36	60,00
Perempuan	24	40,00
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari tabel 4.1 diatas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah Bank Mega Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden pria. Jenis kelamin pria yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 36 responden atau 60%. Dan sisanya sebanyak 24 responden atau 40% adalah berjenis kelamin perempuan.

### 2. Usia Responden

Berikut ini pada tabel 4.2 akan ditampilkan kelompok usia responden Nasabah PT. Bank Mega Semarang.

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	≤ 20 tahun	2	3,3
2.	21 - 35 tahun	34	56,67
3.	36 – 50 tahun	22	36,73
4.	> 50 tahun	2	3,3



<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
---------------	-----------	------------

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa umur responden sangat variatif. Jumlah responden paling banyak adalah usia 21-35 tahun sebanyak 34 atau 56,67 %, dan usia 36-50 tahun sebanyak 22 orang atau 36,73 %.

### 3. Pendidikan Responden

Berikut ini pada tabel 4.3 akan ditampilkan pendidikan responden yaitu para Nasabah PT. Bank Mega Semarang.

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

<b>No</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>SMA</b>	<b>10</b>	<b>16,61</b>
<b>2</b>	<b>D3</b>	<b>8</b>	<b>13,33</b>
<b>3</b>	<b>S-1</b>	<b>39</b>	<b>65,00</b>
<b>4</b>	<b>≥ S-2</b>	<b>3</b>	<b>5,00</b>
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah lulusan S-1 yaitu 39 orang atau 65 %, kemudian lulusan SMA 10 orang atau 16,61%, lulusan D3 8 orang atau 13,33 %, dan S2 3 orang atau 5 %.

### C. Analisis Kualitatif

Berdasarkan hasil tanggapan dari 60 orang responden tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam satu katagori skor dengan menggunakan rentang skala. Menurut Husein Umar, (1996:170), perhitungan skor tiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

Skor item 5 pertanyaan

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

N = jumlah sampel

m = jumlah jawaban tiap item

langkah/prosesnya yaitu :

$$RS = \frac{60(5-1)}{5}$$

Skor terendah = 60 (skor terendah = 1, jumlah responden = 60)

Skor tertinggi = 300 (skor tertinggi= 5, jumlah responden = 60)

Keterangan katagori :

1. 60 – 108 : kategori sangat tidak setuju
2. 108 – 146.4 : kategori tidak setuju
3. 146.4 – 177.12 : kategori netral
4. 177.12 – 201.7 : kategori setuju

5. 201.7 – 300 : kategori sangat setuju

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari masing-masing indikator dari setiap variabel sebagai berikut :

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian dari 60 responden tentang variabel kinerja karyawan Bank Mega Semarang digunakan pendapat responden mengenai : Jujur, amanah, kuantitas kanerja karyawan, kualitas kerja karyawan, efisiensi karyawan, standar kualitas karyawan, dan standar professional. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Jawaban					Jumlah Responden	Total Nilai
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	7	7	8	7	31	60	228
2	8	6	8	9	29	60	225
3	11	2	9	9	29	60	223
4	8	7	6	8	31	60	227
5	9	8	7	9	27	60	217
6	7	6	9	10	28	60	226
7	6	6	8	8	32	60	234
8	8	7	3	11	31	60	230
9	8	4	8	11	29	60	229
10	5	6	9	10	30	60	234
11	8	3	9	11	29	60	230
12	9	4	8	10	29	60	226
13	6	9	6	9	30	60	228
14	8	6	6	9	31	60	229
15	9	4	6	19	22	60	221
16	5	8	7	9	31	60	233
Rata-rata Total skor							227.5

Sumber : data primer yang diolah, 2013

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{No. 1} &= (31 \times 5) + (7 \times 4) + (8 \times 3) + (7 \times 2) + (7 \times 1) \\ &= 155 + 28 + 24 + 14 + 7 \\ &= 228 \end{aligned}$$

**Tabel 4.5**

**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam persen**

No	Jawaban					Jumlah Responden	Total Nilai %
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	11.67	11.67	13.33	11.67	51.67	60	100
2	13.33	10.00	13.33	15.00	48.33	60	100
3	18.33	3.33	15.00	15.00	48.33	60	100
4	13.33	11.67	10.00	13.33	51.67	60	100
5	15.00	13.33	11.67	15.00	45.00	60	100
6	11.67	10.00	15.00	16.67	46.67	60	100
7	10.00	10.00	13.33	13.33	53.33	60	100
8	13.33	11.67	5.00	18.33	51.67	60	100
9	13.33	6.67	13.33	18.33	48.33	60	100
10	8.33	10.00	15.00	16.67	50.00	60	100
11	13.33	5.00	15.00	18.33	48.33	60	100
12	15.00	6.67	13.33	16.67	48.33	60	100
13	10.00	15.00	10.00	15.00	50.00	60	100
14	13.33	10.00	10.00	15.00	51.67	60	100
15	15.00	6.67	10.00	31.67	36.67	60	100
16	8.33	13.33	11.67	15.00	51.67	60	100
Rata-rata Total skor							0

Sumber : data primer yang diolah 2013

Dari tabel di atas menggambarkan tentang tanggapan 60 responden terhadap kualitas pelayanan yang menjawab 16 pertanyaan. Untuk table 4.4 soal pertama menyatakan bahwa 31 responden memilih setuju sekali (SS), 7 responden memilih setuju (S), 8 responden memilih netral (N), 7

responden memilih tidak setuju (TS), 7 responden memilih sangat tidak setuju (STS).

Jika dijadikan dalam persen (%) pada table 4.5, menjelaskan 51,67% responden memilih setuju sekali (SS), 11,67% memilih setuju (S), 13,33% memilih netral (N), 11,67% memilih tidak setuju (TS), 11,67% memilih sangat tidak setuju (STS). Dan seterusnya untuk soal kedua sampai ke-enam belas. (soal terlampir)

## 2. Variabel Minat Untuk Menabung

Hasil penelitian dari 60 responden tentang variabel minat untuk menabung di Bank Mega Semarang digunakan pendapat responden mengenai : informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah, pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah, keputusan menjadi nasabah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Minat Menabung**

No	Jawaban					Jumlah Responden	Total Nilai
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	12	5	7	9	27	60	214
2	14	5	14	12	15	60	189
3	13	5	8	10	24	60	207
4	8	9	6	13	24	60	216
5	11	6	7	12	24	60	212
6	10	6	9	10	25	60	214
7	13	4	7	13	23	60	209
8	6	10	7	17	20	60	215
Rata-rata Total skor							209.5

Sumber : data primer yang diolah, 2013

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{No. 1} &= (27 \times 5) + (9 \times 4) + (7 \times 3) + (5 \times 2) + (12 \times 1) \\ &= 135 + 36 + 21 + 10 + 12 \\ &= 214 \end{aligned}$$

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Minat Menabung Dalam persen**

No	Jawaban					Jumlah Responden	Total Nilai
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	20.00	8.33	11.67	15.00	45.00	60	100
2	23.33	8.33	23.33	20.00	25.00	60	100
3	21.67	8.33	13.33	16.67	40.00	60	100
4	13.33	15.00	10.00	21.67	40.00	60	100
5	18.33	10.00	11.67	20.00	40.00	60	100
6	16.67	10.00	15.00	16.67	41.67	60	100
7	21.67	6.67	11.67	21.67	38.33	60	100
8	10.00	16.67	11.67	28.33	33.33	60	100
Rata-rata Total skor							100

Sumber : data primer yang diolah, 2013

Dari tabel di atas menggambarkan tentang tanggapan 60 responden terhadap minat nasabah yang menjawab 8 pertanyaan. Untuk table 4.6 soal pertama menyatakan bahwa 27 responden memilih setuju sekali (SS), 9 responden memilih setuju (S), 7 responden memilih netral (N), 5 responden memilih tidak setuju (TS), 12 responden memilih sangat tidak setuju (STS).

Jika dijadikan dalam persen (%) pada table 4.7, menjelaskan 40% responden memilih setuju sekali (SS), 15% memilih setuju (S), 11,67% memilih netral (N), 8,33% memilih tidak setuju (TS), 20% memilih sangat

tidak setuju (STS). Dan seterusnya untuk soal kedua sampai ke-delapan.  
(soal terlampir).

#### D. Analisis Kuantitatif

##### 1. Uji Validitas

Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, maka kuesioner yang disusun harus diukur validitasnya. Validitas keterkaitan item pertanyaan dalam satu variabel.

Untuk menguji valid dan tidaknya pertanyaan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel

- a. Item valid bila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (0,254)
- b. Item tidak valid bila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (0,254)

**Tabel 4.8**  
**Validitas**

Variabel	No. Item Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1.	0,254	0,759	Valid
	2.		0,824	Valid
	3.		0,796	Valid
	4.		0,763	Valid
	5.		0,760	Valid
	6.		0,761	Valid
	7.		0,770	Valid
	8.		0,761	Valid
	9.		0,797	Valid
	10.		0,820	Valid
	11.		0,797	Valid
	12.		0,764	Valid
	13.		0,763	Valid
	14.		0,787	Valid
	15.		0,772	Valid
	16.		0,765	Valid
Minat Untuk Menabung	1.	0,254	0,802	Valid
	2.		0,811	Valid
	3.		0,779	Valid
	4.		0,832	Valid
	5.		0,757	Valid
	6.		0,764	Valid

	7.		0,785	Valid
	8.		0,829	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui  $r$  hitung dari semua variable dalam semua item pertanyaan adalah valid karena  $r_{\text{hasil}} >$  dari  $r_{\text{table}}$  (0,254). Dengan demikian dapat dikatakan semua item pertanyaan adalah valid. Dan dapat dilakukan langkah selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain reliabilitasnya menunjukkan konsistensi.

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien cronbach alpha. Nilai cronbach alpha kritis pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai cronbach alpha  $\geq$  0,60. Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) yang mendekati angka satu. Apabila koefisien alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 maka alat ukur dianggap handal.



Hasil pengolahan, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

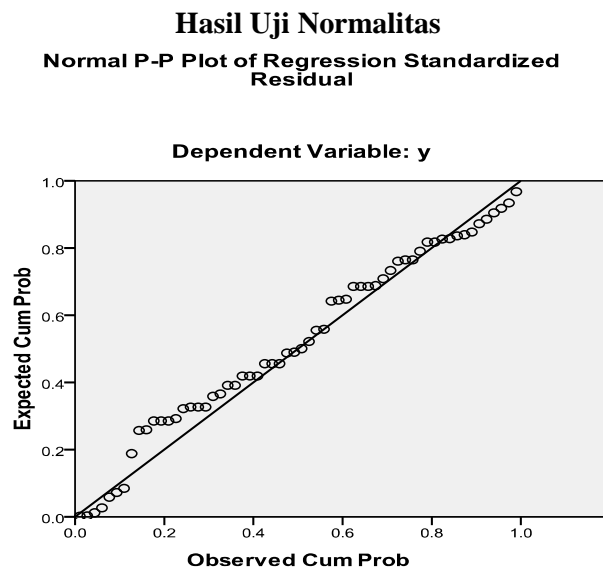
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	24

Sumber : data primer yang diolah, 2013

Dari hasil analisis didapat nilai Alpha sebesar 0,794 yang artinya seluruh pertanyaan sudah memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan item tersebut realible.

### 3. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS diperoleh grafik sebagai berikut :



**Gambar 4.1** Grafik Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar grafik normal probability plot dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik di sekitar garis diagonal yang berarti data tersebut berdistribusi normal sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi minat menabung dengan berdasarkan masukan variabel independennya (kualitas pelayanan).

## E. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

### 1. Persamaan Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui dan memprediksi nilai suatu variabel dependen (Y) berdasarkan nilai satu variabel independen (X). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variable persepsi nasabah tentang Kualitas pelayanan Bank Mega Syariah sebagai variable independen (X) dan variable minat menabung variabel dependen (Y). Adapun persamaan regresi sederhana dapat dinotasikan dalam rumus:

$$Y = a + bx$$

Hasil analisis data dengan menggunakan komputer program SPSS for windows versi 17.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.502	1.432		11.527	.000
Kualitas Pelayanan (x)	.188	.023	.730	8.146	.000

a. Dependent Variable: minat menabung (y)

Dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diatas diketahui bahwa koefisien untuk variabel independen (X) adalah 0,188 dan konstanta sebesar 16,502 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

Dimana :

$$Y = 16,502 + 0,188 X$$

X = Variabel Terikat Kualitas Pelayanan

Y = Variabel Bebas Minat Menabung

- a. Nilai konstan (Y) sebesar 16,502, artinya jika variabel independen kualitas pelayanan konstan pada nol, maka variabel dependen (Y) konstan pada taraf 16,502.
- b. Koefisien regresi X (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai coefficients (b) = 0,188 ini mengindikasikan bahwa setiap ada satu peningkatan kualitas pelayanan karyawan (X) maka minat menabung (Y) juga akan meningkat sebesar 18,8% dengan anggapan konstan sebesar 16,502.

## 2. Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Uji t disini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan alat bantu olah data statistik SPSS for windows versi 17.0 dengan ketentuan bahwa jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis 1 diatas tidak dapat diterima.

Diketahui bahwa  $t$  tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan  $df = 60 - 1 - 1$  dengan signifikansi 5% adalah 0.2144. Sedangkan penghitungan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji -t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.502	1.432		11.527	.000
1 Kualitas Pelayanan (x)	.188	.023	.730	8.146	.000

a. Dependent Variable: y

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah 8,146 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 0.2144 yang lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{hitung}$ . Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas (X) terhadap variabel minat menabung (Y), dengan demikian hipotesa 1 yang diajukan tidak dapat ditolak.

Sedangkan konstanta sebesar 16.502 artinya jika kualitas pelayanan karyawan (X) nilainya adalah 0 (nol), maka minat menabung (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 16.502. Sedangkan koefisien regresi variabel pelayanan Islami karyawan (X) sebesar 0,188. Hal ini dapat kita simpulkan bahwa tiap ada kenaikan, peningkatan kualitas pelayanan karyawan (X) maka minat menabung (Y) juga akan meningkat sebesar 18,8% dengan anggapan konstan sebesar 16.502 serta dianggap signifikan

karena angka sig. Menunjukkan angka 0,000 yang berada jauh dibawah 0,05 atau 5%.

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

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, Analisis koefisien determinasi mutlak perlu dilakukan. Dengan demikian peneliti dalam menganalisa data statistic menggunakan alat bantu alat ukur statistik SPSS 17.00 for Windows yang kemudian didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.534	.526	2.19245

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (x)

b. Dependent Variable: Minat Menabung (y)

Berdasarkan table diatas, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,534, hal itu mengasumsikan bahwa variasi perubahan variabel minat menabung dengan akad syariah(Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel pelayanan Islami karyawan(X) sebesar 53,40 %. Jadi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung di Bank Mega Syariah sebesar 53,40 %, sedangkan sisanya sebesar 46,60 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.