

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo (PT BNIS KCP Sidoarjo) yang terletak di Jl. Gajah Mada No. 179 Sidoarjo. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 16 Juni sampai dengan 26 Juni 2014. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan mempertimbangkan bahwa lokasi ini adalah tempat bertransaksinya nasabah yang menggunakan *internet banking* maupun yang tidak menggunakan *internet banking*.

##### a. Sejarah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo

Dengan adanya *demand* dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya menjadi “*universal banking*”, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual banking system*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah. Hal ini sesuai dengan UU No.10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukan tim bank syariah di tahun 1999,

Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah (UUS) Bank BNI.<sup>1</sup>

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 april 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang yaitu di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 49 kantor cabang dan banyak kantor cabang pembantu.<sup>2</sup>

Nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.<sup>3</sup>

Di dalam *corporate plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009.

---

<sup>1</sup> Tim Praktek Kerja Lapangan, *Laporan Kerja Lapangan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*, 2013, 7.

<sup>2</sup> Ibid., 8.

<sup>3</sup> Ibid.,

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juli 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juli 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>4</sup> Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Sidoarjo merupakan kota satelit bagi Surabaya dan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan usaha perbankan syariah. hal itu terbukti dengan adanya fakta bahwa sebagian besar nasabah BNI Syariah cabang Surabaya adalah dari Kabupaten Sidoarjo. Maka dari itu BNI Syariah merasa perlu mendekatkan diri dengan para nasabahnya yang berada di Kabupaten Sidoarjo.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, pada tanggal 23 November 2011 BNI Syariah Surabaya membuka Kantor Cabang Pembantu yang bertempat di Jalan Gajah Mada nomor 179 Sidoarjo.

Selain itu, BNI Syariah KCP Sidoarjo akan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabahnya diantaranya, kemudahan dalam menunaikan ibadah haji ke makkah dengan setoran minimal 500 ribu

---

<sup>4</sup> BNISyariah, "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 24 Mei 2014.

<sup>5</sup> Beritasidoarjo, "BNI Syariah Buka Kantor Cabang Pembantu Di Sidoarjo", dalam <http://www.Beritasidoarjo.com/?p=932>, diakses pada tanggal 10 juli 2014.

dan kemudahan dalam membuka tabungan dengan saldo awal hanya Rp 20 ribu, serta masih banyak lagi kemudahan-kemudahan yang akan didapatkan oleh nasabah BNI Syariah KCP Sidoarjo<sup>6</sup>

**b. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo**

1. Visi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo

Visi Bank BNI Syariah KCP Sidoarjo adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

2. Misi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank BNI Syariah KCP Sidoarjo memiliki beberapa misi, diantaranya :

- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

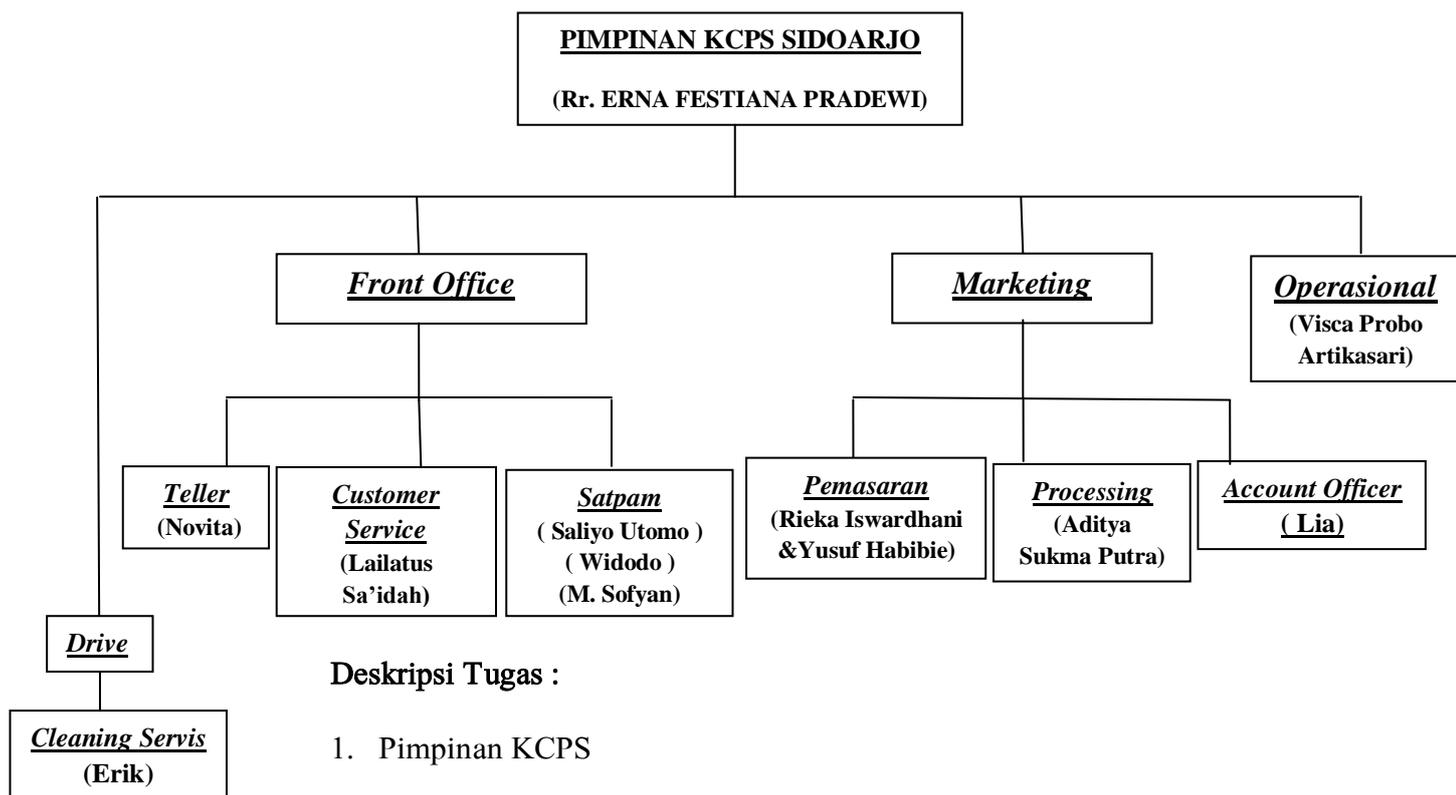
---

<sup>6</sup> Beritasidoarjo, “BNI Syariah Buka Kantor Cabang Pembantu Di Sidoarjo”, dalam <http://www.Beritasidoarjo.com/?p=932>, diakses pada tanggal 10 juli 2014.

c. Tujuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo

Dalam rangka menjadi *Universal Banking* perlu mengakomodir kebutuhan masyarakat yang ingin menyalurkan keuangannya melalui perbankan syariah serta sebagai alternatif dalam menghadapi krisis yang mungkin timbul dikemudian hari, mengingat usaha kegiatan berdasarkan prinsip syariah tidak terkena *negatif spread* seperti yang dialami oleh bank-bank konvensional.

d. Struktur Organisasi , Personalia dan Diskripsi Tugas BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo



cabang syari'ah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.

- Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (intern/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syari'ah, membangun hubungan baik dan kontak dengan nasabah inti.
- Memastikan telah dilaksanakannya promosi penggunaan saluran berbiaya rendah (*atm, phone plus*) kepada nasabah.
- Berkoordinasi dengan kasir dalam pengelolaan persediaan uang, kas kantor layanan

## 2. Layanan *Teller*

Tugas :

- Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui KCP.
- Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas.
- Menjalankan nota debet/kredit.
- Melaksanakan prinsip APU & PPT.
- Mencairkan pembiayaan.

### 3. Layanan *Customer Service*

Tugas :

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepada pihak nasabah.
- Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

### 4. *Marketing dan Processing*

Tugas :

- Melakukan verifikasi dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.

- Melakukan penilaian jaminan terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas sentra transaksi.
- Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola aktifitas datanya. Analisis kelayakan nasabah.
- Mengajukan keputusan pembiayaan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses.
- Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen.
- Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada recovery & remedial head sesuai ketentuan berlaku.

5. *Account Officer* (Marketing Pembiayaan Produk)

Tugas :

- Melayani pembiayaan produktif seperti Produk Wirausaha iB Hasanah dan Tunas Usaha iB Hasanah.
- Memasarkan produk dan jasa bank, khususnya pembiayaan.
- Melayani nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan.
- Memberikan penjelasan perihal persyaratan dan ketentuan pembiayaan dan membimbing nasabah melengkapi persyaratan permohonan pembiayaan.
- Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan.

- Membuat analisis pembiayaan termasuk analisis keuangan, menghitung kebutuhan modal kerja dan membuat *cash flow* untuk mengetahui jumlah investasi yang wajar (untuk permohonan pembiayaan Investasi).
- Melakukan kunjungan setempat (*On The Spot*) ke lokasi usaha calon debitur, untuk memeriksa jalannya usaha dan sekaligus melakukan verifikasi data keuangan dan usaha calon debitur
- Memeriksa dan memastikan kebenaran data modal kerja usaha sesuai laporan keuangan antara lain, kas/rek. di bank, nilai persediaan/*stock* barang dagangan, piutang/tagihan usaha/proyek, hutang.

#### 6. Operasional

- Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *check list* asuransi, *document to be obtained*, dll)
- Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan angsuran, dan pelunasan.
- Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- Mengelola hubungan dengan notaris.
- Melakukan pembukaan transaksi KCP.

- Memproses transaksi kliring.
- Mengelola daftar hitam nasabah.
- Menyelesaikan daftar Pos terbuka.
- Memproses pembukaan garansi bank, L/C atau SKBDN.

e. **Layanan *Internet Banking* BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo**

*Internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi, informasi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui jaringan internet dengan website milik bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. *Internet banking* merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

*Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus, serta aman karena *internet banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan nasabah akan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka *password* yang selalu berganti setiap kali nasabah melakukan transaksi keuangan). Layanan *internet banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

Ada berbagai macam transaksi di dalam *Internet banking*, yaitu:

1. Melakukan berbagai transaksi non keuangan, seperti: mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran.
2. Melakukan berbagai transaksi keuangan, yaitu: transfer antar rekening BNI Syariah dan transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS
3. Melakukan pembayaran tagihan:
  - a. Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat.
  - b. Listrik (daerah tertentu: Kaltim, Sumbar, Jatim, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng, Gorontalo dan Kalbar)
4. Pembelian Voucher Prabayar, seperti: Telkomsel (Simpati & AS), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (Bebas & Jempol), ESIA dan Telkom Flexi.
5. Pembelian Tiket Airline yaitu: Garuda, Lion Air, dan Mandala
6. Pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institut seperti: ITB, Trisakti, Unpad, UNS, Unibraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Jogja.
7. Pembayaran tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah).
8. Pembayaran zakat, infaq dan shadaqah.

Cukup mudah untuk mendapatkan fasilitas *internet banking* karena nasabah hanya perlu memiliki BNI Syariah Card dan melakukan registrasi di ATM, khusus untuk transaksi non keuangan. Apabila

nasabah ingin melakukan transaksi keuangan, nasabah cukup datang ke kantor-kantor cabang pembantu syariah atau ke kantor cabang BNI terdekat untuk mendapatkan token.

Cara mudah menjadi Pengguna *Internet Banking*:

1. Lakukan registrasi menggunakan BNI Syariah Card\*) Anda di BNI ATM melalui menu “Registrasi E-Channel”, dan buat 6 angka PIN Registrasi BNI *Internet Banking*
2. Lakukan aktivasi BNI *Internet Banking*, dengan cara:
  - Buka <http://ibank.bni.co.id> klik personal, atau langsung buka <https://ibank.bni.co.id/directRetail/ibank>
  - Klik link aktivasi yang ada dibawah form login
  - Ketikkan nomor kartu ATM BNI yang anda gunakan saat registrasi di BNI ATM
  - Ketikkan PIN registrasi BNI *internet banking* yang anda buat di BNI ATM
  - Klik tombol lanjut
  - Akan ditampilkan syarat dan ketentuan BNI *internet banking*
  - Baca baik-baik syarat dan ketentuan tersebut. Jika setuju, silahkan mencentang kotak persetujuan dan klik tombol lanjut. Jika tidak setuju, klik batal
  - Setelah klik tombol lanjut, anda akan diminta membuat user ID, *password* BNI *internet banking* dan alamat e-mail
  - Isi form sesuai data anda yang sebenarnya

- Klik tombol proses
  - selesai
3. Akses Layanan BNI *Internet Banking* Personal melalui [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) atau [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)
  4. Untuk pengguna baru, ikuti panduan “jika anda sudah registrasi BNI *Internet Banking* via BNI ATM, silakan klik disini untuk aktifitas”
  5. Masukkan 16 angka nomor BNI Syariah Card\*) dan PIN Registrasi BNI *Internet Banking* Anda
  6. Bacalah dengan teliti syarat dan ketentuan BNI *Internet Banking*, dan beri *trickmark* pada kotak tanda persetujuan
  7. Buatlah User ID dan *Password* Anda sesuai dengan ketentuan format
  8. Gunakan User ID dan *Password* Anda untuk login pada layanan BNI *Internet Banking* dan langsung dapat melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo dan mutasi rekening.
  9. Untuk bisa melakukan transfer dana, membayar tagihan dan transaksi finansial lainnya. Anda harus memiliki BNI eSecure yaitu alat pengaman tambahan (token) untuk menghasilkan kombinasi angka yang selalu berubah (dynamic PIN)
- \*) Termasuk Kartu Mahasiswa, Kartu Pegawai/Anggota dan BNI Syariah Card

Cara memperoleh BNI eSecure:

Kini nasabah sudah dapat memperoleh BNI eSecure secara instan. Silahkan kunjungi Cabang BNI Syariah terdekat untuk memperoleh BNI e-Secure instant.

Cara mudah memperoleh user *Internet Banking* dan BNI e-Secure melalui Kantor Cabang BNI Syariah:

1. Datang ke cabang BNI terdekat dengan membawa:
  - Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Paspor)
  - Bukti Kepemilikan rekening perorangan (Tabungan iB Hasanah) dan/atau BNI Syariah Card
2. Petugas cabang akan membantu anda untuk melakukan proses registrasi dan aktivasi BNI *Internet Banking* dan BNI e-Secure
3. Anda akan langsung mendapatkan user-id dan password *internet banking* serta membawa pulang BNI e-Secure untuk digunakan bertransaksi finansial melalui website *internet banking* ([www.ibank.bni.co.id](http://www.ibank.bni.co.id)).

## 2. Karakteristik Responden

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan keadaan dari sampel yang diteliti. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah yang berminat menggunakan *internet banking* pada BNI Syariah KCP Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data tentang keadaan responden. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam

penelitian ini, peneliti mengedarkan sebanyak 170 kuesioner kepada 170 nasabah pada BNI Syariah KCP Sidoarjo sebagai responden.

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kemudian diklasifikasikan lalu dilakukan penghitungan terhadap masing-masing klasifikasi tersebut dan ditentukan berapa besar prosentasenya.

Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk analisis karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan berapa lama menjadi nasabah BNI Syariah:

1). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Perempuan	74	43,53 %
Laki-laki	96	56,47 %
Jumlah	170	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jenis kelamin nasabah yang berminat menggunakan *internet banking* pada BNI Syariah KCP Sidoarjo yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 96 orang atau 56,47 %, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 74 orang atau 43,53 %. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa nasabah pada BNI Syariah KCP Sidoarjo yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini yang dominan kebetulan saja laki-laki.

## 2). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
16 – 25 tahun	52	30,59 %
26 – 35 tahun	100	58,82 %
Diatas 36 tahun	18	10,59 %
Jumlah	170	100 %

Berdasarkan tabel di atas, dari 170 orang yang menjadi responden terlihat bahwa jumlah responden terbanyak yang menjadi nasabah berdasarkan usia adalah responden dengan tingkatan umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 100 nasabah dengan tingkat prosentase sebesar 58,52 % dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya diikuti oleh responden dengan tingkatan usia 16-25 tahun yaitu sebanyak 52 nasabah dengan tingkat prosentase sebesar 30,59 % dan responden dengan tingkatan usia di atas 36 tahun yaitu sebanyak 18 nasabah dengan tingkat prosentase sebesar 10,59 %.

## 3). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase (%)
D3	27	15,89 %
S-1	87	51,17 %
S-2	24	14,12 %
Lain-lain	32	18,82 %
Jumlah	170	100 %

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah yang berminat menggunakan *internet banking* pada BNI Syariah KCP Sidoarjo paling banyak menempuh pendidikan terakhir S-1 dengan jumlah 87 nasabah dengan tingkat persentase 51,17 % dari jumlah seluruh responden yaitu 170 nasabah. Kedua ditempati oleh nasabah berpendidikan terakhir lain-lain (Mahasiswa, SMA dan SMP) yang berjumlah 32 nasabah dengan tingkat prosentase 18,82 %. Dan yang ketiga dan keempat ditempati oleh nasabah berpendidikan terakhir D3 berjumlah 27 dan S2 berjumlah 24 dengan prosentase 15,89 % dan 14,12 %.

#### 4). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
PNS	24	14,12 %
Wiraswasta	110	64,70 %
Lain-lainnya	36	21,18 %
Jumlah	170	100%

Berdasarkan keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar nasabah yang berminat menggunakan *internet banking* pada BNI Syariah KCP Sidoarjo sebagai responden dalam penelitian ini adalah wiraswasta yang berjumlah 110 orang dengan tingkat prosentase 64,70 %, kemudian PNS berjumlah 24 orang dengan tingkat prosentase 14,12 %, dan lain-lainnya (pegawai swasta dan petani) 36 orang dengan tingkat prosentase 21,18 %.

## 5). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Penghasilan

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Frekuensi	Prosentase (%)
≤ Rp 2.500.000	64	37,65 %
Rp.2.500.000 - Rp 5.000.000	70	41,17 %
Diatas Rp 5.000.000	36	21,18 %
Jumlah	170	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pada BNI Syariah KCP Sidoarjo mempunyai pendapatan Rp 2.500.000,- 5.000.000 yaitu sebanyak 70 orang atau 41,17 % dari seluruh jumlah responden. Kemudian 64 orang atau 37,65 % mempunyai pendapatan ≤ Rp 2.500.000. Dan ada 36 orang atau 21,18 % yang mempunyai pendapatan > Rp 5.000.000.

## 6). Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNIS

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNIS**

Lama Menjadi Nasabah BNIS	Frekuensi	Prosentase (%)
1 Tahun	68	40 %
2 Tahun	75	44,11 %
3 Tahun	22	12,94 %
4 Tahun	5	2,95 %
Jumlah	170	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar yang menjadi nasabah pada BNI Syariah KCP Sidoarjo telah bergabung selama 2 tahun yakni sebanyak 75 nasabah dengan prosentase 44,11 %, kemudian 1 tahun sebanyak 68 dengan

prosentase 40 %, selanjutnya 3 tahun dan 4 tahun sebanyak 22 dan 5 nasabah dengan prosentase 12,94 % dan 2,95 %.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.<sup>7</sup>

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		170
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28120522
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.057-
Kolmogorov-Smirnov Z		1.037
Asymp. Sig. (2-tailed)		.233

a. Test distribution is Normal.

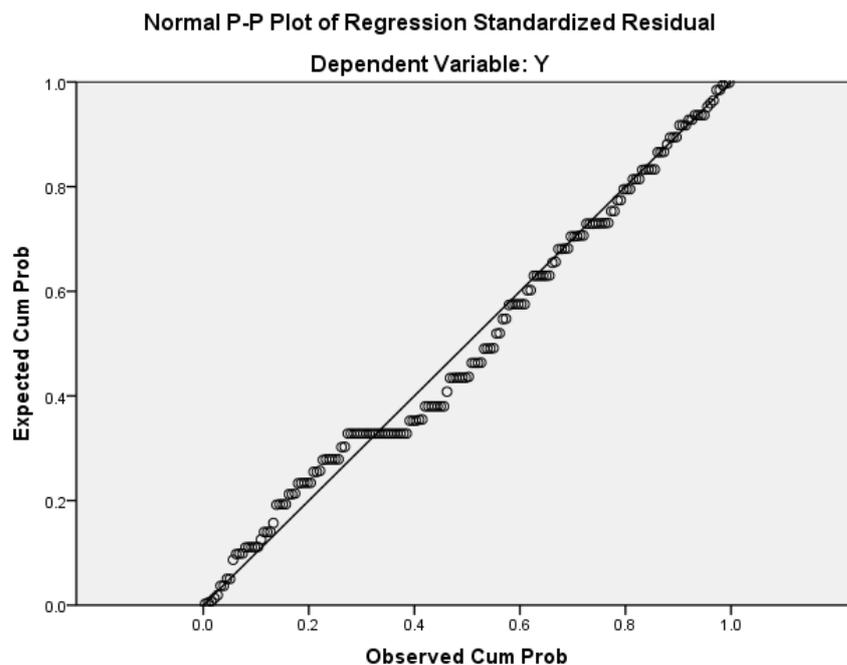
b. Calculated from data.

<sup>7</sup> Aminudin, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bumi Rinjai Kota Batu", Skripsi: Fakultas Ekonomi UIN Malang, 2010.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asym. Sig. (2-tailed) dalam penelitian ini sebesar 0.233. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena lebih besar dari 0.05.

Uji normalitas yang kedua menggunakan uji Grafik P-Plot untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Data berdistribusi normal apabila titik-titik mengikuti garis linier.

**Gambar 4.1**  
**Grafik P-Plot**



Gambar di atas tersebut menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis linier yang berarti asumsi normalitas terpenuhi.

## b). Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>8</sup>

Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah dengan korelasi Spearman's rho yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandardized residual*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>9</sup>

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Correlations**

			X1	X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.327**	.078
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.310
		N	170	170	170
	X2	Correlation Coefficient	.327**	1.000	.035
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.650
		N	170	170	170
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.078	.035	1.000
		Sig. (2-tailed)	.310	.650	.
		N	170	170	170

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

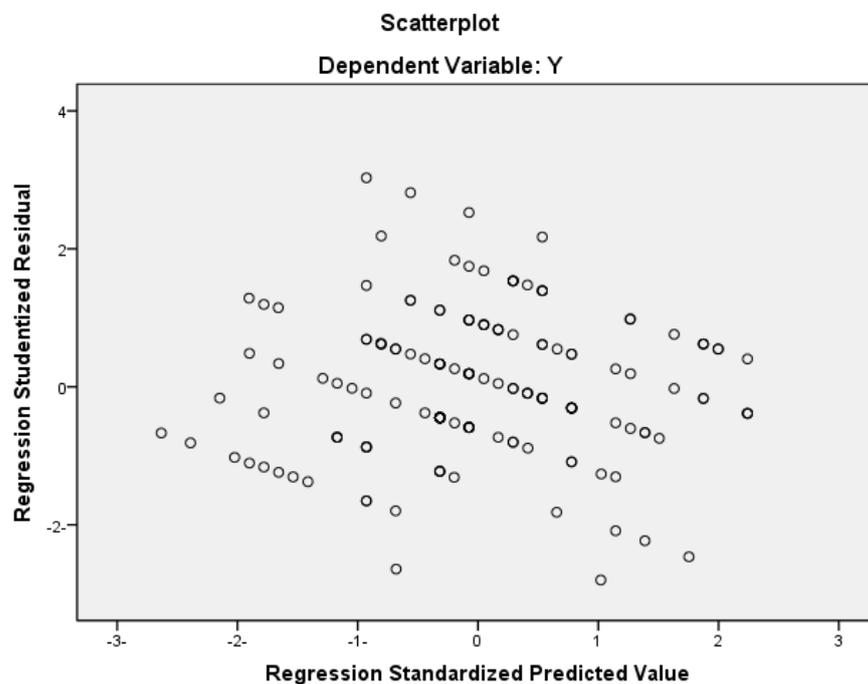
<sup>8</sup> Duwi Priyatno. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. (Yogyakarta: Andi, 2012), 158.

<sup>9</sup> Duwi, "Uji Heteroskedastisitas", dalam <http://duwiconsultan.blogspot.com/2011/11/27/uji-heteroskedastisitas.html>, diakses pada 14 Mei 2014.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasi kedua variabel independen dengan *Unstandardized Residual* memiliki signifikansi lebih dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas yang kedua dapat dilakukan dengan uji Grafik. Uji dilakukan dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Gambar 4.2**  
**Grafik Scatter Plot**



Dari gambar grafik di atas titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat

disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c). Uji Multikolinearitas

Pembuktian ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara menghitung VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*. Berikut ini nilai VIF dan *tolerance* masing-masing variabel bebas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.263	2.064		4.487	.000		
	X1	.456	.081	.398	5.657	.000	.904	1.107
	X2	.182	.061	.210	2.989	.003	.904	1.107

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai tolerance pada analisis ini lebih besar dari 0.1 yaitu X1 (0,904) dan X2 (0,904). Kemudian nilai VIF nya lebih kecil dari 10 yaitu X1 (1.107) dan X2 (1.107). Sehingga dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Oleh karena itu bisa dilanjut ke analisis regresi linier.

## 2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Adapun model persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Determinasi R Square**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 <sup>a</sup>	.254	.245	1.289

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai R Square sebesar 0.254 dari tabel di atas menunjukkan bahwa 25,4% merupakan nilai lebih dan komunikasi terhadap minat nasabah pada *internet banking*. Sedangkan 74,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variebel yang diteliti.

**Tabel 4.11**  
**Persamaan Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.263	2.064		4.487	.000
	X1	.456	.081	.398	5.657	.000
	X2	.182	.061	.210	2.989	.003

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$\hat{Y} = 9.263 + 0,456 x_1 + 0,182 x_2$$

Penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 9.263, Artinya jika Nilai Lebih ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ) nilainya 0, maka Minat Nasabah (Y) nilainya sebesar 9.263.

- 2) Koefesien regresi Nilai Lebih ( $X_1$ ) sebesar 0,456, Artinya jika Nilai Lebih ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka minat nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,456 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- 3) Koefesien regresi Komunikasi ( $X_2$ ) sebesar 0,182. Artinya jika Komunikasi ( $X_2$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka minat nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,182.

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Uji F

Tujuan melakukan uji F dalam penelitian ini adalah untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh dari variabel-variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel  $X_1$  (Nilai Lebih), variabel  $X_2$  (Komunikasi), secara simultan terhadap variabel Y (Minat nasabah) sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.565	2	47.283	28.464	.000 <sup>a</sup>
	Residual	277.411	167	1.661		
	Total	371.976	169			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa secara simultan nilai signifikansinya dibawah 0.05, yaitu sebesar

0.000. sehingga hasil uji hipotesisnya adalah  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara nilai lebih dan komunikasi terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di BNI Syariah KCP Sidoarjo.

## 2. Uji T

Tujuan melakukan uji t dalam penelitian ini adalah untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh dari variabel-variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel  $X_1$  (Nilai Lebih), variabel  $X_2$  (Komunikasi), secara parsial terhadap variabel Y (Minat nasabah) sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Hasil uji T dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.263	2.064		4.487	.000
X1	.456	.081	.398	5.657	.000
X2	.182	.061	.210	2.989	.003

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas maka variabel  $X_1$  nilai lebih, hasil  $t_{hitung}$  5,657 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.974 dan variabel  $X_2$  komunikasi, hasil  $t_{hitung}$  2,989 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.974. Berdasarkan uraian di atas menyimpulkan bahwa variabel nilai lebih dan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap minat

nasabah menggunakan *internet banking* di BNI Syariah KCP Sidoarjo.

**Tabel 4.14**  
**Penjelasan Hasil uji t**

No	Variabel	T hitung	T table	Sign.	Keterangan	Kesimpulan
1	Nilai Lebih	5.657	1.974	,000	H <sub>0</sub> ditolak	Berpengaruh
2	Komunikasi	2.989	1.974	,003	H <sub>0</sub> ditolak	Berpengaruh

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variable X1 (nilai lebih) sig, 0,000 dan X2 (komunikasi) sig. 0,003 sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikan kurang dari 0.05 dan ada pengaruh secara parsial antara nilai lebih dan komunikasi terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di BNI Syariah KCP Sidoarjo.