



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI AREA PEKANBARU

Dina Maisyaroh

Fakultas Agama Islam (FAI), Universitas Islam Riau (UIR)

e-mail: maisyarohdina97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling* dengan Jumlah nasabah 65 orang yang mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data kuantitatif digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS for Windows Versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi dan bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah. Diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 92,3% sehingga memiliki hubungan yang kuat. Kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dapat dilihat dari F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($67,889 > 2,37$). Kesimpulannya terdapat kontribusi antara kelima variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi sebesar 83,9% dan sisanya 16,1% tidak termasuk dalam penelitian ini, jadi kelima variabel bebas mempengaruhi keputusan nasabah sehingga memiliki hubungan yang kuat.

Kata Kunci : Perbankan, Nasabah, Pembiayaan, Pensiun.

ABSTRACT

The purpose of this reseach was to determine the factors that influence customer decisions in applying for pension financing at PT. Bank Syariah Mandiri of Pekanbaru area. this research use total technique sampling with the number of customers of 65 people who apply for pension financing at PT. Bank Syariah Mandiri of Pekanbaru area in 2015-2017. In collecting the data, it used observation, questionnaire and documentation. In analyzing quantitative data was used analysis of multiple linear regressions by using SPSS for Windows 24.0 version. The result of the reseach showed that there was a significant effect between cultural, social, personal, psychological and marketing factors on customer decisions. It was known that the correlation coefficient was 92.3%, so it showed strong relationship. The five independent variables together had a significant effect on customer decisions that can be seen from F count higher than F table ($67,889 > 2,37$). In conclusion, it can be concluded that there is a contribution between the five independent variables (X) on the dependent variable (Y). The determination coefficient was 83.9% and the others 16.1% was not included in this reseach, so the five independent variables influence customer decisions so that they had a strong relationship.

Keywords : Banking, Customer, Financing, Pension.

PENDAHULUAN

Berkembangnya kehidupan masyarakat erat hubungannya dengan kegiatan ekonomi. Perilaku masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya terlihat ketika melakukan kegiatan transaksi atau bermuamalah dengan pihak lain. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini, Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru memberikan berbagai pelayanan kepada nasabahnya dan salah satunya adalah berupa pembiayaan pensiun. Dalam program pembiayaan, salah satu produk pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru adalah pembiayaan pensiun yang merupakan pembiayaan konsumtif yang hanya diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan, (PNS, BUMN atau BUMD) atau janda pensiun.

Pembiayaan pensiun ini merupakan pemberian fasilitas pinjaman baik digunakan sebagai biaya sekolah anak, menikahkan anak, renovasi rumah, modal usaha ataupun biaya haji. Dimana peminjam diharuskan untuk memberikan agunan atau jaminan berupa SK (Surat Keputusan) Pensiun atau KARIP, dengan limit maksimal pembiayaan

pensiunan yang ditawarkan pernasabah sampai dengan jumlah pembiayaan maksimal Rp 100.000.000.00-350.000.000.00, jangka waktu pembiayaan (1) tahun sampai dengan (15) tahun dan akad yang digunakan untuk pembiayaan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*. Oleh karena itu, pembiayaan pensiun ini cukup diminati oleh pensiun khususnya di kota Pekanbaru. Pembiayaan kepada para pensiun yaitu pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja dan konsumtif lainnya dengan sistem syariah sesuai ketentuan agama Islam. Adapun fenomena yang terjadi di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru adalah menurunnya kebutuhan masyarakat untuk mengajukan pembiayaan pensiun yang memberikan bantuan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, dengan adanya pembiayaan pensiun diharapkan dapat memberikan solusi bagi kebutuhan keluarga untuk berbagai kebutuhan serta mengurangi beban masyarakat untuk biaya di masa tua.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di lapangan dapat dilihat bahwa gambaran perkembangan aset pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri terus meningkat dapat kita lihat dari data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Tabel 1. Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2015 – 2016	26	13	38
2	2016 - 2017	15	12	27
	Jumlah			65

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tahun 2015-2016 jumlah nasabah pembiayaan pensiun meningkat menjadi 38 orang, pada tahun 2016-2017 jumlah nasabah pembiayaan pensiun menurun menjadi 27 orang, perkembangan diatas

menunjukkan jumlah nasabah pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri menurun. Namun sejak tahun 2016-2017 mulai berkurang karena produk Bank Syariah Mandiri semakin banyak serta berkurangnya promosi yang dilakukan. Hal itu menjadi tantangan bagi Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru untuk meningkatkan jumlah nasabah yang mengajukan/menggunakan pembiayaan dana pensiun.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih dalam faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen adalah salah satu pelaku ekonomi yang selalu dihadapkan pada berbagai alternatif pilihan. Konsumen dalam berperilaku ditentukan oleh ketersediaan lapangan kerja, tingkat upah dan keterampilan yang dimiliki.

Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen adalah suatu aktivitas seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk untuk memenuhi kebutuhan. Proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen dalam pembelian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor budaya,

sosial, pribadi, psikologi, bauran pemasaran.

1. Faktor Budaya
 - a. Budaya
 - b. Sub Budaya
 - c. Kelas Sosial
2. Faktor Sosial
 - a. Kelompok Acuan
 - b. Keluarga
 - c. Peran dan Status Sosial
3. Faktor Pribadi atau Individu
 - a. Usia dan Siklus Tahap Hidup.
 - b. Pekerjaan dan Lingkungan Ekonomi.
 - c. Kepribadian dan Konsep Diri.
 - d. Gaya Hidup dan Nilai. (Zainal, et al, 2017).
4. Faktor Psikologis
 - a. Motivasi
 - b. Persepsi
 - c. Pembelajaran
 - d. Keyakinan dan Sikap (Rangkuti, 2009).
5. Faktor Bauran Pemasaran
 - a. Produk (*Product*)
 - b. Harga (*Price*)
 - c. Promosi (*Promotions*)
 - d. Tempat (*Place*)

Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

Pengambilan keputusan adalah sebagai proses memilih tindakan tertentu dalam menghadapi masalah atau menangani kesempatan yang ada (Ivancevich et al, 2006). Pengambilan keputusan merupakan tindakan memilih alternatif solusi atau kebijakan yang dinilai paling tepat dan menguntungkan baik secara materil maupun *non material* untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi.

Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan konsumen ada 6 tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku sesudah pemakaian, dan evaluasi setelah

pemakaian, dalam Blackwell, Miniard & Engel (2001).

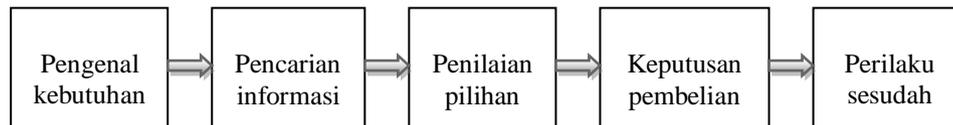
- a. Pengenalan kebutuhan (masalah)
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternatif

d. Keputusan Pembelian

e. Perilaku Sesudah Pemakaian

f. Evaluasi setelah pemakaian (Rangkuti, 2009)

Gambar 1 : Proses Keputusan Pembelian



Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan (Ismail, 2011).

Prinsip-prinsip dalam Pemberian Pembiayaan

Dalam melakukan penelitian permohonan pembiayaan bank syariah bagian *marketing* harus memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan kondisi secara keseluruhan calon nasabah.

- a. *Character*, yaitu penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.
- b. *Capacity*, yaitu penilaian secara *subyektif* tentang kemampuan penerima pembiayaan untuk meleakukan pembayaran.
- c. *Capital*, yaitu penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon penerima pembiayaan yang di ukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh *rasio financial* dan

penekanan pada komposisi modalnya.

- d. *Collateral*, yaitu jaminan yang dimiliki calon penerima pembiayaan. Penelitian ini bertujuan untuk lebih meyakinkan bahwa jika suatu resiko kegagalan pembayaran tercapai terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti pembiayaan.
- e. *Condition*, yaitu bank syariah harus melihat kondisi ekonomi yang terjadi di masyarakat secara spesifik melihat adanya keterkaitan dengan jenis usaha yang dilakukan oleh calon penerima pembiayaan.
- f. Syariah yaitu penilaian ini dilakukan untuk menegaskan bahwa usaha yang akan dibiayai benar-benar usaha yang tidak melanggar syariah sesuai dengan fatwa DSN "pengelola tidak boleh menyalahi hukum syariah Islam dalam tindakannya yang berhubungan dengan mudaharabah" (Zulkifli, 2017).

Pengertian Pensiun

Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari

peraturan yang ditetapkan (Kasmir, 2014).

Sedangkan menurut Wahab (2005) Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan pembayaran berkala kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau pada saat lain, dengan cara yang ditetapkan dalam peraturan dana pensiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian lapangan (*field research*) yaitu pencarian data dilakukan langsung dilapangan atau disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara lokasi penelitian (Hasan, 2002). Dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode penelitian Kausalitas. Kausalitas adalah jenis penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel (Y) (Sanusi, 2011).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Adapun Subjek penelitian ini adalah Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank

Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah tahun 2015-2017 di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru yang berjumlah 65 orang. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 65 orang dan tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Total Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di mana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007).

Pernyataan yang dirancang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun mencapai 24 butir dengan memberikan pernyataan positif. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *skala Likert*, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 2. Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert

No	Pilihan jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Arifin (2017)

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini adalah data primera. Data primer dalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi atau responden. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta para Nasabah di PT. Bank

Syariah Mandiri Area pekanbaru mengisi kuesioner. Data Sekunder, adalah data pendukung yang diperoleh melalui buku-buku, brosur, artikel yang didapat dari, *website* dari bacaan literatur atau dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di Bank Syariah Mandiri

Area Pekanbaru. metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

Observasi

Observasi yaitu penulis mengamati secara langsung lokasi penelitian, guna untuk melihat keadaan yang sebenarnya.

Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011).

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa bahan-bahan dokumen dan sebagian dari PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Pengolahan Data

Pengelolaan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan rumus-rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. *Coding* adalah pemberian/pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. *Tabulating* yaitu membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan (Misbahuddin dan Hasan, 2013).

Teknik Analisis Data

Analisis Kualitatif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis

secara argumentasi berdasarkan data-data bersifat karakteristik (jenis kelamin, pensiunan, pendidikan terakhir dan penggunaan) atas jawaban kuensioner yang diperoleh dari nasabah pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Sedangkan Analisis Kuantitatif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data secara statistik dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 terhadap variabel Y .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Corrected Item-Total Correlation* dengan taraf signifikan 5 ($\alpha=0,05$) artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item-item pernyataan dinyatakan valid. Dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan tidak valid. Diketahui nilai r_{tabel} sebesar 0,2441 (lihat tabel r) dan nilai ini dibandingkan dengan nilai r_{hitung} . Nilai r_{hitung} dalam uji ini adalah pada kolom *Item-Total Statistics (Corrected Item-Total Correlation)*.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih. Dimana hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Total Cronbach Alpha Variable	Keterangan
X1	0,60	0,762	Reliabel
X2	0,60	0,689	Reliabel
X3	0,60	0,654	Reliabel

X4	0,60	0,757	Reliabel
X5	0,60	0,718	Reliabel
Y	0,60	0,778	Reliabel

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan *cronbrach alpha* diatas dapat disimpulkan bahwa 24 butir pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel.

Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	0,97425670
Most Extreme Differences	Absolute	0,099
	Positive	0,092
	Negative	-0,099
Kolmogorov-Smirnov Z		0,798
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,547

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 4 terlihat bahwa nilai signifikan variabel $> \alpha$ yaitu $0,547 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa model berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 5. Hasil Uji Mulikolinearitas

Model	Coefficients ^a				T	Sig.	Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T			Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta						
(Constant)	3,160	1,176		2,687	0,009	0,250	4,008		
1	X1	0,376	0,147	0,256	2,551	0,013	0,197	5,086	
	X2	0,377	0,178	0,240	2,125	0,038	0,267	3,747	
	X3	0,273	0,130	0,204	2,102	0,040	0,402	2,485	
	X4	0,252	0,091	0,218	2,765	0,008	0,526	1,903	
	X5	,232	,094	,170	2,457	0,017	0,250	4,008	

a. Dependent Variable: Y

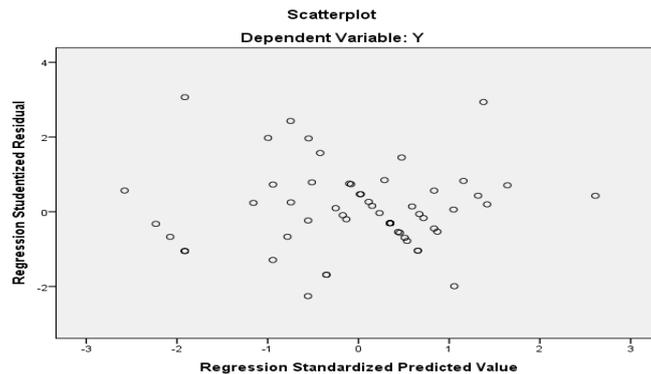
Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Berdasarkan uji multikolinearitas pada tabel 5 terlihat bahwa variabel budaya, sosial, pribadi, psikologi dan bauran pemasaran memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada

sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. Uji Autokorelasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,923 ^a	0,852	0,839	1,015	1,920

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1,920 dan 1,7673. Sebagai pedoman umum *Durbin-Watson* berkisar 0 dan 4. Jika nilai statistik *Durbin-Watson* lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka *residuals* atau *error* dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi *autocorrelation*.

Uji Hipotesis

Persamaan Regresi Berganda

$$Y = 0,3160 + 0,376X_1 + 0,377X_2 + 0,273X_3 + 0,252X_4 + 0,232X_5$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi di atas adalah:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 0,3160. Artinya adalah apabila faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi dan faktor bauran pemasaran diasumsikan nol

- (0), maka Keputusan Nasabah (Y) bernilai 0,3160.
- 2) Variabel Kebudayaan (X_1) sebesar 0,376. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor kebudayaan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,376.
 - 3) Variabel Sosial (X_2) sebesar 0,377. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,377.
 - 4) Nilai variabel Pribadi (X_3) sebesar 0,273. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,273.
 - 5) Nilai variabel Psikologi (X_4) sebesar 0,252. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,252.
 - 6) Nilai Bauran Pemasaran (X_5) sebesar 0,232. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,232.

Uji Parsial (uji t-test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui faktor yang mana paling dominan antar variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan Uji parsial (Uji-t) dengan menggunakan *SPSS for Windows versi 24.0*, maka dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a				T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
	B	Std. Error						
(Constant)	3,160	1,176			2,687	0,009	0,250	4,008
1	X1	0,376	0,147	0,256	2,551	0,013	0,197	5,086
	X2	0,377	0,178	0,240	2,125	0,038	0,267	3,747
	X3	0,273	0,130	0,204	2,102	0,040	0,402	2,485
	X4	0,252	0,091	0,218	2,765	0,008	0,526	1,903
	X5	,232	,094	,170	2,457	0,017	0,250	4,008

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Dan berdasarkan hasil hipotesis diketahui bahwa; 1). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kebudayaan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,551 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,013 < 0,05$; 2). Terdapat pengaruh yang signifikan antara sosial terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,125 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,038 < 0,05$; 3). Terdapat pengaruh yang signifikan antara pribadi terhadap keputusan nasabah. Hal ini

dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,102 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,040 < 0,05$; 4). Terdapat pengaruh yang signifikan antara psikologi terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,765 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,008 < 0,05$; 5). Terdapat pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,457 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,017 < 0,05$.

Uji Simultan

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	349,499	5	69,900	67,889	0,000 ^b
	Residual	60,747	59	1,030		
	Total	410,246	64			

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 67,889 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan (α) 5 dengan df 1 sebesar 5 ((k-1)(5-1 = 4)), df 2 sebesar 59 (n-k-1 = 65-5-1= 59), maka F_{tabel} diperoleh sebesar 2,53. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $67,889 > 2,53$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang sangat

signifikan dari faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, dimana nilainya sebesar 67,889.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,923	0,852	0,839	1,015

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0

Nilai R menunjukkan korelasi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0,923. Artinya ada hubungan yang sangat kuat dari faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, dimana nilai keeratan hubungannya sebesar 92.3%.

Koefisien Determinasi

Nilai *Adjusted* terhadap variabel dependen (keputusan nasabah) adalah sebesar 83.9 % sedangkan sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan R Square sebesar 0,839. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, dan bauran pemasaran) dalam model ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan uji parsial, faktor yang paling dominan yaitu faktor psikologi terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
2. Dari uji simultan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
3. Dari analisis korelasi antara variabel bebas (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, bauran pemasaran) dengan variabel terikat (keputusan nasabah) memiliki hubungan yang cukup kuat.

4. Pengaruh variabel bebas (faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) berpengaruhnya besar, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.
 5. Di sarankan kepada perusahaan untuk memberikan pelayanan yang bagus kepada nasabah, seperti karyawan terampil, ramah dalam menghadapi nasabah, bertanggung jawab dalam melayani nasabah ketika bertransaksi, sehingga ketertarikan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun semakin bertambah.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Wahab, Zulaini. 2005. *Segi Hukum Dana Pensiun*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Zainal Rivai, Veithzal, Firdaus djaelani, Salim Basalamah, dkk. 2017. *Islamic Marketing Management*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Zulkifli. 2017. *Manajemen perbankan Syariah*. Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, Pekanbaru Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Blackwell, Roger D., Miniard, Paul W., & Engel, James F. 2001. *Consumer Behaviour 9th Eds*. Harcourt inc. Orlando-Florida.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Kencana Prenadamedia Group. Jakarta.
- Ivancevich, JM., Konopaske, Robert., & Matteson, T. Michael. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.