

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Objek Penelitian

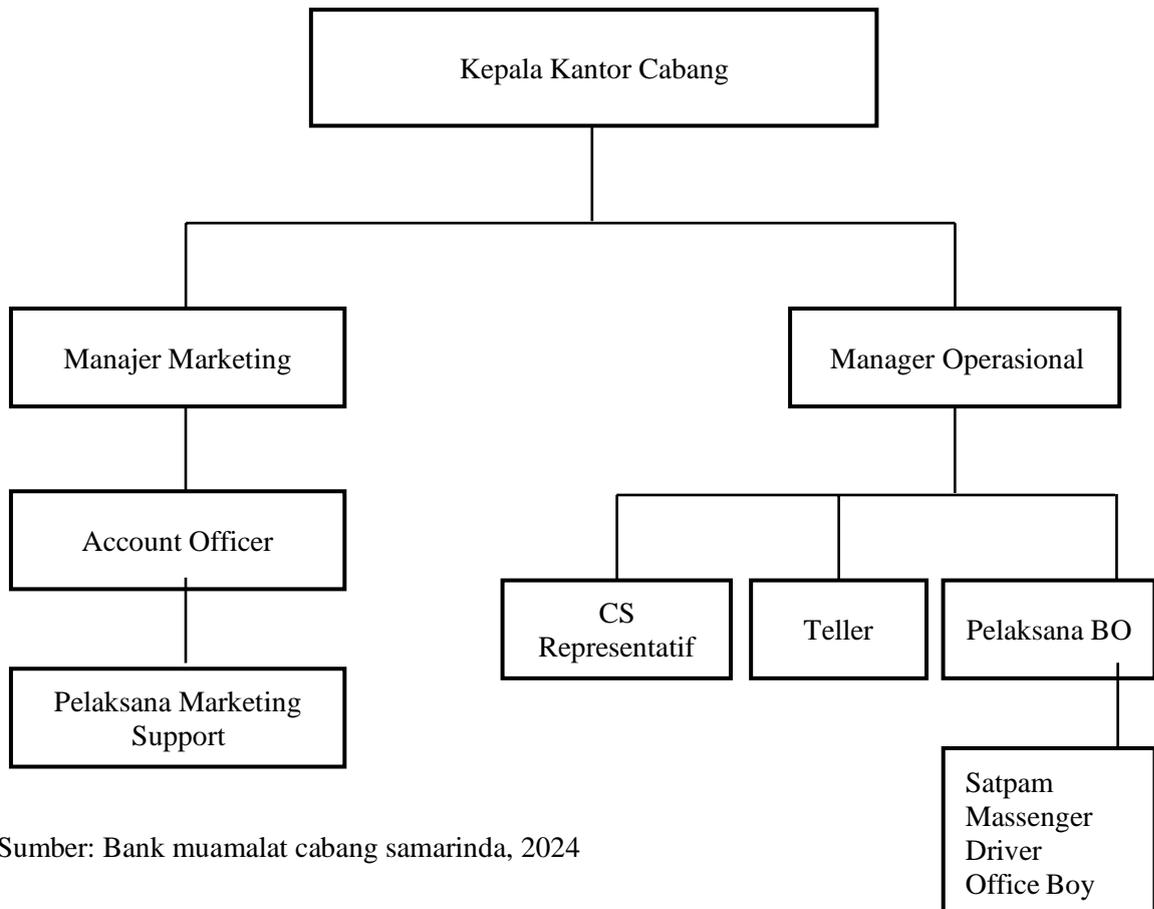
Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Metode yang digunakan untuk memilih sampel penelitian adalah Probability Random Sampling dengan kriteria responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Sejumlah 100 kuesioner didistribusikan kepada responden, dan semuanya telah dikembalikan kepada peneliti. Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian: bagian pertama berisi data identitas responden sesuai dengan kriteria yang ditentukan, sementara bagian kedua memuat pernyataan yang terkait dengan dua variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Visi dan Misi

- 1) Visi Menjadi bank syariah utama, dominan di pasar spritual, dan dikagumi di pasar rasional.
- 2) Misi Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada stakeholder.

3. Struktur Organisasi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat
Cabang Samarinda



Sumber: Bank muamalat cabang samarinda, 2024

3.2 Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini mengenai dampak kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda dilakukan pada bulan Mei 2024 dengan partisipasi sebanyak 100 responden. Karakteristik responden meliputi:

1) Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Responden	Persentase %
Laki-Laki	34	34,0
Perempuan	66	66,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah mencapai 66 orang (66,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 34 orang (34,0%).

Mayoritasnya responden yang merupakan perempuan menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini mencerminkan peran dominan perempuan dalam mengelola anggaran bulanan rumah tangga dan keuangan pribadi mereka. Karena itu, tidak mengherankan jika perempuan lebih sering memiliki peran dalam keputusan untuk menabung atau mengelola uang mereka sendiri.

2) Tingkat Usia

Tabel 3.2 Tingkat Usia Responden

Usia	Responden	Persentase %
19-30	63	63,0
31-42	19	19,0
43-54	13	13,0
55-66	5	5,0
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 19-30 tahun, jumlahnya mencapai 63 orang (63,0%). Responden yang berusia 31-42 tahun sebanyak 19 orang (19,0%), sedangkan responden berusia 43-54 tahun mencakup 13 orang (13,0%). Kelompok usia yang lebih tua, yaitu 55-66 tahun, hanya terdiri dari 5 orang (5,0%).

Pola usia responden dalam penelitian ini menunjukkan dominasi dari kelompok usia 19-30 tahun. Situasi ini menggambarkan keberhasilan strategi pemasaran Bank Muamalat Cabang Samarinda dalam menarik minat kalangan muda sebagai nasabah bank.

3) Pekerjaan Responden

Tabel 3.3 Pekerjaan Responden

Tingkat pekerjaan	Responden	Persentase %
Mahasiswa/Pelajar	38	38,0
Karyawan	23	23,0
PNS	11	11,0
Wiraswasta	7	7,0
Guru/Dosen	2	2,0
Ibu Rumah Tangga	9	9,0
Lainnya	10	10,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini, yaitu 38 orang (38,0%), berprofesi sebagai Mahasiswa/Pelajar. Selain itu, terdapat 23 orang (23,0%) yang bekerja sebagai Karyawan, 11 orang (11,0%) sebagai PNS, 7 orang (7,0%) sebagai Wiraswasta, 2 orang (2,0%) sebagai Guru/Dosen, 9 orang (9,0%) sebagai Ibu Rumah Tangga, dan 10 orang (10,0%) lainnya.

Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa atau pelajar yang mencapai 38%, menunjukkan bahwa strategi pemasaran Bank Muamalat Cabang Samarinda mampu menarik minat kalangan anak muda dengan berbagai produk yang ditawarkan.

4) Lama Menjadi Nasabah

Tabel 3.4 Lama Menjadi Nasabah

Tahun	Responden	Persentase %
<1 Tahun	39	39,0%
1-3 Tahun	30	30,0%
> 3 Tahun	31	31,0%
Total	100	100,0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.4 tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 39 orang (39,0%), telah menjadi nasabah kurang dari 1 tahun. Selanjutnya, sebanyak 30 orang (30,0%) telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, dan 31 orang (31,0%) telah menjadi nasabah lebih dari 3 tahun.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang baru bergabung dalam waktu kurang dari 1 tahun sebanyak 39 orang. Hal ini memerlukan perhatian khusus dari pihak Bank Muamalat Cabang Samarinda untuk terus memperkenalkan dan memberikan stimulus terhadap nasabah baru dengan berbagai layanan berkualitas tinggi, sehingga mereka tetap setia dan tidak beralih ke pesaing lain.

2. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya penilaian responden terhadap pengaruh kehandalan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, untuk menghitung nilai rata-rata dan mengevaluasinya sesuai rentang skala yang diberikan yakni:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

Perhitungan tersebut yakni:

$$\text{Rentang skala} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut yakni:

Tabel 3. 5 Pengelompokan Kategori Pada Pernyataan

Interval nilai bobot	Interprestasi	Predikat
1,00-1,75	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah
1,75-2,50	Tidak Setuju	Rendah
2,51-3,25	Setuju	Baik
3,26-4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, instrument penelitian disusun dalam bentuk kuisisioner untuk mengumpulkan data, yang kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1) Kehandalan Karyawan (X)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Kehandalan Karyawan (X), maka hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni:

Tabel 3.6 Deskripsi Variabel Kehandalan (X)

Indikator		SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
		4	3	2	1		
KH 1	Frekuensi	45	55	0	0	100	3,45
	Bobot	180	165	0	0	345	
KH 2	Frekuensi	46	54	0	0	100	3,46
	Bobot	184	162	0	0	346	
KH 3	Frekuensi	48	51	1	0	100	3,47
	Bobot	192	153	2	0	347	
		1338	3,46				

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 3.6 tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata variabel X Kehandalan karyawan dengan 3 indikator pernyataan adalah 3,46. Dari hasil jawaban di setiap pernyataan memperlihatkan bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator kehandalan informasi yakni 3,47 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Perihal ini memperlihatkan bahwasanya kehandalan yang ada di bank muamalat

cabang samarinda sudah sangat baik. Penilaian dua indikator lainnya yakni 3,46 dan terendah yakni 3,45 yang artinya Kehandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan.

Sehingga bisa diambil kesimpulan kehandalan pada bank muamalat cabang samarinda mengalami peningkatan, adapun peningkatan tersebut dikarenakan karyawan bertanggung jawab dalam komitmen dan kewajibannya selama di tempat kerja, walaupun sudah telah terhitung baik, nyatanya sebagian pegawai masih belum dapat mempertahankan dalam komitmen dan kewajiban maka perihal ini masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan demi menjaga serta meningkatkan kehandalan karyawan.

2) Kepuasan Nasabah (Y)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Kepuasan (Y), sehingga hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni:

Tabel 3.7 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator		SS	S	TS	STS	TOTAL	Rata-Rata
		4	3	2	1		
KN 1	Frekuensi	46	54	0	0	100	3,46
	Bobot	184	162	0	0	346	
KN 2	Frekuensi	48	52	0	0	100	3,48
	Bobot	192	156	0	0	348	
KN 3	Frekuensi	45	55	0	0	100	3,45
	Bobot	180	165	0	0	345	
KN 4	Frekuensi	51	49	0	0	100	3,51
	Bobot	204	147	0	0	351	
KN 5	Frekuensi	47	53	0	0	100	3,47
	Bobot	188	159	0	0	347	
						2237	3,47

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 3.7 tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata untuk variabel Y Kepuasan Nasabah dengan 5 indikator pertanyaan yakni 3,47 yang masuk pada kategori tinggi. Perihal ini memperlihatkan bahwasanya kepuasan nasabah yang di rasakan oleh nasabah bank muamalat cabang samarinda sudah baik. Dari hasil jawaban di setiap pernyataan memperlihatkan bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi yakni 3,51 dan terendah yakni 3,45 yang artinya kemudahan prosedur administrasi telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan.

3.3 Analisis Data

1. Uji Kualitas Data dan Uji Reliabilitas

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas pada setiap variabel (X dan Y) dengan pengujian menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu IBM SPSS versi 2.6. pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Hasil pengujian validitas (X dan Y)

Variabel	Indikator	R Hitung	r tabel df = (N-2)	Keterangan
Kehandalan (X)	KH 1	0,732	0,165	Valid
	KH 2	0,576	0,165	Valid
	KH 3	0,748	0,165	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	KN 1	0,639	0,165	Valid
	KN 2	0,556	0,165	Valid
	KN 3	0,432	0,165	Valid
	KN 4	0,554	0,165	Valid
	KN 5	0,647	0,165	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 3.8 maka dapat diketahui dari delapan item dinyatakan lolos pengujian validitas hal itu dikarenakan nilai r hitung item lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan delapan item pernyataan lolos uji validitas.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kehandalan karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Pernyataan	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Kehandalan Karyawan	0,782	Reliabel
2.	Kepuasan Nasabah	0,827	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terlampir dalam tabel 3.9 di atas, diperoleh nilai *Cronbach's alpha* untuk setiap variabel yang lebih besar dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penditian ini, termasuk kehandalan karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y), dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, kuisisioner ini dapat digunakan sebagai alat pengukuran yang valid dalam penelitian ini.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan

Tabel 3.10 Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of	Mean				
		Squares	df	Square	F	Sig.	
KEPUASAN	Between	(Combined)	.024	3	.008	22.350	.000
NASABAH *	Groups	Linearity	.024	1	.024	67.045	.000
KEHANDALAN		Deviation	.000	2	.000	.003	.997
KARYAWAN		from					
		Linearity					
	Within Groups		.035	96	.000		
	Total		.059	99			

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3.10 tersebut, maka diperoleh sign adalah 0,997 berarti dalam hal ini sign lebih besar dari ($0.997 > 0,05$), sehingga kita dapat ketahui bahwa antara kehandalan karyawan dengan kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda memiliki hubungan yang linear atau berpola linear.

2) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, evaluasi normalitas data dilakukan menggunakan uji Normal Probability Plot dan uji parametrik One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) untuk membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan bahwa:

Tabel 3.11 Uji One Sample K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized
		Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.01872793
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.075
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175^c

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 3.11, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) adalah 0,175. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi persyaratan uji *One Sample*

Kolmogorov-Smirnov. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal. Oleh karena itu, model regresi ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipenelitian ini menggunakan uji glesjer, berikut adalah hasil uji glesjer pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.12 Uji Glesjer

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.021	.134		-.158	.875
KEHANDALAN KARYAWAN	.041	.057	.074	.731	.466

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji glesjer yang menunjukkan nilai 0,466 untuk variabel kehandalan karyawan, dapat disimpulkan bahwa dalam analisis regresi tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas jika probabilitasnya lebih dari 0,05.

3.4 Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS 26, seperti yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.13 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.464	.047		52.554	.000
KEHANDALAN KARYAWAN	.165	.020	.641	8.273	.000

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari Tabel 3.13 diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant sebesar 2.464, sedangkan Kehandalan (b/kofisien regresi) sebesar 0,165. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2.464 + 0,165X$$

1. Konstanta

Konstanta sebesar 2.464 berarti bahwa jika variabel kehandalan karyawan (X), dianggap konstan maka kepuasan nasabah akan positif.

2. Kehandalan karyawan (X)

Kehandalan karyawan (X) memiliki nilai positif, sehingga berdampak positif pada kepuasan nasabah (Y), dengan koefisien regresi 0,165. Hubungan positif ini menunjukkan

bahwa peningkatan kehandalan karyawan (X) sejalan dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y). Dengan kata lain, nilai koefisien 0,165 berarti bahwa jika kehandalan karyawan dalam pekerjaan di Bank Muamalat cabang Samarinda meningkat, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,165.

3.5 Uji Hipotesis

1. Uji T (parsial)

Tabel 3.14 Uji Parsial (T)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Koefisien Regresi	Keterangan
Kehandalan Karyawan	8.273	1,290	0.000	0.165	Ada pengaruh dan Positif

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3.14 diatas hasil pengujian signifikansi uji t tersebut dapat disimpulkan adalah Uji T yang berhubungan dengan kehandalan karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pada hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar 8.273 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.000 serta t tabel sebesar 1,290 Pada hasil ini menunjukkan secara signifikansi adalah 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $8.273 > 1.290$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,165 Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kehandalan karyawan ada pengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan nasabah demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kehandalan karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi (KD).

Tabel 3.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.260 ^a	.068	.058	1.43232

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Menurut hasil dari Tabel 3.15, nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,260. Dari output tersebut, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,068. Artinya, variabel bebas (kehandalan karyawan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 6,8%. Sisanya, yaitu 93,2%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

3.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat cabang Samarinda. Kehandalan ini merujuk pada kemampuan karyawan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan tepat. Tingkat kehandalan ini mencerminkan seberapa baik Bank Muamalat cabang Samarinda memberikan layanan kepada pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung oleh teori kualitas yang diungkapkan oleh Juran & Feo (2010:71), "*Quality is fitness for use*", yang berarti jika produk atau jasa berhasil digunakan oleh pelanggan sesuai dengan tujuan awalnya, maka pelanggan akan puas dengan kualitasnya. Prinsip ini berlaku baik untuk barang fisik, jasa, maupun informasi, di mana produk tersebut harus memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan oleh pelanggan serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil pengujian, terbukti bahwa kehandalan karyawan memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Ini berarti bahwa setiap pelayanan yang disediakan oleh karyawan dinilai baik oleh nasabah, yang menghasilkan penilaian positif terhadap bank tersebut di masyarakat. Temuan ini didukung oleh nilai t signifikansi yang lebih rendah dari alpha, yaitu $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, terlihat bahwa nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel, dengan nilai $8,273 > 1,290$, yang menunjukkan penolakan terhadap H_0 dan penerimaan terhadap H_a . Ini menegaskan bahwa kehandalan karyawan di Bank Muamalat Cabang Samarinda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun jawaban dari responden yang diperoleh berdasarkan hasil analisis deskripsi data sebelumnya melalui kuesioner memberikan hasil bahwa indikator kehandalan informasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu karyawan bank muamalat menjelaskan informasi secara detail terhadap apa yang tidak diketahui nasabah. Maksudnya bahwa setiap karyawan bank muamalat cabang samarinda telah sangat baik dalam memberikan pelayanan khususnya di kehandalan informasi dengan hasil bahwa seluruh nasabah merasakan puas akan pernyataan terkait kehandalan informasi.

Penemuan dari penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marimin & Musthofa (2018) dan Nasfi et al. (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa kehandalan secara khusus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.