

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

##### 1) Profil Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Gambar 4.1



PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah termasuk Kantor Cabang Pembantu dari Bank Sumsel dan Babel Cabang Syariah Kota Palembang yang bermitra dengan UIN Raden Fatah Palembang. Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah termasuk Unit Usaha dengan berada di Jalan Prof. K.H. Zainal Abidin, KM. 3,5 dengan jenis usaha jasa keuangan, publik serta badan milik daerah yang dipimpin oleh pimpinan cabang bernama Ibu Peny Masdiyati.<sup>1</sup>

##### 2) Visi dan Misi Bank Sumsel dan Babel Cabang Syariah Palembang

a. Visi yang dimiliki Bank Sumsel dan Babel Syariah adalah :<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah (Hasil Wawancara Dengan Bagian Umum, Mba Dofita) Pada 06 Juni 2022

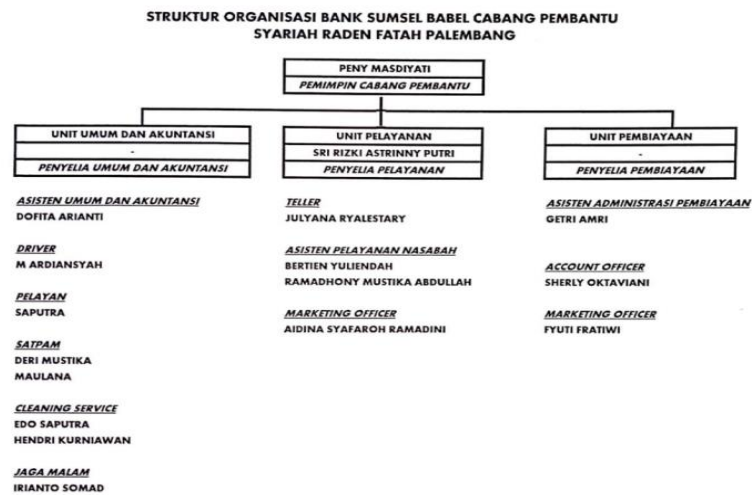
<sup>2</sup> <https://www.banksumselbabel.com> (Diakses Pada Kamis, 16 Juni 2022 Pukul 23.10 WIB)

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan kinerja unggulan”

- b. Misi yang dimiliki Bank Sumsel dan Babel Syariah adalah :
- 1) Membantu perkembangan dan peningkatan potensi serta perekonomian daerah,
  - 2) Menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*,
  - 3) Mengembangkan *Human Capital* secara profesional serta tata kelola perusahaannya secara baik.

### 3) Struktur Organisasi Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Gambar 4.2



Sumber : Bank Sumsel dan Babel CP Syariah UIN Raden Fatah Palembang

## B. Karakteristik Responden

Sebelum menganalisis, penulis menjelaskan beberapa karakteristik responden, mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan masa menjadi nasabah. Adapun berdasarkan hasil jawaban yang telah diperoleh, penyebaran kuesioner dibagikan kepada nasabah bank sebanyak 110 responden.

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Diperoleh hasil jawaban responden yaitu :

**Tabel 4.1**

<b>Persentase Responden Berdasarkan Usia</b>		
<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
< 20 tahun	10	9
20 - 30 tahun	79	72
> 30 tahun	21	19
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 4.1 menunjukkan keseluruhan 110 respondennya yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 9%, nasabah berumur 20 hingga 30 tahun sejumlah 79 responden dengan persentasenya 72%, dan terakhir nasabah berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase nilai 19%.

### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang sudah disebar, maka diperoleh hasil jawaban responden sebagai berikut.

**Tabel 4.2**

<b>Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b>		
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki – laki	50	45
Perempuan	60	55
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 4.2 menunjukkan terhadap 110 responden, pada penelitian ini didapatkan 50 orang nasabah laki-laki dan persentase nilai 45% , 60 orang nasabah perempuan dan persentase nilai 55%.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang sudah disebar, maka diperoleh hasil jawaban responden sebagai berikut.

**Tabel 4.3**

<b>Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan</b>		
<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa/Pelajar	31	28
Wirausaha	21	19
Karyawan Swasta	17	15
Guru	13	12
PNS	12	11
IRT	5	5
<b>Lainnya</b>	11	10
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 4.3 diatas menunjukkan berbagai jenis pekerjaan nasabah , dari 110 responden diperoleh ialah mahasiswa atau pelajar dengan jumlah responden sebanyak 31 dengan persentase sebesar 28%, wirausaha 21 responden dengan persentase 19%, karyawan swasta 17 responden dengan persentase 15%, guru 13 responden dengan

persentase 12%, PNS 12 responden dengan persentase 11%, IRT 5 responden dengan persentase 5%, dan pilihan lainnya sebanyak 11 responden dengan persentase 10%.

#### 4) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Nasabah

Diperoleh hasil jawaban responden sebagai berikut.

**Tabel 4.4**

<b>Persentase Responden Berdasarkan Masa Menjadi Nasabah</b>		
<b>Masa Nasabah</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
< 5 tahun	75	68
5 - 10 tahun	35	32
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 4.4 menjelaskan terhadap 110 respondennya diperoleh masa menjadi nasabah jangka waktu kurang dari 5 tahun ada 75 orang dengan persentase nilai 68% dan dalam jangka waktu 5 sampai 10 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase nilai 32%.

### C. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Validitas

Dalam pengujian validitas ini, dilaksanakan melalui perbandingan nilai berdasarkan  $r_{hitung}$  terhadap  $r_{tabel}$  dan angka alpha sebesar 0,005. Berdasarkan jumlah responden  $n = 110$ , maka melalui alpha 0,05 di dapatlah nilai  $r_{tabel}$  senilai 0,186. Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $f$  positif, maka dapat dikatakan bahwasanya pernyataan-pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 4.5

<b>Hasil Uji Validitas Pengetahuan Nasabah (X1)</b>			
<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,772	0,186	Valid
Pernyataan 2	0,828	0,186	
Pernyataan 3	0,866	0,186	
Pernyataan 4	0,677	0,186	

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel diatas, menunjukkan jika hasil perhitungan terhadap semua pernyataan variabel X1 adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,186) dan memiliki nilai yang positif. Maka dengan demikian, setiap pernyataan dari variabel pengetahuan nasabah dinyatakan valid.

Tabel 4.6

<b>Hasil Validitas Syariah Compliance (X2)</b>			
<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,760	0,186	Valid
Pernyataan 2	0,797	0,186	
Pernyataan 3	0,803	0,186	
Pernyataan 4	0,696	0,186	

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel diatas, hasil perhitungan terhadap semua pernyataan variabel X2 adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,186) dan memiliki nilai yang positif. Maka, masing-masing pernyataan terhadap *syariah compliance* dikatakan valid.

Tabel 4.7

<b>Hasil Uji Validitas Keputusan Memilih (Y)</b>			
<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,822	0,186	Valid
Pernyataan 2	0,722	0,186	
Pernyataan 3	0,850	0,186	
Pernyataan 4	0,831	0,186	

Pernyataan 5	0,687	0,186	
--------------	-------	-------	--

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel diatas, hasil perhitungan terhadap semua pernyataan variabel X3 adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,186) dan memiliki nilai yang positif. Maka, masing-masing pernyataannya dari *syariah compliance* dikatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dipakai dalam pengukuran suatu data apakah akan menunjukkan sebuah konsistensi dan stabilitas kuesioner atau tidak. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*. Yang mana instrumen pernyataan dinyatakan reliabel atau handal jika nilai *cronbach alpha* > nilai alpha (0,60).

**Tabel 4.8**

<b>Hasil Uji Reliabilitas</b>			
<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Nilai Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,792	0,60	Reliabel
<i>Syariah Compliance</i> (X2)	0,754	0,60	
Keputusan Memilih (Y)	0,829	0,60	

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, bahwasanya setiap variabel memiliki angka *cronbach's alpha* melebihi 0,60 yang membuktikan variabel pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* serta keputusan memilih dikatakan reliabel.

## D. Hasil Analisis Data

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Pada penelitian ini digunakan metode *Kolmogorov Smirnov* (K-S) dengan residual berdistribusi normal apabila signifikansi > 0,05.

**Tabel 4.9**

Hasil Uji Normalitas	
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Unstandardized Residual
N	110
Nilai <i>Kolmogorov Smirnov</i>	0,002
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	0,123

Sumber : Data Diolah, 2022

Mengacu pada tabel diatas, menunjukkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* (K-S) dengan Monte Carlo memiliki nilai signifikansi 0,123 yang artinya nilai residual pada penelitian ini bersifat normal.

#### 2) Uji Linearitas

Penelitian dilakukan menggunakan pengujian LM- Test dengan prinsip metode yang membandingkan nilai  $X^2$  hitung ( $n \times R^2$ ) dengan nilai  $X^2$  tabel dengan  $df = (n, \alpha)$ .

**Tabel 4.10**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.014 <sup>a</sup>	.000	-.018	2.09249918
a. Predictors: (Constant), sqrtX2, sqrtX1				

Sumber : Data Diolah, 2022



Mengacu pada tabel di atas maka diperoleh Koefesien determinasi ( $R^2$ ) persamaan regresi yang baru sebesar 0,001 sehingga nilai  $X^2$  sebesar  $110 \times 0,000 = 0,000$  sehingga nilai  $X^2$  tabel dengan  $df: 0,05, 110$  adalah 132,144. Karena nilai  $X^2$  hitung (0,000) < nilai  $X^2$  tabel (132,144) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang benar adalah linier.

### 3) Uji Multikolinearitas

Apabila  $VIF < 10,00$  serta angka *tolerance* > 0,10 maka dapat dikatakan bahwa model tersebut terbebas dari multikolinieritas.

**Tabel 4.11**

Hasil Uji Multikolinearitas		
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,443	2,258
Syariah Compliance (X2)	0,443	2,258

Sumber : Data Diolah, 2022

Mengacu pada perolehan dalam tabel, menunjukkan bahwasanya angka *tolerance* bagi pengetahuan nasabah (X1) 0,443 > 0,10 serta  $VIF \ 2,258 < 10,00$  dan *tolerance* dari syariah compliance (X2) 0,443 > 0,10 dan  $VIF \ 2,258 < 10,00$ . Dari hasil tersebut menunjukkan jika semua nilai VIF pada kedua variabel < 10,00. Sehingga tidak adanya multikolinearitas antara variabel bebas.

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas guna meninjau suatu ketidaksamaan dari varians di dalam model regresi. Dalam penelitian ini digunakan metode metode glejser yang menyatakan bahwa, apabila nilai signifikansi (sig) > 0,05 sehingga tidak ditemukan heteroskedastisitas.

**Tabel 4.12**

<b>Hasil Uji Heteroskedastisitas</b>	
<b>Variabel</b>	<b>Sig.</b>
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,343
<i>Syariah Compliance</i> (X2)	0,090

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel, uji heteroskedastisitas dengan memakai metode glejser menjelaskan angka signifikansi dari pengetahuan nasabah (X1) 0,343 dan *syariah compliance* (X2) 0,090. Kesimpulan yang didapat, tidak ada heteroskedastisitas pada kedua variabel bebas.

#### b. Pengujian Hipotesis

##### 1) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan bahwa bagaimana kemampuan variabel bebas yakni pengetahuan nasabah dan *syariah compliance* terhadap variabel terikat yaitu keputusan memilih.

**Tabel 4.13**

<b>Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>) Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	<b>.637</b>	.630	2.09270

a. Predictors: (Constant), SYARIAH COMPLIANCE, PENGETAHUAN NASABAH

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH

Sumber : Data Diolah, 2022

Mengacu pada tabel tersebut, perolehan dari uji koefisien korelasi (R) senilai 0,798 yang artinya antara variabel independennya dengan variabel dependen memiliki korelasi kuat karena nilai R mendekati angka 1. Dan dari perolehan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mendapatkan angka 0,637 ataupun 63,7% keputusan nasabah memilih ditentukan oleh variabel pengetahuan nasabah dan *syariah compliance*. Sedangkan selebihnya 36,3% ditentukan oleh beberapa variabel independen lain yang tidak diteliti oleh penulis.

## 2) Uji F (Simultan)

Dalam penelitian ini uji F sendiri menggunakan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dengan menggunakan metode  $F_{hitung}$  yang apabila nilai  $sig < 0,5$  serta  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan.

**Tabel 4.14**

<b>Hasil Uji F (Simultan) ANOVA<sup>a</sup></b>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	820.761	2	410.380	<b>93.707</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
Residual	468.594	107	4.379		
Total	1289.355	109			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH

b. Predictors: (Constant), SYARIAH COMPLIANCE,  
PENGETAHUAN NASABAH

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji F, nilai  $F_{hitung}$  93,707 dan nilai  $F_{tabel}$  3,08 yang artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan dengan signifikansinya (*p value*) senilai  $0,000 < 0,05$ . Maka dari hasil ini ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak sementara  $H_a$  diterima. Maka terdapat pengaruh antara variabel independen pada variabel dependen secara bersamaan.

### 3) Uji T (Parsial)

Dalam penelitian ini, nilai signifikan t menggunakan signifikansi level 0.05 dengan ketentuan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , serta angka signifikansinya  $< 0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima sementara  $H_0$  ditolak maka di antara variabel bebas memiliki pengaruh masing-masing pada variabel terikat.

**Tabel 4.15**

<b>Hasil Uji T (Parsial) Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.843	1.472		.573	.568
PENGETAHUAN NASABAH	.320	.123	.228	2.602	.011
SYARIAH COMPLIANCE	.845	.121	.613	7.002	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MEMILIH  
Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji t diatas, menunjukkan bahwasanya nilai dari hasil uji  $t_{hitung}$  pada variabel Pengetahuan Nasabah (X1) sebesar 2,602 dan *Syariah Compliance* (X2) sebesar 7,002. Dan didapat nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,659.

Untuk mengetahui hasil dari uji parsial penulis menarik simpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pengetahuan Nasabah (X1) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih

Mengacu pada pengujian hipotesis analisis regresi melalui uji t, diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar (2,602) dengan  $t_{tabel}$  sebesar (1,659) yang artinya pada variabel ini nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Kesimpulannya yaitu  $H_a$  diterima serta  $H_0$  ditolak maka ditemukan pengaruh secara parsial antara variabel pengetahuan nasabah terhadap variabel keputusan memilih.

2. Pengaruh *Syariah Compliance* (X2) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih

Mengacu pada pengujian hipotesis analisis regresi melalui uji t, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar (7,002) dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar (1,659) yang artinya pada variabel ini nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi kesimpulan yang didapat yaitu  $H_a$  diterima serta  $H_0$  ditolak maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *syariah compliance* terhadap variabel keputusan memilih.

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan analisis data diatas, peneliti melakukan pembahasan guna memberikan berbagai informasi dengan terperinci tentang hasil penelitian dan juga menjelaskan bagaimana pengaruhnya dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah pembahasan dari masing-masing variabel :

**1) Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang**

Pengetahuan sebagai informasi lengkap, relevan dan akurat yang diterima nasabah melalui pihak perusahaan yang kemudian disimpan nasabah dalam ingatannya. Dimana, pengetahuan nasabah tersebutlah yang menjadi salah satu kumpulan informasi yang relevan tentang beragam jasa maupun produk, termasuk pengetahuan terkait lainnya

yang berkesinambungan fungsinya sebagai nasabah. Pengetahuan nasabah juga menjadi salah satu faktor penting, faktor utama, dimana dari sanalah pemasar atau pihak bank dapat dengan mudah mempertimbangkan mengenai apa, kapan, dan bagaimana nasabah menentukan pilihan.

Sesuai jika dikaitkan dengan teori sinyal, yang pertama kali dicetuskan oleh Spence pada tahun 1973 yang menyatakan bahwa pemilik suatu informasi layak untuk memberikan isyarat atau sebuah sinyal pemberitahuan yang berupa informasi-informasi dimana informasi tersebut ialah yang mencerminkan keadaan perusahaan yang dengan hal tersebut nantinya akan memberi manfaat bsgi pihak penerima.<sup>3</sup> Dimana perusahaan yang memiliki integritas tinggi tentunya akan dengan sengaja menyebarluaskan informasi tentang perusahaan mereka ke dunia pasar dengan harapan para nasabah dapat membedakan perusahaan mana yang baik untuk dijadikan pilihan bertransaksi sesuai dengan pengetahuan yang mereka punya. Dengan adanya informasi yang terus-menerus disebarluaskan oleh pihak bank akan semakin tinggi atau banyak pula pengetahuan yang nasabah peroleh, dimana dengan pengetahuan tersebutlah yang mendukung nasabah untuk memutuskan memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhannya, untuk dijadikan tempat bertransaksi

---

<sup>3</sup> Brigham & Houston, "*Essentials Of Financial Management : Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*", Terjemahan Ali Akbar Yulianto Buku 2 Edisi 11, Jakarta : Salemba Empat, (2014)

yang dilandasi berdasarkan luasnya pemikiran dan pengetahuan yang baik.

Berdasarkan hasil perhitungan akhir, terdapat hasil uji yang baik. Hasil pengujian untuk variabel pengetahuan nasabah (X1) secara parsial dinyatakan memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini dibuktikan berdasarkan jumlah nilai  $t_{hitung}$  sebesar (2,602) dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar (1,659) yang artinya pada variabel ini nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Jadi, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya antara variabel pengetahuan nasabah memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih.

Hasil dari penelitian ini didukung dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Annisa, Ida, dan Makhrus dengan judul “Pengaruh Budaya, Psikologis, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah” yang menyatakan bahwa, variabel pengetahuan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>4</sup> Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu dengan judul "Pengaruh Pengetahuan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah” yang dilakukan oleh Fajar, Nevi dan Evri menunjukkan hasil adanya pengaruh secara

---

<sup>4</sup> Annisa Wahyulkharimah, dkk. “Pengaruh Budaya, Psikologis, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah”, HES : *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 01, No. 1, (April 2018), Hlm. 74



parsial antara variabel pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pengujian dan dari beberapa penelitian terdahulu yang sejalan, maka penulis menyimpulkan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

## **2) Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang**

*Syariah Compliance* merupakan indikator penjamin penting adanya kepatuhan pada suatu bank dibawah wewenang Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), dimana *syariah compliance* sendiri diartikan sebagai bentuk tanggung jawab serta ketaatan pihak bank dalam menyediakan produk dan melakukan transaksi atas dasar kepatuhan terhadap prinsip syariah yang mereka gunakan. Namun, *syariah compliance* ini tidak hanya semata-mata berlaku pada produk saja , tetapi juga *syariah compliance* ikut berimbas pada segala sesuatu yang terkait didalamnya tetapi juga pada sistem, tehnik, hingga identitas perusahaan termasuk dari segi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan sendiri.

---

<sup>5</sup> Fajar Rezky Maulana, dkk, "Pengaruh Pengetahuan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah", *JHIBIZ : Global Journal Of Islamic Banking And Finance*, Vol. 2 No, 2, ISSN-E : 2684 – 8554, Hlm. 135

Jika dikaitkan dengan teori keagenan, yang dicetuskan oleh Jensen dan Meckling pada tahun 1976 dalam buku Ernie Hendrawaty tentang Teori Keagenan menjelaskan bahwa, teori keagenan didasari dengan adanya permasalahan, dimana permasalahan yang sering kali terjadi itu sendiri adalah bahwasanya seorang prinsipal belum mampu membuktikan apakah seorang agen sudah melakukan sesuatu secara tepat sesuai dengan kebijakan yang dibuatnya.<sup>6</sup> Dan dalam hal ini, adalah dimana DSN-MUI yang berperan sebagai agen pada perusahaan bank syariah dan DSN-MUI pula lah yang berwenang, berhak menentukan dan membuat kebijakan-kebijakan serta menetapkan fatwa apa saja yang harus dilaksanakan bank syariah sesuai dengan kebijakan yang ada. Menurut penulis, dengan adanya *syariah compliance*, maka akan terus membantu bank syariah dalam melaksanakan setiap kebijakan-kebijakan yang sudah dibuat oleh DSN-MUI dengan baik atas dasar prinsip-prinsip syariah yang ada. Dengan dijalankannya *syariah compliance* dengan baik, maka lama-kelamaan Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang akan lebih banyak dikenal lagi oleh banyak pihak luar. Yang dari hal tersebut bisa meningkatkan nama baik bank sendiri karena sudah menjalankan sistem syariah dengan baik, serta dapat menarik calon nasabah untuk memilih dan nasabah untuk tetap

---

<sup>6</sup> Ernie Hendrawaty, “*Excess Cash* Dalam Perspektif Teori Keagenan”, (AURA : CV. Anugrah Utama Raharja, November 2017), Hlm. 27-28

bertahan dengan pilihannya memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan hasil perhitungan akhir, terdapat hasil uji yang baik untuk pengujian variabel *syariah compliance* (X3). Secara parsial variabel *syariah compliance* dinyatakan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Hasil pengujian ini dibuktikan dengan melihat jumlah nilai  $t_{hitung}$  sebesar (7,002) dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar (1,659) yang artinya pada variabel ini nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya antara variabel *syariah compliance* memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih.

Hasil penelitian ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu Atika dengan judul penelitian “Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah (Studi kasus pada Generasi Millennial Yogyakarta)” yang menyatakan bahwa *syariah compliance* secara positif memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank umum syariah.<sup>7</sup> Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian dari Gampito dan Afridawati yang berjudul “Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar” yang juga

---

<sup>7</sup> Wahyu Atika, “Pengaruh *Marketing Mix* dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah (Studi Kasus Pada Generasi Millennial Yogyakarta), Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2021

menyatakan bahwa *syariah compliance* memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>8</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pengujian dan dari beberapa penelitian terdahulu yang sejalan, maka penulis menyimpulkan bahwa *syariah compliance* berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

### **3) Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang**

Berdasarkan hasil perhitungan akhir, variabel independen pada penelitian ini apabila secara beriringan memberikan pengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} (93,707) > F_{tabel} (3,08)$  dan dengan angka signifikansi (*p value*) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Apabila nasabah memiliki pengetahuan yang luas dan baik tentang bank syariah maka bisa membantu meningkatkan religiusitas atau keyakinan nasabah terhadap syariat yang mereka yakini serta dapat menjadi dorongan bagi pihak bank untuk selalu patuh dalam menerapkan *syariah compliance* dengan baik sesuai dengan ketetapan syariat islam berdasarkan Fatwa DSN-MUI.

---

<sup>8</sup> Gampito dan Afridawati, "Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar", *Batusangkar International Conference 11*, (Oktober, 2017), Hlm. 200

Berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan, pengetahuan nasabah, religiusitas dan *syariah compliance* dinyatakan memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang.