PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PT. RASHID HUSSEIN BANK SEKURITAS INDONESIA–KP CABANG ACEH

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

JEFRIN. J
Mahasiswa Fakultas Agama Islam
Jurusan Perbankan Syariah
NPM : 1905190003

PROGRAM SARJANA PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023 M/1444 H

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam Universitas
Muhammadiyah Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Studi Perbankan Syariah

Diajukan Oleh :

JEFRIN. J

Mahasiswa Fakultas Agama Islam
Jurusan Perbankan Syariah
NPM : 1905190003

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II,
Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D.	**Hemma Marleony, S.E., M.Si., Ak., CA.**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh
Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S-1) dalam
Program Studi Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal
Rabu, 08 Februari 2023 M
16 Rajab 1444 H

Di
Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,	Sekretaris,
Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D.	**Hemma Marlenny, S.E., M.Si. Ak., CA.**
Anggota,	**Anggota,**
Susi Wardani, S.H.I., M.Ag.	**Harisna Rais S.H.I., M.E.I.**

Mengetahui :
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Aceh

Dr. Rosnidarwati, S.Ag., M.A.

PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PT. RASHID HUSSEIN BANK SEKURITAS INDONESIA–KP CABANG ACEH

JEFRIN. J
1905190003

ABSTRAK

Berkembangnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) berdampak pada semakin banyaknya lembaga keuangan konvensional menambah unit bisnis syariah atau munculnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang baru. Lingkup wilayah penelitian adalah semua pihak yang dapat dijadikan objek penelitian khususnya Nasabah PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh. Data primer dalam penelitian ini adalah data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah di PT. RHB Sekuritas Indonesian - KP Cabang Aceh Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT.Rashid Hussein Bank Sekuritas – KP Cabang Aceh yang berjumlah 300 orang. Skala Pengukuran Instrumen Penelitian ini menggunakan skal likert. Adapun uji statistik dalam penelitian ini yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, uji Asumsi Klasik, uji normalitas, Uji heteroskedastitas dan Uji multikolinearitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan Variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Dilihat dari nilai t hitung 21,008 > t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, artinya bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai t hitung dari rasional sebesar 18,878 dengan signifikan sebesar 0,000. Emosional dan rasional secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh, bahwa Nilai F hitung didalam penelitian ini adalah sebesar 1037,694 dengan signifikansi sebesar 0,000, dan nilai F tabel adalah sebesar 3,05 dengan signifikan 0,05. Hasil koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,925 atau 92,5%, dengan demikian variasi dari keputusan nasabah mampu dijelaskan secara serentak oleh variabel rasional dan emosional sebesar 92,5% sedangkan sisanya 7,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: ***Emosional, Rasional, Keputusan Nasabah, dan PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh.***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memebawa umatnya dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan. Atas nikmat yang Allah Swt berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh dengan judul **"Pengaruh Faktor Emosional dan Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh"**.

Penulis merasa bahagia dan bersyukur serta bangga dengan selesainya studi dan skripsi ini, tetapi kebahagiaan ini tidak tercapai tanpa doa dan dukungan serta ketulusan dari semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu **Dr. Rosnidarwati, S.Ag., M.A.**, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu **Puji Ariyani, S.E., M.Sc., Ph.D.,** Selaku dosen pembimbing I dan Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah telah memberikan dorongan dan arahan dari rencana awal hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu **Hemma Marlenny S.E., M.Si., Ak., CA** selaku dosen pembimbing II Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan dorongan dan arahan dari rencana awal hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak **Muslim Hasan S.E., M.Si., Ak., CA., RSA., ASEAN CPA** Selaku *Branch Manager* PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh.
5. Ayahanda **Jasrianto. Z** dan Ibunda **Herliana** beserta keluarga tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan moral dan material yang tidak terkira sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

6. Diri sendiri dan Sahabat seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berdoa agar Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan yang berlipat ganda dan semoga kita semua selalu ada dalam lindungan Allah SWT dimanapun kita berada. Penulis berharap melalui skripsi ini dapat ikut serta dalam perkembangan ilmu serta menjadi tambahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam ilmu perbankan syariah,

Banda Aceh, 08 Februari 2023

Penulis

Jefrin. J

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR ..... Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
BAB I ..... Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN ..... Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2 Rumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3 Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4 Batasan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5 Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6 Sistematika Penulisan ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB II ..... Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORITIS ..... Error! Bookmark not defined.
2.1 Sekuritas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Sekuritas Syariah ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3 Emosional ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.4 Rasional ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.5 Keputusan nasabah ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.6 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.7 Kerangka Berpikir ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.8 Hipotesis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB III ..... Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.2 Lokasi penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.3 Data dan Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.3.1 Data primer ..... Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Data sekunder ..... Error! Bookmark not defined.

3.3.3 Populasi ..... Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Sampel ..... Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.4.1 Kuesioner (Angket) ..... Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen ..... Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.5.1 Definisi Operasional Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Instrumen Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.6.1 Uji Validitas ..... Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Realiabilitas ..... Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Asumsi Klasik ..... Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda ..... Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Pengujian Hipotesis ..... Error! Bookmark not defined.
BAB IV ..... Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.1.1 Sejarah Singkat PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh. Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh ..... Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Struktur Organisasi PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh ..... Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Kegiatan Usaha PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh Error! Bookmark not defined.
4.2 Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.2.1 Jenis Kelamin Responden ..... Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Usia Responden ..... Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pendidikan Terakhir ..... Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Lama Menjadi Nasabah ..... Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas ..... Error! Bookmark not defined.

4.3.2 Uji Persyaratan Analisis ..... Error! Bookmark not defined.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda ..... Error! Bookmark not defined.

4.3.3 Uji Hipotesis..... Error! Bookmark not defined.

4.4 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.4.1 Faktor Emosional Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh. Error! Bookmark not defined.

4.4.2 Faktor Rasional Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP. Aceh Error! Bookmark not defined.

4.4.3 Faktor Emosional dan Rasional Berpengaruh Secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Aceh. ..... Error! Bookmark not defined.

BAB V..... Error! Bookmark not defined.

PENUTUP..... Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reabilitas ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2. Statistik DeskriPT.if ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3. Karateristik Responden ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 4. Frekuensi Jawaban Responden ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik ..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 6. Uji Hipotesis ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Temuan Penelitian Terdahulu 29
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Kuesioner 39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variable 41
Tabel 3.3 Skala Pengukuran 42
Tabel 3.4 Definisi Operasional Penelitian 43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 56
Tabel 4.2 Usia Responden 56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir 57
Tabel 4.4. Lama Menjadi Nasabah 58
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X 59
Tabel 4.6 Uji Validitas Keputusan Nasabah 59
Tabel 4.7 Hasil Reabilitas Emosional (X1) 60
Tabel 4.8 Hasil Reabilitas Rasional (X2) 60
Tabel 4.9 Hasil Reabilitas Keputusan Nasabah (Y) 60
Tabel 4.10 Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov* 62
Tabel 4.11 Uji Heterokedastisitas *Glejser* 63
Tabel 12. Uji Multikolinearitas 64
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 65
Tabel 4.14 Uji T 67
Tabel 4.15 Uji F 68
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi 69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh..... 52
Gambar 4.2 Uji Normalitas Plot 61
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas *Scatterplot* 63

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) berdampak pada semakin banyaknya Lembaga keuangan konvensional menambah unit bisnis syariah atau munculnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang baru. Tingkat persaingan ini semakin besar dengan telah disahkannya Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 sebagai dasar hukum bagi beroperasinya Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam menjadi indikator yang paling cepat bagi berkembangnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Agama Islam sendiri telah di nyatakan bahwa bunga yang ada pada sistem perbankan konvensional adalah haram hukumnya (Ascarya, 2011:2). Seperti *hadist* berikut ini:

قَالَ : عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ النَّبِيِّ قَالَ : اجْتَنِبُوا السَّبْعَ الْمُوبِقَاتِ قَالُوا : وَمَا هُنَّ يَا رَسُولَ اللَّهِ بِالْحَقِّ وَأَكْلُ الرِّبَا وَأَكْلُ مَالِ الْيَتِيمِ وَالتَّوَلِّي الشِّرْكُ بِاَللَّهِ وَالسِّحْرُ وَقَتْلُ النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا يَوْمَ الزَّحْفِ وَقَذْفُ الْمُحْصَنَاتِ الْغَافِلاتِ

Dari Abi Hurairah ra berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda,"Jauhilah oleh kalian tujuh hal yang mencelakakan". Para shahabat bertanya,"Apa saja ya Rasulallah?". "Syirik kepada Allah, sihir, membunuh nyawa yang diharamkan Allah kecuali dengan hak, makan riba, makan harta anak yatim, lari dari peperangan dan menuduh zina. (HR. Muttafaq alaihi).

Maksud *hadist* ini menjelaskan tentang larangan riba. Di antara bentuk riba jahiliyah yaitu bila jatuh tempo pelunasan hutang 100 dinar, misalnya, dan peminjam belum mampu melunasi, maka hutang dijadwal baru dan dibayar tahun depan sebanyak 200 dinar dan begitu seterusnya hingga peminjam melunasinya.

ayat di atas tidak ada penjelasan bahwa riba hanyalah yang berlipat ganda. Bahkan sebaliknya di ayat yang lain Allah menjelaskan bahwa bila seseorang bertaubat dari riba, ia hanya boleh menarik jumlah uang yang dipinjamkan dan tidak boleh lebih dari itu.

Di wilayah Asia khususnya negara berkembang seperti salah satunya Indonesia, pemahaman sebagian masyarakat tentang bank masih kurang, dimana masyarakat perkotaan dan masyarakat pedesaan masih menganggap keberadaan bank hanya untuk kalangan tertentu. Pada umumnya, masyarakat hanya menganggap bank sebagai tempat menyimpan dan meminjam uang. Terlebih bagi masyarakat pedesaan, pemahaman tentang bank sangat kurang, bahkan ada yang tidak tahu sama sekali tentang bank. Masyarakat desa merasa takut berhubungan dengan bank, sehingga tidak banyak yang melakukan transaksi keuangan di bank. Keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap bank tersebut berdampak pada terhambatnya pertumbuhan bank di pedesaan sehingga menyebabkan terhambatnya laju pertumbuhan ekonomi di pedesaan (Ismail, 2003:1-2).

Sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah, pola sikap dari perilaku ekonomi, informasi mengenai sikap dan karateristik masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang akan beroperasi pada suatu wilayah. Perbedaan karateristik manusia dalam berfikir, berkata, dan bertindak, seseorang akan dikatakan baik bila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk bila perilakunya tidak sesuai ajaran agama. Perbedaan karakteristik manusia ini menandakan keberagaman masyarakat di wilayah Indonesia.

Masyarakat Indonesia yang memiliki ragam karakteristik serta pekerjaan ini juga menginginkan suatu investasi yang berpengaruh terhadap penunjang kehidupan mereka sendiri. Oleh karena itu mereka menganggap masih memerlukan investasi yang dinilai penting untuk mendapatkan keuntungan, objek penting saat seseorang melakukan kegiatan investasi adalah sekuritas. Sekuritas sendiri mencerminkan pada kepemilikan seseorang atau badan usaha atas suatu aset.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan bahwa “OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam

Undang-Undang ini". Fungsi OJK yaitu menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, sementara tujuan dibentuknya OJK ialah supaya : Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan; mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat (UU RI No.21 Tahun 2011).

Bursa Efek Indonesia (BEI) merupakan pasar modal yang ada di Indonesia yang merupakan sarana untuk melakukan jual beli instrumen keuangan jangka Panjang. Umumnya memiliki umur lebih dari satu tahun yang diterbitkan pemerintah perusahaan swasta seperti saham dan obligasi (Wijaya dan Suarjaya, 2017).

Pada tanggal 3 Juli 2000, PT. Bursa Efek Indonesia bekerja sama dengan PT. Danareksa *Investment Management* (DIM) meluncurkan indeks saham yang dibuat berdasarkan syariah Islam yaitu *Jakarta Islamic Index* (JII). Indeks ini diharapkan menjadi tolak ukur kinerja saham-saham yang berbasis syariah serta untuk lebih mengembangkan pasar modal syariah. *Jakarta Islamic Index* terdiri dari 30 saham yang dipilih dari saham-saham yang sesuai dengan syariah Islam. Pada awal peluncurannya, pemilihan saham yang masuk dalam kriteria syariah melibatkan pihak Dewan Pengawas Syariah PT. Danareksa *Investment Management.* Akan tetapi seiring perkembangan pasar, tugas pemilihan saham-saham tersebut dilakukan oleh Bapepam-LK, bekerja sama dengan Dewan Syariah Nasional. Hal ini tertuang dalam Peraturan Bapepam – LK Nomor II.K.1 tentang Kriteria dan Penerbitan Daftar Efek Syariah (Idx.co.id, 2023).

Sekuritas (instrumen keuangan) merupakan kontrak yang mengakibatkan timbulnya aset keuangan bagi satu entitas dan kewajiban keuangan atau instrumen ekuitas bagi entitas lainnya. Sekuritas perusahaan akan terlihat di dalam laporan keuangan entitas, oleh karena itu diperlukan adanya pengakuan, pengukuran, penyajian dan pengungkapan terhadap instrumen keuangan yang dapat memberikan informasi yang menggambarkan kinerja entitas dan bermanfaat bagi

para pengguna laporan keuangan didalam pengambilan keputusan (Gefany et al, 2018:1).

Sekuritas disebut juga sebagai instrumen keuangan. Berupa surat-surat berharga yang merupakan kontrak atau akad yang menimbulkan aset keuangan dari satu entitas dan kewajiban keuangan atau instrumen ekuitas dalam kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan syariah (Maglearning.id, 2020).

Managing Director World Bank, Mari Elka Pangestu, mengungkapkan bahwa peran sekuritas dalam Islam sebagai pemulihan ekonomi hijau (*green economy*) adalah dengan memfasilitasi dan menyalurkan modal untuk investasi hijau (Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Hasil penelitian Farma Andiansyah dijelaskan bahwa peran instrumen keuangan syariah (sekuritas syariah), dalam jangka pendek semua variabel instrumen keuangan Islam berpengaruh negatif terhadap pertumbuhan ekonomi. Sedangkan dalam jangka panjang semua variabel independen berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi kecuali Reksadana Syariah yang berpengaruh *negative* (Farma, 2021).

PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP. Aceh merupakan perusahaan bursa efek atau sekuritas memiliki nilai Modal Kerja Bersih Disesuaikan (MKBD) dengan kelompok atas. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 52 /POJK.04/2020 tentang Pemeliharaan dan Pelaporan Modal Kerja Bersih Disesuaikan menjelaskan bahwa "Modal Kerja Bersih Disesuaikan (MKBD) adalah jumlah aset lancar Perusahaan Efek dikurangi dengan seluruh liabilitas Perusahaan Efek dan Ranking Liabilities, ditambah dengan utang sub-ordinasi, serta dilakukan penyesuaian lainnya".

Nasabah mempunyai tujuan dalam mengambil keputusan di Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Dimana emosional lebih mengutamakan religi atau rohani, mereka begitu sukarela menggunakan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dimana tanpa ada dorongan atau pengaruh dari marketing perbankan, mereka memiliki kesadaran dalam beragama dan pengetahuan yang cukup serta mengharapkan ridho dari Allah SWT ketika melakukan kegiatan bertransaksi, terutama dalam perbankan. Sedangkan rasional lebih menginginkan kepada

keuntungan, kemudahan dan fasilitas yang didapatkan dari transaksi yang mereka lakukan kemudian mempertimbangkan besar kecilnya keuntungan yang didapatkan ketika mengambil keputusan di bank syariah tersebut (Khoir, 2018).

Menurut Scihffman dan Kanuk (2010), motif emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menurut kriteria pribadi atau subjektif, seperti kebanggan, ketakutan, perasaan atau status. Menurut Nugroho J Setiadi (2013), motif yang berdasarkan pada emosional, konsumen terkesan terburu- buru untuk membeli produk tersebut dengan tidak mempertimbangkan kemungkinan yang akan terjadi untuk jangka panjang (Laura, 2010).

Faktor-Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu bank di antaranya adalah emosional dan rasional. Emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu lembaga keuangan dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia nasabah berusaha mengumpulkan uang untuk mencukupi kebutuhannya dan keluarga, sehingga baiknya pelayanan yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah membuat nasabah betah menggunakan jasa yang ditawarkan. Kedua, perspektif waktu setelah meninggal ialah nasabah yang peduli dengan kehidupan beragama, maka ia tidak menginginkan adanya kecurangan dalam transaksi meskipun sudah disediakan, maksud lainnya yaitu periode sejak nasabah meninggal dunia sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. nasabah tidak menginkan adanya kecurangan atau mengikuti hal yang dilarang dalam agama. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seorang nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil.

Sedangkan nasabah yang rasional ketika mendapatkan informasi bahwa suku bunga perbankan (konvensional) sedang tinggi, nasabah akan menarik dananya di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dan memindahkannya ke bank konvensional. Akhirnnya menjadikan sebuah permasalahan yang bersumber dari rasional seseorang yang menjadikan sebuah keputusan dari nasabah itu sendiri. Alasan masyarakat muslim memilih sekuritas konvensional sebagian besar karena

pada saham syariah, investasi haruslah pada perusahaan dengan kegiatan usaha yang sesuai dengan prinsip Syariat Islam, sedangkan pada saham konvensional, investasi pada perusahaan untuk semua kegiatan usaha tanpa terkecuali (RHB *Trade Smart*, 2022).

Terdapat beberapa lembaga sekuritas yang berkembang saat ini, masyarakat muslim adalah menjadi nasabah dalam jumlah yang besar pada sekuritas konvensional sementara mereka tahu bahwa sekuritas konvensional yang jelas dilarang dalam Islam (Farma, 2021). Masyarakat memilih bank konvensional karena faktor keamanan. Masyarakat tidak perlu khawatir uang yang disimpan akan dicuri oleh maling karena pihak bank akan memberikan sistem keamanan berlapis. Sistem keamanannya bersifat fisik dan nonfisik, kemudian bank konvensional memberikan fasilitas yang lebih lengkap serta bunga yang lebih tinggi. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Pengaruh Faktor Emosional dan Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh?
2. Apakah faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh?
3. Apakah faktor emosional dan rasional berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih RHB Sekuritas.

2. Untuk menjelaskan apakah faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih RHB Sekuritas
3. Untuk menjelaskan apakah ber Pengaruh faktor emosional dan faktor rasional secara bersamaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih RHB Sekuritas.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun penelitian ini dibatasi dengan hanya membahas pengaruh variabel emosional dan rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih RHB sekuritas dengan menggunakan 300 orang sebagai populasi dan 171 yang dijadikan sampel dalam penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipakai di bangku kuliah, menambah pengalaman,wawasan dan pengetahuan.
2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan.
3. Manfaat Bagi RHB Sekuritas

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak PT. RHB Sekuritas dalam penetapan kebijakan dan penampilan keputusan dalam menarik nasabah untuk menabung di PT. RHB Sekuritas.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan penelitian, penyusun akan menguraikan secara garis besar beberapa bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan peneliti menguraikan : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, Mamfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab pembahasan ini akan diuraikan teori terkait tinjauan pustaka: Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang metodelogi penelitian yang digunakan pada penelitian ini diantaranya: jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, uji instrument penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian yang berisi tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Karakteristik Responden, analisis data serta pembahasan dari analisis yang dilakukan pada nasabah PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh.

BAB IV PENUTUP

Pada bab penutup kami sampaikan kesimpulan dari penjelasan pada bab sebelumnya, serta kami berikan pula saran-saran dengan harapan dapat memberikan manfaat lebih bagi kami sebagai penyusun maupun para pembaca.

BAB II
LANDASAN TEORITIS

2.1 Sekuritas

Sekuritas diartikan sebagai instrumen keuangan. Adapun instrumen keuangan (sekuritas) adalah setiap kontrak yang menambah nilai aset keuangan entitas dan liabilitas keuangan atau instrumen ekuitas entitas lain, dengan demikian, penjualan barang oleh satu entitas ke yang lain secara kredit akan menimbulkan aset keuangan untuk penjual (piutang) dan kewajiban keuangan untuk pembeli (hutang dagang). Instrumen keuangan adalah perjanjian tertulis/tidak tertulis antar pihak pelaku ekonomi yang berpengaruh kepada (1) aset keuangan (termasuk kas/setara kas atau aset tunai, piutang, kepemilikan saham entitas lain, faktur penjualan), (2) liabilitas keuangan atau (3) instrumen ekuitas sebuah entitas akuntansi (Jan Hoesada, 2021:1).

Contoh instrument keuangan yaitu Instrumen-Induk dan Instrumen-Turunan. Instrumen bernama Obligasi Boleh Tukar (*Convetible Bond*), adalah kontrak-induk sebagai instrumen-tuan-rumah (*host instrument*) berbentuk instrumen-utang (*debt instrument*) dengan derivatif-melekat (*embeded derivatives*) berbentuk hak-beli sekuritas-ekuitas tertentu (*Purchased call option on equity securuties*) (Jan Hoesada, 2021:2).

Adapun standar akuntansi yang mengatur instrumen keuangan bertujuan sebagai (Fragrance, 2020:2) :

1) Menetapkan prinsip penyajian instrumen keuangan sebagai liabilitas atau ekuitas dan saling hapus aset keuangan dan liabilitas keuangan.
2) Melengkapi prinsip pengakuan dan pengukuran aset keuangan dan liabilitas keuangan.
3) Mengatur prinsip-prinsip dasar pengakuan dan pengukuran aset keuangan, liabilitas keuangan, dan kontrak pembelian atau penjualan item non keuangan.
4) Mensyaratkan entitas untuk menyediakan pengungkapan dalam laporan keuangan yang memungkinkan para pengguna untuk mengevaluasi:

a) signifikansi instrumen keuangan atas posisi dan kinerja keuangan entitas; dan
b) jenis dan besarnya risiko yang timbul dari instrumen keuangan yang mana entitas terekspos selama periode dan pada akhir periode pelaporan, dan bagaimana entitas mengelola risiko-risiko tersebut.

5) Melengkapi prinsip-prinsip untuk pengakuan, pengukuran dan penyajian aset keuangan dan liabilitas keuangan.

Instrumen keuangan (sekuritas) memiliki bentuk-bentuk berupa aset keuangan, liabilitas keuangan, dan instrumen ekuitas. Aset keuangan terdiri atas (Yulianti, 2020:4-5) :

1) Kas baik dalam bentuk kas di dalam perusahaan dalam bentuk uang tunai maupun kas yang di simpan di dalam bank
2) Instrumen ekuitas yang diterbitkan entitas lain. dalam sebuah entitas, aset ini merupakan bentuk investasi dalam saham. Investasi dalam saham yang termasuk dalam investasi keuangan adalah investasi yang akan di jual dalam jangka waktu dekat dan tidak ditujukan untuk penyertaan saham dalam jangka panjang.
3) Hak kontraktual
   a) Untuk menerima kas atau aset keuangan lainnya dari entitas lain.
      Bentuk hak kontraktual ini dapat berbentuk klaim entitas terhadap entitas lain untuk mendapatkan kas atau aset keuangan, contohnya piutang, investasi dalam obligasi, dan pemberian pinjaman. Kontraktual tersebut dapat berbentuk perjanjian formal seperti perjanjian kredit yang dikeluarkan oleh perbankan dan perjanjian kredit pembelian aset tetap. Namun dapat juga tanpa perjanjian formal dan hanya didasarkan pada bukti pengiriman barang dan faktur penagihan. Contohnya piutang dagang jarang menggunakan bentuk perjanjian formal dan hanya didasarkan pada faktur atau bukti pengiriman barang atau penyelesaian jasa.
   b) Untuk pertukaran aset keuangan dengan entitas lain dengan kondisi berpotensi untung. Contoh bentuk kontrak ini dapat berupa *forward,*

future, atau bentuk opsi untuk mempertukarkan aset keuangan, misalnya entitas memiliki kontrak untuk menukarkan piutang dalam mata uang USD sebesar USD 100.000 ke dalam mata uang Rupiah pada lima bulan yang akan datang dengan kurs yang ditetapkan sebesar Rp. 9.000 untuk tiap USD. Jika ternyata dalam perjalanan sebelum tiga bulan tersebut kurs berubah menjadi lebih tinggi dari Rp 9.000 per USD maka entitas berpotansi untung. Misalnya kontrak tersebut di buat pada 1 Oktober 20X1 maka entitas akan mengakui potensi keuntungan sebesar 300 x USD 100.000 potensi untung tersebut akan dicatat sebagai aset keuangan dan diakui sebagai keuntungan.

4) Kontrak yang akan atau mungkin diselesaikan dengan menggunakan instrumen ekuitas yang diterbitkan oleh entitas dan merupakan:
   a) Non-derivatif dimana entitas harus atau mungkin diwajibkan untuk menerima sejumlah yang bervariasi dari instrumen yang diterbitkan entitas; atau
   b) Derivatif yang akan atau mungkin diselesaikan selain mempertukarkan sejumlah tertentu kas atau aset keuangan lain dengan sejumlah tertentu instrumen ekuitas yang diterbitkan entitas. Tidak termasuk instrumen keuangan yang mempunyai opsi jual (*puttable financial instruments*).

Instrumen keuangan (sekuritas) dapat diklasifikasikan ke dalam kategori berikut (Fragrance, 2020:5-7) :

1) Aset Keuangan

a) Aset keuangan diukur dengan nilai wajar melalui laba rugi

Aset keuangan diukur dengan nilai wajar melalui laba rugi adalah aset keuangan yang dimaksudkan untuk tujuan di jual atau di beli kembali dalam waktu dekat. Aset keuangan ini merupakan komponen utama aset perusahaan. Bagi entitas lainnya, aset keuangan ini merupakan bentuk investasi sementara untuk memanfaatkan kelebihan likuiditas perusahaan. Entitas dapat memanfaatkan kelebihan kas yang dimiliki untuk membeli saham atau obligasi yang diharapkan dapat memperoleh dividen, bunga, atau kenaikan nilai investasi (*capital gain*).

b) Investasi dimiliki hingga jatuh tempo

Investasi dimiliki hingga jatuh tempo (*held to maturity-HTM*) adalah aset non-keuangan non-derivatif dengan pembayaran tetap atau telah ditentukan dan jatuh temponya telah ditetapkan dan kemampuan untuk memiliki aset keuangan tersebut hingga jatuh tempo. Investasi tersebut termasuk obligasi pemerintah, obligasi perusahaan dan investasi dalam komersial tagihan, catatan, dan surat utang.

c) Pinjaman yang diberikan atau piutang

Pinjaman dan piutang adalah aset keuangan non-derivatif dengan pembayaran tetap atau dapat dipastikan yang tidak dikutip dalam pasar aktif. Kategori ini mencakup piutang dan pinjaman kepada entitas lain tetapi tidak termasuk pinjaman dan piutang yang:

- Entitas bermaksud untuk menjual dalam waktu dekat dalam hal ini, pinjaman dan piutang harus diklasifikasikan sebagai dimiliki untuk diperdagangkan dan diakui sebagai aset keuangan yang diukur pada nilai wajar melalui laba rugi.
- Pinjaman tersedia untuk dijual.
- Pemegang tidak dapat memulihkan secara substansial semua investasi awal, selain karena kemerosotan kredit.

d) Aset keuangan tersedia untuk dijual

Aset keuangan tersedia untuk dijual adalah aset keuangan non-derivatif yang ditetapkan sebagai tersedia untuk dijual dan tidak diklasifikasikan sebagai salah satu kategori instrumen keuangan seperti aset keuangan pada nilai wajar melalui laba rugi (*Financial assets at fair value through profit or loss*), investasi yang ditahan sampai jatuh tempo (*Held-to-maturity investments*) dan Pinjaman dan Piutang (*Loans and receivables*). Kategori ini termasuk investasi dalam saham biasa, saham preferensi dan efek konversi yang tidak ditetapkan sebagai nilai wajar melalui laba atau rugi.

2) Kewajiban Keuangan Lainnya

Mewajibkan liabilitas keuangan, selain yang pada nilai wajar melalui laba rugi, diakui pada awalnya pada nilai wajar ditambah biaya transaksi, mensyaratkan bahwa setelah pengakuan awal, liabilitas keuangan, selain yang ditetapkan sebagai pada nilai wajar melalui laba rugi, harus diukur pada biaya perolehan diamortisasi dengan menggunakan metode bunga efektif.

2.2 Sekuritas Syariah

Sekuritas syariah dapat diartikan sebagai efek atau sekuritas, menurut peraturan perundangan-undangan pasar modal Indonesia, dimana akad, manajemen perusahaan, serta metode penerbitannya dituntut untuk tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. dalam perkembangannya, tidak seperti mayoritas bank Islam di dunia yang cenderung menolak surat berharga, bank Islam di Indonesia dan Malaysia masih menerima transaksi surat berharga, tentunya dengan beberapa syarat. Alasan mereka yang menolak adalah sebab Islam tidak mengakui adanya jual beli utang, sementara mereka yang membolehkan akan mensyaratkan bahwa surat berharga itu mesti dijamin oleh pihak yang menerbitkan, dan lalu surat berharga itu mesti muncul dari praktek atau kegiatan yang tidak bertentangan dengan agama Islam. Jadi apabila kedua syarat itu dipenuhi, maka transaksi sekuritas akan dikatakan mengandung prinsip syariah (Ardina, 2016:5).

Sekuritas syariah (instrument keuangan syariah) diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Surat Berharga Syariah Negara, dalam UU ini dijelaskan bahwa instrumen keuangan berdasarkan prinsip syariah mempunyai karakteristik yang berbeda dengan instrumen keuangan konvensional, instrumen keuangan syariah yaitu memerlukan adanya transaksi pendukung (*underlying transaction*), yang tata cara dan mekanismenya bersifat khusus dan berbeda dengan transaksi keuangan pada umumnya.

Secara umum instrumen keuangan syariah adalah aset-aset yang dapat diperdagangkan dalam bentuk apapun dalam transaksi keuangan syariah. Aset-aset itu bisa berupa kas, bukti kepemilikan dalam suatu entitas, atau hak kontraktual untuk menerima atau memberikan, uang tunai atau instrumen

keuangan lainnya. Instrumen keuangan syariah juga bisa didefinisikan sebagai setiap kontrak atau akad yang menimbulkan aset keuangan dari satu entitas dan kewajiban keuangan atau instrumen ekuitas entitas lain dalam kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan syariah (Maglearning.id, 2020).

Instrumen keuangan syariah (sekuritas syariah) terdiri dari berbagai jenis instrumen keuangan sebagai berikut (Ahmad, 2020:4-7) :

1) Akad investasi yang merupakan jenis akad tijarah dengan bentuk *uncertainty contract*. *Uncertainty Contract* adalah kontrak/akad dalam bisnis yang tidak memberikan kepastian pendapatan (*return*), baik dari segi jumlah (*amount*) maupun waktu (*timing*)-nya (Idris, 2019). Kelompok akad ini adalah sebagai berikut:
   a) ***Mudharabah***, yaitu bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih, di mana pemilik modal (*shahibulmaal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha dengan nisbah bagi hasil atas keuntungan yang diperoleh menurut kesepakatan dimuka, sedangkan apabila terjadi kerugian hanya ditanggung pemilik dana sepanjang tidak ada unsur kesengajaan atau kelalaian oleh *mudharib.* Bentuk ini menegaskan kerja sama dalam kontribusi 100% modal dari pemilik modal dan keahlian dari pengelola.
   b) ***Musyarakah***, adalah akad kerjasama yang terjadi antara para pemilik modal (mitra masyarakat) untuk menggabungkan modal dan melakukan usaha secara bersama dalam suatu kemitraan, dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung secara porposional sesuai dengan kontribusi modal. Bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang dagangan *(trading asset),* kewirausahaan (*entrepreneurship*), kepandaian *(skills*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*) atau hak paten (*intangible asset*), kepercayaan atau reputasi (*credit-worthiness*), dan lainnya.
   c) **Sukuk (**obligasi syariah), merupakan surat utang yang berprinsip syariah.
   d) **Saham syariah** produknya harus sesuai syariah. Syarat lainnya adalah perusahaan tersebut memiliki piutang dagang relatif lebih kecil

dibandingkan total asetnya (*dow jones Islamic*: kurang dari 45%), perusahaan tersebut memiliki utang yang kecil dibandingkan nilai kapitalisasi pasar (*dow jones Islamic*: kurang dari 33%), perusahaan memiliki pendapatan bunga kecil (*dow jones Islamic*: kurang dari 5%).

2) Akad jual beli atau sewa menyewa yang merupakan jenis akad tijarah dengan bentuk *certainty contract*. Kelompok akad ini adalah sebagai berikut:
   a) ***Murabahah***, adalah transaksi penjualan barang dengan menyatakan biaya perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati antara penjual dan pembeli. Harga disepakati antara pembeli dan penjual pada saat transaksi dan tidak boleh berubah.
   b) ***Salam,*** adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Barang diserahkan secara tangguh, sedangkan pembayarannya dilakukan secara tunai. Sekilas transaksi ini mirip ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.
   c) I***stishna'***, memiliki sistem yang mirip dengan salam, namun dalam *istishna'*pembayaran dapat dilakukan di muka, cicilan dalam beberapa kali (termin) atau ditangguhkan selama jangka waktu tertentu. Biasanya *istishna'* diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi dengan kontrak pembelian barang melalui pesanan (order khusus). Pembeli menugasi produsen (*al sani'*) untuk menyediakan al-mashnu (barang pesanan), sesuai spesifikasi yang disyaratkan pembeli (Al-*mustasni'*) dan menjualnya dengan harga yang disepakati.
   d) ***Ijarah,*** adalah akad sewa-menyewa antara pemilik objek sewa dan penyewa untuk mendapatkan manfaat atas objek sewa yang disewakan.
3) Akad lainnya meliputi:
   a) ***Sharf,*** adalah perjanjian jual beli suatu valuta dengan valuta lainnya. Transaksi jual beli mata uang asing (valuta asing), dapat dilakukan baik dengan sesama mata uang yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Adapun syarat-syarat kegiatan transaksi *sharf* yaitu adanya serah terima

antara kedua belah pihak sebelum berpisah diri, hal ini dilakukan agar tidak terjatuh pada riba nasiah (riba penangguhan) (Nurul Huda, 2008:44).

b) ***Wadia'h,*** adalah akad penitipan dari pihak yang mempunyai uang atau barang kepada pihak yang menerima titipan dengan catatan kapan pun titipan diambil pihak penerima titipan wajib menyerahkan kembali uang atau barang titipan tersebut. *Wadiah* terbagi dua yaitu *Wadi'ah Amanah* di mana uang atau barang yang dititipkan hanya boleh disimpan dan tidak didayagunakan, sedangkan yang kedua adalah *Wadiah Yadhamanah* di mana uang atau barang yang dititipkan boleh didayagunakan dan hasil pendayagunaan tidak terdapat kewajiban untuk dibagihasilkan oleh pemberi titipan.

c) ***Qardhul Hasan*** adalah pinjaman yang tidak mempersyaratkan adanya imbalan, waktu pengembalian pinjaman ditetapkan bersama antara pemberi dan penerima pinjaman. Biaya administrasi, dalam jumlah yang terbatas, diperkenankan untuk dibebankan kepada peminjam.

d) ***Al-Wakalah***, adalah jasa pemberian kuasa dari satu pihak kepihak lain. Untuk jasanya itu, yang dititipkan dapat memperoleh *fee* sebagai imbalan.

e) ***Kafalah***, adalah perjanjian pemberian jaminan atau penanggungan atas pembayaran utang satu pihak pada pihak lain.

f) ***Hiwalah***, adalah pengalihan utang atau piutang dari pihak pertama (*al-muhil*) kepada pihak lain (*al-muhal'ailah*) atas dasar saling mempercayai.

g) ***Rahn,*** merupakan sebuah perjanjian dengan jaminan aset. Berupa penahanan harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya.

PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh menawarkan produk/jasa berbasis syariah. Bulan pertama PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh beroperasional dengan hanya mengatur sistem manajemen saja. PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh menyediakan jasa keuangan dan investasi yang inovatif secara menyeluruh bagi nasabah di mana nasabah dapat memperoleh arahan yang profesional, informasi

yang tepat dan akurat serta pelaksanaan transaksi yang cepat dan handal, PT. RHB Sekuritas Indonesia pada provinsi Aceh menyediakan jasa keuangan dan investasi yang inovatif secara menyeluruh bagi nasabah dengan arahan yang profesional, menyediakan informasi yang tepat dan akurat serta menyediakan jasa transaksi yang cepat dan handal.

Menurut pandangan syariah, ada tiga kategori sekuritas syariah, antara lain (Saskia, 2022) :

1) Segala jenis sekuritas yang memberi pemasukan pasti dan telah ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan pada pandangan syariah sebab mengandung riba. Dengan kata lain, *interest-bearing securities,* baik itu jangka pendek ataupun jangka panjang tergolong sebagai investasi sekuritas tidak sah berdasarkan pandangan Islam. Hal tersebut berlaku pula pada saham preferen, *commercial papers, debenture,* serta *treasury securities & consul.*
2) Kategori sekuritas yang masih dipertanyakan karena adanya kecurigaan jika sekuritas yang bersangkutan dihinggapi keraguan atau tipu daya, misalnya, *oPT.ions, forward,* dan *future.*
3) Sekuritas yang berdasarkan syariah diperbolehkan secara penuh ataupun dengan ketentuan atau syarat tertentu, seperti obligasi dan saham, sekuritas pemerintah dengan dasar pembagian keuntungan dan kerugian, serta lain sebagainya.

Terdapat beberapa perbedaan antara sekuritas syariah dan konvensional yang bisa dengan mudah dicermati oleh investor, seperti (Saskia, 2022) :

1) Pengaplikasian prinsip syariah dijunjung tinggi oleh sekuritas syariah, sementara tidak terlalu diperhatikan oleh sekuritas konvensional.
2) Di sekuritas syariah, jenis utang yang memakai basis bunga jumlahnya tak boleh lebih dari 45 persen. Ketentuan tersebut tak berlaku pada jenis sekuritas konvensional.
3) Pada sekuritas syariah, penghasilan yang diperoleh wajib lebih kecil ketimbang pendapatan bisnis agar meminimalkan risiko tersangkutnya

penghasilan yang tak halal. Sedangkan pada sekuritas konvensional, hal yang diutamakan adalah penghasilan maksimal tanpa batas.

2.3 Emosional

Emosional dapat meliputi tingkat ketaatan beragama nasabah, psikologis dan atribut produk. Ketaatan beragama sebagaimana dimaksud adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib (Maman, 2005:58).

Komitmen agama merupakan bentuk ketaatan pada ajaran agama yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah khususnya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (Rahman, 2004). Kita dapat menilai seseorang taat atau tidaknya dalam beragama adalah dengan mengamati perilaku kesehariannya dalam keberagamaan. Perkembangan ketaatan seseorang diukur berdasarkan tingkat kemampuan. Secara garis besar kematangan beragama seseorang adalah kemampuan seseorang untuk mengenali atau memahami nilai agama yang terletak pada nilai-nilai luhurnya. Ketaatan beragama berkaitan dengan emosional nasabah dalam memilih produk syariah yang ditawarkan yaitu untuk menjauhi adanya hal-hal yang dilarang seperti adanya riba.

Menurut Scihffman dan Kanuk (2010), motif emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menurut kriteria pribadi atau subjektif, seperti kebanggan, ketakutan, perasaan atau status. Menurut Nugroho J Setiadi (2013), motif yang berdasarkan pada emosional, konsumen terkesan terburu- buru untuk membeli produk tersebut dengan tidak mempertimbangkan kemungkinan yang akan terjadi untuk jangka panjang (Laura, 2010). Motif emosioanl nasabah harus benar-benar sesuai dengan keinginan sendiri dalam memilih produk keuangan syariah yaitu dalam memilih PT. RHB Sekuritas supaya tidak menyesal atas pilihannya sendiri.

Lebih lanjut lagi, Nessim dan Richard (2001) mengemukakan bahwa : motif emosional merupakan pilihan atau tujuan sasaran yang disandarkan pada kriteria subjektif. Motif emosional bersumber dari perasaan dan kata hati yang mendorong seseorang melakukan tindakan. Dengan kata lain, pembelian secara emosional

sering kali tidak karuan dibandingkan yang didasarkan pada informasi dan perimbangan sebelum melakukan pembelian. Dalam makna paling harfiah, Oxford English Dictionary mendefenisikan emosi sebagai "setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental hebat atau meluap - luap". Emosi merujuk pada perasaan dan pikiran- pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Sejumlah teoritikus mengelompokkan emosi dalam golongan - golongan besar, beberapa gologan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Amarah: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian yang patologis.
b. Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
c. Rasa takut: cemas, takut, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, kecut, sebagai patologi, fobia, dan panik.
d. Kenikmatan: bahagia, gembira, riang, puas, ringan, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, dan batas ujungnya, manja.
e. Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih.
f. Terkejut: terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
g. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
h. Malu: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib dan hati hancur lebur.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motif emosional adalah dorongan dari dalam diri seorang untuk memutuskan sesuatu dalam hal ini melakukan pembelian terhadap suatu produk berdasarkan pertimbangan–pertimbangan subjektif seperti perasaan, kebanggaan, status, harga diri dan sebaginya. Emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan 2 (dua) perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu periode sejak nasabah meninggal atau

kehidupan alam kubur sampai dengan wakktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seorang nasabah bank syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal.

Menurut Sofyan Assauri (2014), faktor-faktor dari motif pembelian emosional terdiri dari :

a) Pembeli ingin tampak berbeda dari yang lain
b) Kebanggaan karena penampila budaya
c) Pencapaian status sosial.
d) Untuk terhidar dari keadaan bahaya

Menurut Ali Hasan (2010), faktor- emosional adalah :

a) Kesenangan, kesederhanaan, dan aktivitas
b) Kebanggan penampilan pribadi.
c) Kebanggan kepemilikan
d) Kerjasama dan empati.
e) Kemanan dan Kesehatan
f) Kenyamanan pribadi.

2.4 Rasional

Rasional meliputi pelayanan, kenyamanan, kepuasan. Pelayanan sebagaimana dimaksud adalah pelayanan tentang apa yang baik dan apa yang buruk terkait kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (Bank) tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (Nasabah), karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Daniel Goleman, 2007: 411). Artinya dengan adanya sikap rasional yang meliputi pelayanan, kenyamanan, kepuasan maka nasabah tidak akan merasa rugi atau sia-sia atas pilihannya sendiri.

Lain halnya dengan kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terbagi atas:

1. Kualitas layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain:

a) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan;
b) Penyediaan fasilititas pendukung;
c) Pengembangan sumberdaya manusia;
d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja; dan
e) Pola insentif.

Jika faktor-faktor tersebut dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka.

2. Kualitas layanan eksternal

Kualitas layanan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

a) Pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu;
b) Pola layanan distribusi jasa;
c) Pola layanan penjualan jasa;
d) Pola layanan dalam penyampaian jasa.

Keempat jenis layanan tersebut dapat kita sebut sebagai kinerja pelayanan (*service performance*) (Atep, 2003:37).

Sedangkan nyaman dan aman akan berbeda untuk setiap organisasi, dan salah satu faktor kenyamanan dan keamanan ini bergantung pada pola kebutuhan yang sesuai dengan jenjang posisi karyawan. Hal terpenting yang perlu diingat adalah bagaimana menjadikan *costumer* value bukan hanya sebagai aspek peningkatan kepuasan dan kenyamanan pelanggan *(costumer satisfaction)* tetapi juga aspek peningkatan aspek *costumer loyality* karena *costumer satisfaction* tidak menjamin kesetian dan kenyamanan pelanggan terhadap produk dan layanan yang ada atau yang disediakan (Josua, 2010:8).

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), dalam konteks pemasaran istilah Rasioalitas menyatakan bahwa para konsumen memilih sasaran yang didasarkan pada kriteria yang betul-betul objektif, seperti ukuran, berat, hargaa, dan sebaginya. Menurut J.Nugroho J. Setiadi (2015), Motif yang

berdasarkan rasional akan menentukan pilihan terhadap suatu produk dengan memikirkan secara matang serta dipertimbangkan. Terlebih dahulu untuk membeli produk tersebut. Kecenderungan yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk tersebut sangat puas. Konsumen yang memilih produk syariah PT. RHB Sekuritas Indonesia terlebih dahulu mempertimbangkan ukuran, berat, harga, dan sebagainya yang ditawarkan oleh pihak perusahaan, agar hal tersebut tidak salah dalam memilih.

Adapun hal-hal yang mempengaruhi Aspek Rasional yaitu:

1. Pelayanan

   Parasuraman (1988) mengajukan 5 faktor untuk untuk meniliai kualitas pelayanan yaitu bukti yang *tangible* (Bukti fisik), *riliability* (keandalan), *responsivenness* (daya tanggap), *reability* (jaminan), *emphaty* (empati). Dimensi bukti fisik ini muncul dalam industri jasa, termasuk dalam jasa industri keuangan syariah. Konsumen dihadapkan pada janji-janji yang ditawarkan dari penyedia jasa. Pentingnya dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

   Penerapan untuk bank syariah sendiri yaitu dengan desain ruangan yang menggambarkan *image* bank syariah. Artinya ialah, desain ruangan yang dibuat harus benar-benar dengan konsep Islami, seperti atribut di dalam bank harus ada unsur-unsur nama Allah atau tulisan kaligrafi yang bermakna islami. Selain itu contoh lainnya ialah terdapat mushola yang cukup luas, atau pun pelayanan yang terbuka terhadap nasabah tanpa adanya perlakuan yang bersifat diskriminatif. Selain itu juga pelayanan dalam bentuk produk yang bisa membuat nasabah tertarik dan merasa aman dan nyaman untuk menyimpan ataupun mengajukan pembiayaan. Sebab nasabah pasti akan berpikir dalam mengajukan pembiayaan apabila nanti sekiranya margin yang diberikan nasabah terlalu besar (memberatkan nasabah). *reliability* atau keadaan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Daya tanggap atau *responsive* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. *Assurance* atua jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employer* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam menggunakan jasa yang di tawarkan. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Perusahaan juga perlu memberikan perhatian secara individual atau *factory emphaty*, agar layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas baik dan memuaskan pengguna jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Parasuraman menggunakan 5 dimensi untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan. Yaitu : *tangibels, reliabilty, responsiveness, assurance, emphaty*.

Dimensi *tangible* melihat bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. *Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

2.5 Keputusan nasabah

Keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Berarti keputusan *(decision)* adalah pilihan *(choice),* yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Sebagian

besar keputusan berada pada satu dari dua kategori: terprogram dan tidak terprogram. Suatu keputusan dapat dibuat hanya jika ada beberapa alternatif yang dipilih. Apabila alternatif pilihan tidak ada maka tindakan yang dilakukan tanpa adanya pilihan tersebut tidak dapat dikatakan membuat keputusan. Keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses. Keputusan juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.

Proses keputusan nasabah yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut: pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian (Kotler Philip, 2008). Secara rinci tahap-tahap ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pengenalan masalah, yaitu konsumen menyadari akan adanya kebutuhan. Konsumen menyadari adanya perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang di harapkan
b. Pencarian informasi, yaitu konsumen ingin mencari lebih banyak konsumen yang mungkin hanya memperbesar perhatian atau melakukan pencarian informasi secara aktif.
c. Evaluasi alternatif yaitu mempelajari dan mengevaluasi alternatif yang diperoleh melalui pencarian informasi untuk mendapatkan alternatif pilihan terbaik yang akan digunakan untuk melakukan keputusan pembelian.
d. Keputusan membeli, yaitu melakukan keputusan untuk melakukan pembelian yang telah diperoleh dari evaluasi alternatif terhadap merek yang akan dipilih.
e. Perilaku sesudah pembelian, yaitu keadaan dimana sesudah pembelian terhadap suatu produk atau jasa maka konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menujukkan orsinalitas dari penelitian Temuan penelitian terdahulu sangat diperlukan dalam memperkuat hasil penelitian yang selanjutnya dilakukan oleh penulis. Dengan adanya penelitian terdahulu, maka penulis dapat melihat bagaimana hasil yang diperoleh berdasarkan acuan penelitian terkait.

1. Skripsi yang ditulis Faricha Ihdhawatul Khoir ditulis pada Tahun 2018 dengan judul "**Pengaruh Emosional Dan Rasionalterhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial dan simultan antara Emosional terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa serta untuk mengetahui variabel bebas manakah yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Produk Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial emosional berpengaruh positif tidak signifikan dan rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. Untuk pengujian secara simultan menunjukkan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.
2. Skripsi yang ditulis Riski Utama ditulis pada Tahun 2018 dengan judul "**Pengaruh Emosional Dan RasionalTerhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa Uin Sunan Ampel Surabaya Dalam Memilih Produk Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS)**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial dan simultan antara Emosional terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa serta untuk mengetahui variabel bebas manakah yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Produk Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji validitas variabel terbukti

berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya dalam Memilih Produk Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). dibandingkan dengan rasional.

3. Jurnal yang ditulis Serly Handayani ditulis pada Tahun 2019 dengan judul "**Pengaruh Emosional Dan RasionalTerhadap Keputusan Nasabah Memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Di Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Desa Kertamukti Kec. Cibitung Kab. Bekasi)**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh emosional dan rasional terhadap nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah (LKS), dan hasil dari penelitian uji f menunjukan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS).
4. Skripsi yang ditulis Ika Prisilia Hadisa ditulis pada Tahun 2019 dengan judul "**Pengaruh Emosional Dan RasionalTerhadap Keputusan Nasabah Memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Emosional Dan Rasionalterhadap memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t (parsial) emosional berpengaruh positif signifikan dan rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang, untuk pengujian secara uji f (simultan) menunjukkan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang.
5. Jurnal yang ditulis Ratmi Yeno Metra, Miswardi, Yenty Astari Dewi, dan Nasfi ditulis pada Tahun 2020 dengan judul "**Pengaruh Emosional, Rasional Keputusan Nasabah Memilih Bertransaksi Dengan Bank Muamalat**". Penelitian ini mengkaji tentang emosional dan faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan bank, tujuan untuk mengetahui, menganalisis pengaruh emosional, rasional

berpengaruh terhadap keputusan nasabah bertransaksi dengan Bank Muamalat Cabang Pembantu Payakumbuh. Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa variabel emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan variabel emosional, rasional berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih bertransaksi pada Bank Muamalat.

6. Jurnal yang ditulis Sabariah, Nur Diana, dan Harun Alrasyid ditulis pada Tahun 2022 dengan judul "**Pengaruh Emosional Dan RasionalTerhadap Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Produk Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Emosional Dan Rasionalterhadap keputusan mahasiswa memilih produk Bank Umum Syariah Indonesia pada mahasiswa Universitas Islam Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel emosional dan rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk.

Berikut hasil temuan penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel 2.1 dibawah:

Tabel 2.1 Temuan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Faricha Ihdhawatul Khoir (2018)	Pengaruh Emosional Dan Rasional terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial emosional berpengaruh positif tidak signifikan dan rasional berpengaruh positif signifikan	Memiliki persamaan variable baik Variabel X Maupun Y	Tempat penelitiannya tidak sama

			terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. Untuk pengujian secara simultan menunjukkan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri.		
2	Riski Utama (2019)	Pengaruh Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa Uin Sunan Ampel Surabaya Dalam Memilih Produk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji validitas variabel terbukti berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah	Memiliki persamaan variabel baik Variabel X Maupun Y	Berbeda tempat penelitiannya

		Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS)	Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya dalam Memilih Produk Tabungan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). dibandingkan dengan rasional.		
3	Serly Handayani (2019)	Pengaruh Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Di Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Desa Kertamukti Kec. Cibitung Kab. Bekasi)	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah (LKS), dan hasil dari penelitian uji f menunjukan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS).	Memiliki persamaan variabel yaitu pengaruh emosional dan rasional	Berbeda objek penelitiannya nya dan tempat penelitiannya

4	Ika Prisilia Hadisa (2019)	Pengaruh Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t (parsial) emosional berpengaruh positif signifikan dan rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang, untuk pengujian secara uji f (simultan) menunjukkan bahwa emosional dan rasional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga Keuangan	Memiliki persamaan variabel baik Variabel X Maupun Y	Berbeda variabel Y nya dan tempat penelitiannya

			Syariah (LKS) Mandiri Cabang Palembang.		
5	Ratmi Yeno Metra, Miswardi, Yenty Astari Dewi, dan Nasfi (2020)	Pengaruh Emosional, Rasional Keputusan Nasabah Memilih Bertransaksi Dengan Bank Muamalat	Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa variabel emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan variabel emosional, rasional berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah memilih bertransaksi pada Bank Muamalat.	Memiliki persamaan variabel yaitu pengaruh emosional dan rasional	Berbeda tempat penelitiannya
6	Sabariah, Nur Diana, dan Harun Alrasyid (2022)	Pengaruh Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Produk Lembaga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel emosional dan rasional berpengaruh	Memiliki persamaan variabel yaitu pengaruh emosional dan rasional	Berbeda variabel Y nya dan tempat penelitiannya

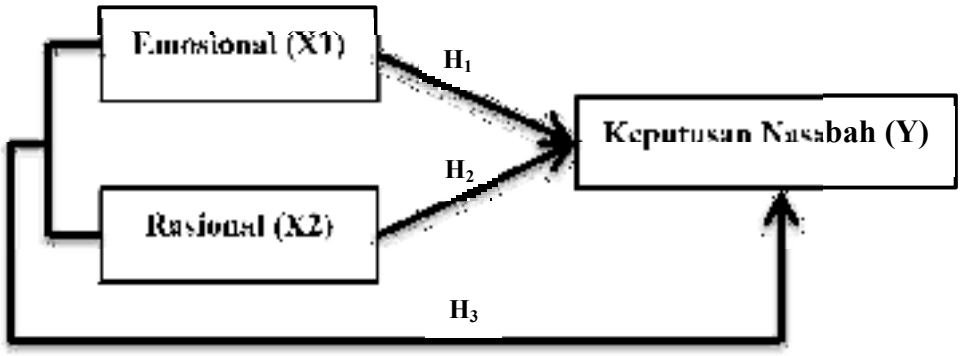
		Keuangan Syariah (LKS) Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)	signifikan terhadap keputusan fmemilih produk.		

Berdasarkan beberapa penelitian diatas dapat dilihat bahwa secara umum terdapat persamaan dalam hal metode pengambilan sampel . Kemudian Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu pada subjeknya ialah Keputusan Nasabah Memilih Rashid Hussein Bank Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh dan variabelnya adalah pengaruh faktor emosional dan rasional.

2.7 Kerangka Berpikir

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Emosional Dan Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh"** Kerangka pemikiran dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan satu variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas satu variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti (Sugiyono, 2012).

Sehingga untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Faktor emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menggunakan pemikiran pribadi atau subyektif, sementara faktor rasional didasarkan pada pengetahuan seseorang tentang informasi dan situasi yang dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah. Keputusan nasabah ialah tindakan individu yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa yang dibutuhkan (Sherly, 2019). Dengan demikian, supaya nasabah mudah mengambil keputusan dalam memilih produk maupun jasa yang diinginkan dan tepat sasaran, maka harus didasarkan dengan perilaku emosional dan rasional nasbah.

2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah di nyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat di nyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2012). Maka berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0: Tidak terdapat pengaruh signifikan faktor emosional terhadap keputusan nasabah

H_1: Terdapat pengaruh signifikan faktor emosional terhadap keputusan nasabah

H_0: Tidak terdapat pengaruh signifikan rasional terhadap keputusan nasabah

H_2: Terdapat pengaruh signifikan faktor rasional terhadap keputusan nasabah

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara simultan faktor emosional dan rasional terhadap keputusan nasabah

H_3: Terdapat pengaruh secara simultan faktor emosional dan rasional terhadap keputusan nasabah

BAB III
METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian ini mencakup lingkup wilayah penelitian dan jenis penelitian. Lingkup wilayah penelitian adalah semua pihak yang dapat dijadikan objek penelitian khususnya Nasabah PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriPT.if. Penelitian kuantitatif suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2008:149). Sedangkan metode deskriPT.if pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau lebih (*Independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan denga varabel lain sehingga diperoleh gambaran dan keterampilan mengenai Pengaruh Emosional dan RasionalTerhadap Keputusan Nasabah Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Indonesia-KP Cabang Aceh (Sugiyono, 2011:11).

1.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian mengambil sampel di PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Cabang Aceh yang beralamat Jl. Teuku Imuem No. 83 - 84 Blang Cut, Lueng Bata, Kota Banda Aceh, Aceh.

1.3 Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder sebagaimana penjelasannya di bawah ini :

1.3.1 Data primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner (Edi, 2016: 48). Proses penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu setelah penulis menyipkan seluruh pertanyaan kuesioner, maka penulis menyebarkan kuesioner

secara langsung kepada responden melalui media internet dengan form pengisian kuesioner telah disediakan, selanjutnya setelah diisi maka responden dapat mengirim kembali kuesioner yang telah terisi kepada penulis.

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah di PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh.

1.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani treatment setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. Pada penelitian ini, penulis berusaha mendapatkan data sekunder dengan meminta izin kepada pihak PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh agar bersedia memberikan data berupa laporan dari PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh untuk kepentingan penelitian penulis.

1.3.3Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu (Sugiyono, 2011:72). Kriteria populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat wilayah Blang Cut, Lueng Bata, Kota Banda Aceh dan sekitarnya yang pernah menjadi nasabah Rashid Hussein Bank Sekuritas Cabang Aceh yang berjumlah 300 orang.

1.3.4Sampel

Menurut Djarwanto (1994:43). “sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti”. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi. Menurut Nana Sudjana dan Ibrahim

(2004: 85), Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2011: 73).

1. Penentuan Jumlah Sampel

   Pemilihan sampel yang penulis lakukan pada penelitian ini yaitu dimulai dengan mengartikan populasi yang diamati, menentukan kerangka sampel meliputi kejadian atau peristiwa yang terjadi pada tempat penelitian, menentukan metode pemilihan sampel, memilih sampel serta mengambil sampel yang sesuai kriteria. Selanjutnya sampel yang dipilih di ditentukan kembali dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh *Slovin* pada tahun 1960. Rumus *slovin* ini biasa digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Rumus Slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{n+Ne^2}$$

   Notasi di atas, n adalah jumlah sampel minimal, nilai N adalah populasi sedangkan nilai e adalah *error margin*. Berangkat dari ide perihal margin *error* inilah mungkin sang pencipta dari rumus ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*. Misalnya penelitian dengan derajat kepercayaan 95%, maka tingkat kesalahan adalah 5%. Sehingga peneliti dapat

menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat *margin of error* 5% dengan memasukkan *margin error* tersebut ke dalam formula atau rumus *slovin.* Berdasarkan notasi rumus besar sampel penelitian minimal oleh *Slovin* di atas, maka apabila PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Cabang Aceh memiliki 300 nasabah bisa tentukan minimal sampel yang akan diteliti. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

Perhitungannya adalah:

$n = N / (1 + (N \times e^2))$

Sehingga:

$n = 300 / (1 + (300 \times 0{,}05^2))$

$n = 300 / (1 + (300 \times 0{,}0025))$

$n = 300 / (1 + 0{,}75)$

$n = 300 / 1{,}75$

$n = 171{,}428$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 300 populasi pada *margin of error* 5% adalah sebesar 171.

2. Metode Pemilihan Sampel

   Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik *probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat pertanyaan atau pertanyaan yang ditulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesiner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa

pernyataan/ pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2011: 199).

Berikut ini adalah pengumpulan data berdasarkan tehniknya yang menjelaskan tentang instrumen yang digunakan, yaitu melalui:

1.4.1Kuesioner (Angket)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (angket) yang akan disebarkan kepada reponsen. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 137).

Adapun kuesioner (angket) sebagai instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Variabel Independen (X)			
Emosional (Daniel, 2007)	Perasaan positif	a. perasaaan senang, bahagia, gembira b. rasa nyaman c. rasa betah	Likert
	Nilai-nilai kepribadian	a. kebebasan berpendapat b. nilai-nilai moralitas c. memiliki keyakinan d. ketertiban e. kesopanan dan kesantunan	
	Religiusitas	a. Penanaman aqidah b. Kepatuhan beribdah c. Budaya malu dengan aurat	
Rasional (Magda,2019)	Lokasi	a. Lokasi strategis, b. Jarak yang mudah dijangkau c. Perjalanan aman	Likert
	Biaya administrasi	a. Besaran biaya b. Sistem pembayaran	

		c. Pengadministrasian biaya	
	Reputasi	a. Reputasi instansi b. Citra umum instansi	
	Relevansi	a. Kesesuaian visi, misi b. Kesesuaian program yang ditawarkan c. Kesesuaian layanan	
	Keunggulan	Keungguan dibanding instansi syariah lainnya	
	Pengelolaan informasi dan komunikasi	a. Komunikasi kepala instansi dengan nasabah b. Komunikasi karyawan dengan nasabah c. Kemudahan akses komunikasi	
	Lingkungan fisik	a. Luas lahan b. Kualitas gedung c. Kelengapan sarana d. Keindahan Lingkungan	
Variabel Dependen (Y)			
Keputusan Nasabah (Surmawan,2011)	Kepuasan terhadap kualitas produk	a. Produk syariah yang ditawarkan b. Pembinaan *life skills*	Likert
	Kepuasan terhadap kesesuaian biaya dengan manfaat yang didapat	a. Kesesuaian besarnya nilai biaya dengan manfaat yang diharapkan b. Kesesuaian Jenis biaya dengan program yang ditawarkan	
	Kepuasan terhadap kualitas layanan	a. Layanan administrasi b. Layanan sarana	

		dan prasarana c. Layanan komunikasi	
	Kepuasan terhadap kualitas keamanan	a. Keamanan dilokasi b. Keamanan di sekitar lokasi	
	Kepuasan terhadap mutu pelayanan moral	a. Moral terhadap Tuhan b. Moral terhadap diri sendiri c. Moral terhadap orang lain d. Moral terhadap lingkungan	

1.4.2Kisi-Kisi Instrumen

Adapun kisi-kisi indtrumen dapat dilihat pada tabel 3.2 yang menjelaskan kisi-kisi instrumen variable sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variable

Pernyataan	Keterangan	Skor
Emosional	Perasaan positif	1,2
	Nilai-nilai kepribadian	3,7,8
	Religiusitas	4,5,6
Fakror Rasional	Lokasi	1
	Biaya administrasi	2
	Reputasi	3
	Relevansi	4,9
	Keunggulan	6
	Pengelolaan informasi dan komunikasi	7,8
	Lingkungan fisik	5

Keputusan Nasabah	Kepuasan terhadap kualitas produk	1
	Kepuasan terhadap kesesuaian biaya dengan manfaat yang didapat	2
	Kepuasan terhadap kualitas layanan	3,8
	Kepuasan terhadap kualitas keamanan	4,7
	Kepuasan terhadap mutu pelayanan moral	5
	Kepuasan terhadap kualitas produk	6

1.4.3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (I'anatut, 2016:40). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert,* yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban Metode yang digunakan penulis dalam teknik pengumpulan data yaitu mengumpulkan dan memahami data-data melalui dokumentasi dan penyebaran angket yang dilakukan pada calon nasabah dan nasabah RHB Sekuritas dan mencari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah. Berikut ini skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini

Tabel 3.3 Skala Pengukuran

No.	Keterangan Pilihan	Skor

1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

1.5 Definisi Operasional Variabel

1.5.1 Definisi Operasional Penelitian

Definisi oeprasional variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terdapat indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas *(independent)* yaitu emosional (X1) dan rasional (X2), sedangkan variabel terikat *(dependent)* yaitu pengambilan keputusan nasabah (Y).

Tabel 3.4 Definisi Operasional Penelitian

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel
1.	Emosional	Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank. Juga faktor-faktor yang berkaitan dengan perasaan orang yang sifatnya cenderung subjektif. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dapat berupa pengungkapan rasa cinta, gengsi, kebanggaan, kenyamanan, kesehatan dan kepraktisan (Goleman, 2000: 411).
2.	Rasional	Rasional adalah faktor-faktor yang didasarkan pada kenyataan-kenyataan seperti yang ditujukan oleh suatu produk kepada konsumen. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dapat berupa harga, kualitas, dan

		merek (James, 2013: 7).
3.	Keputusan Nasabah	keputusan menjadi nasabah adalah suatu proses penelusuran masalah, identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan dimana seorang konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada lembaga keuangan yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.

1.5.2Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang dibentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperolah informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Independen (Bebas)

   Variabel indepen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas *(independent)* dalam penelitian ini adalah emosional (X1) dan rasional (X2).

b. Variabel Dependen (Terikat)

   Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan nasabah (Y).

1.6 Uji Instrumen Data

Penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data terbagi menjadi dua yakni kegiatan mendiskripsikan data dan melakukan uji statistik (inferensi). Kegiatan mendeskripsikan data adalah menggambar data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan.

Adapun uji statistik dalam penelitian ini yaitu:

1.6.1Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan/pernyataan pada kuisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak releven. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer misalnya melalui aplikasi SPSS. "Apabila peneliti menggunakan kuisioner di dalam pengumpulan data pada penelitian, maka kuisioner yang akan disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas pada dasarnya dilakukan dengan melihat korelasi antara skor dari masing-masing data tersebut dibandingan dengan skor total (Mutaqodim, 2015). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan SPSS *Statistic Version* 22 dengan kriteria sebagai berikut (Priyatno, 2011) :

a. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan tersebut di nyatakan valid.
b. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pertanyaan tersebut di nyatakan tidak valid.

1.6.2Uji Realiabilitas

Uji relibilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama (Umar, 2011). Jadi semakin kecil kesalahan pengukuran, maka dianggap reliabel, sebaliknya semakin besar kesalahan pengukuran, maka makin tidak reliabel alat pengukur. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *cronbach's Alpha*. Nilai *cronbach's Alpha* semakin mendekati 1 maka semakin tinggi ketetapan internal reliabilitasnya. Nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,60 maka akan dikatagorikan reliabilitasnya kurang baik, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dari 0,60 maka reliabilitasnya baik (Mutaqodim, 2015).

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya *cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS *Statistic Version* 22.

1.6.3Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

1.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal.

Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapak diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Metode yang digunakan yaitu metode *P-Plot* dengan bantuan aplikasi SPSS *statistik version* 22, uji kenormalan data juga bisa dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* (Umar, 2011).

1.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persayaratan adalah di mana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap atau disebut dengan homoskedastitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya polat tertentu pada grafik *scatterplot,* regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
b. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Jika titik-titik data tidak berpola yang jelas dan menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

1.6.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jadi terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi (Umar, 2011). Untuk

melihat atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diukur dari nilai toleransi value atau *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel. Multikolinearitas pada data tidak terjadi ketika nilai *tolerance* >0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) <10 (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi multinolinearitas, pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic version* 22.

1.7 Metode Analisis Data

1.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan regresi linear berganda, dimana data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu *variable* (Umar, 2011). Analisis ini digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel dependen (Y) dan idependen (X). Metode ini bisa juga digunakan sebagai ramalan sehingga dapat diperkirakan baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunya variabel Y begitu juga sebaliknya (Yulaifah, 2011). Untuk menghitung regresi linear berganda menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$Y=a+ b_1 x_1 +b_2 x_2 +e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Nasabah Memilih RHB Sekuritas

X_1 = Emosional

X_2 = Rasional

A = Konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien Regresi

e = Standar Error

Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic version* 22.

1.7.2 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Hipotesis dalam penelitian ini diuji masing-masing variable X terhadap variable Y maupun pengujian variable X secara bersamaan terhadap variable Y untuk dilihat

pengaruhnya. Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (Uji F) dan secara parsial (Uji t) yang dijelaskan sebagai berikut.

1.7.2.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu mempengaruhi terhadap nilai variabel independen. Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_o ditolak dan H_1 diterima, berarti dapat berpengaruh signifikan dari variabel dependen terhadap variabel independen. Jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_o diterima dan H_1 ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel dependen terhadapat variabel independen. Selain itu dari nilai signifikan dengan tingkat kesalahan 5% dapat dilihat jika nilai sig < 0,1 artinya variabel dependen berepengaruh terhadap variabel independen. Jika nilai sig > 0,1 artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Umar, 2011). Dalam penelitian ini, hipotesis yang akan di uji menggunakan uji t adalah H1 dan H2.

1.7.2.2 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji f)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Analisi uji F dengan membandingkan F hitung dengan F tabel.

Error level (tingkat kesalahan) yang digunakan adalah 5% dan dasar pengambilan keputusan adalah H_a diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka H_1 diterima karena terdapat pengaruh yang besar. Apabila F hitung lebih kecil dari F tabel, maka H_1 ditolak karena tidak dapat pengaruh yang besar (Wahyuni, 2013). Dalam penelitian ini, uji f digunakan untuk menguji H3.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh

PT. RHB Sekuritas Indonesia didirikan tanggal 06 April 1990. Kantorpusat RHB Sekuritas Indonesia beralamat di Wisma Mulia Building,Lantai 20 Jl. Gatot Subroto No. 42 – Jakarta 12710 – lndonesia. Sejak didirikan pada tahun 1990, PT. RHB Sekuritas Indonesia (yang sebelumnya dikenal dengan nama PT. OSK Nusadana Securities Indonesia) telah berkembang menjadi salah satu sekuritas yang paling kokoh di Indonesia. Pada tahun 2008, perusahaan ini diakuisisi oleh *OSK Investment bank* (OSKIB), yang kemudian diakuisisi oleh RHB Capital Berhad pada November 2012 dan kemudian bergabung dengan *RHB Investment Bank* (RHBIB) pada April 2013 (RHB, 2017).

RHB Investment Bank adalah bagian dari RHB Banking Group, penyedia jasa keuangan terkemuka yang berpusat di Malaysia dan mulai bertrasformasi untuk menjadi salah satu pemimpin pasar di wilayah ASEAN. *Entitas* hasil *merger* antara *OSK Investment Bank* (OSKIB) dan *RHB Investment Bank* (RHBIB) akan menjadi perusahaan *Investment Banking* terbesar di Malaysia dan salah satu yang terbesar di ASEAN, dengan staf berjumlah lebih dari 4300 orang, dana pihak ketiga lebih dari 1,7 Miliar Ringgit Malaysia dan memiliki jaringan *komprehensif* melalui hampir 100 kantor yang tersebar di ASEAN dan Hong Kong (RHB,2017).

Saat ini, PT. RHB Sekuritas Indonesia dikelola oleh tim professional yang berpengalaman di bidang keuangan, baik di dalam maupun di luar negeri. PT. RHB Sekuritas telah mengalami pertumbuhan yang pesat dan menempati posisi papan atas di antara perusahaan efek/sekuritas lainyang ada di Indonesia (RHB, 2017).

Salah satu bukti *kredibilitas* dan komitmen PT. RHB Sekuritas Indonesia adalah dengan tercatatnya perusahaan sebagai sebagai salah satu perusahaan efek / Sekuritas yang memiliki nilai Modal Kerja Bersih disesuaikan (MKBD) yang

menempati kelompok atas dibandingkan perusahaan efek/sekuritas anggota Bursa Efek Indonesia lainnya, sehingga dengan komitmen yang tinggi manajemen berkeyakinan bahwa perusahaan akan memberikan layanan terbaiknya di Indonesia (RHB,2017).

Berdasarkan data dari profil RHB Sekuritas Indonesia, dalam *IDX Fact Book* (2012) yang di rilis oleh Bursa efek Indonesia, PT. RHB Sekuritas Indonesia menduduki posisi ketiga dari 50 besar sekuritas yang paling aktif di tahun 2011 di tinjau dari *Total Trading Value.* Artinya, banyak nasabah yang meminati produk/jasa yang ditawarkan oleh PT. RHB Sekuritas Indonesia pada tahun tersebut, untuk itu pada tahun-tahun berikutnya diharapkan PT. RHB Sekuritas Indonesia semakin dikembangkan agar menjadi produk/jasa yang berkualitas.

Kantor cabang PT. RHB Sekuritas telah hadir di kota-kota besar di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Malang, Pekanbaru, Medan, Palembang, Pontianak, Makassar dan Aceh (RHB, 2017) . PT. RHB Sekuritas Indonesia pada provinsi Aceh didirikan pertama kali pada tanggal 01 juni 2017. Sebelum dapat melakukan transaksi di PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh terlebih dahulu investor harus menjadi nasabah di PT. RHB Sekuritas Indonesia. Saat ini PT. RHB Sekuritas Indoenesia cabang Aceh memiliki sekitar 400 nasabah yang telah membuka rekening efek (Wiethya, 2018).

Pada bulan Juni 2017, PT. RHB Sekuritas Indonesia membuka Cabang di Aceh yang beralamat di Jl. Teuku Imuem Lueng Bata, Blang Cut, Lueng Bata Kota Banda Aceh. Di mana pada bulan pertama PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh belum beroperasional melainkan hanya mengatur sistem manajemen saja. Pada bulan Juli 2017, PT. RHB Sekuritas Indonesia–KP Cabang Aceh mulai beroperasional dan pada bulan yang sama pimpinan RHB Sekuritas Indonesia datang ke Aceh untuk mengurus pembukaan Galeri Investasi. Saat ini PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh memliki dua tempat Galeri Investasi yaitu di Universitas Syiah Kuala dan di Sekolah Tinggi Agama Islam Tapaktuan. PT. RHB Sekuritas Indonesia cabang Aceh berkomitmen untuk menyediakan jasa keuangan dan investasi yang inovatif secara menyeluruh bagi nasabah di mana nasabah dapat memperoleh arahan yang profesional, informasi

yang tepat dan akurat serta pelaksanaan transaksi yang cepat dan handal.

4.1.2 Visi dan Misi PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh

Adapun visi misi PT. Sekuritas Indonesia Cabang Aceh (RHB,2017) :

1. Visi
   a. Grup Jasa Keuangan Multinasional Terkemuka
   b. Menjadi salah satu perusahaan efek/sekuritas terkemuka di Indonesia dengan menyediakan jasa keuangan dan investasi yang menyeluruh dan terpercaya.
2. Misi
   a. Menyediakan layanan jasa keuangan dan investasi yang menyeluruh dan terpecaya untuk nasabah di Indonesia melalui *divisi Equity,Corporate Finance, Fixed Income,* dan *Asset Management*.
   b. Menjadi tempat bekerja pilihan
   c. Memberikan imbal hasil yang superior dan berkesinambungan kepada pemegang saham.

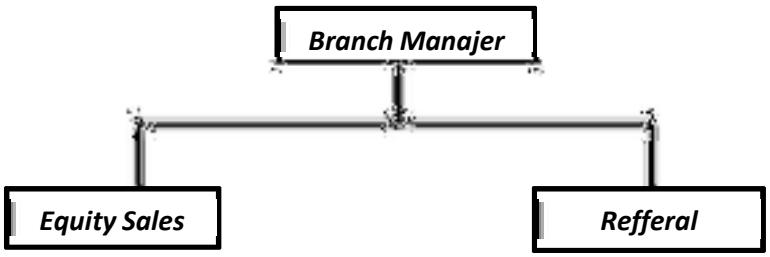
4.1.3 Struktur Organisasi PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan bertujuan untuk mengatur pembagian tugas secara jelas dari masing-masing bagian kerja, sehingga akan adanya batasan antara wewenang dan tanggung jawab antara satu bagian dengan bagian lainnya agar tidak terjadi tumpang tindih. Dengan adanya struktrur organanisasi maka karyawan dapat mengetahui apa yang menjadi tugas dan kewajibannya, kepada siapa tugas dan tanggung jawab tersebut diserahkan dan dipertanggungjawabkan.

PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh juga memiliki suatu struktur yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya organisasi yang dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan. PT. RHB Sekuritas Indonesia-KP Cabang Aceh terdapat 4 orang karyawan, yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 2 orang perempuan.

Adapun stuktur organisasi pada PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh

adalah sebagai berikut:



Sumber: *PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh, 2022*

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. RHB Sekuritas Indonesia Cabang Aceh

Gambar 4.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. *Branch Manajer* berjumlah satu orang yang menjabat sebagai ketua. Tugas *Branch Manajer* yaitu menyusun rencana kerja kantor cabang, memberikan arahan dan melakukan sosialisasi visi dan misi perusahaan kepada seluruh karyawan, memberikan laporan berkala kepada Direksi mengenai aktivitas kegiatan pemasaran kantor cabang, dan melakukan komunikasi secara rutin dengan nasabah-nasabah potensial yang ada di Kantor Cabang.
b. *Equity Sales* berjumlah satu orang. Tugas *Equity Sales* yaitu melayani pembukaan rekening efek, meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening efek, membuat laporan kegiatan penjualan kepada *team supervisor* setiap bulan, membuat laporan kegiatan *equity sales* kepada *team supervisor*, menjaga kredibilitas dan reputasi perusahaan dan membantu memberikan *advice* kepada nasabah.
c. *Refferal* berjumlah dua orang. Fungi dan tugas pokok *Refferal* yaitu mencari nasabah dan mempromosikan serta memasarkan produk/jasa perusahaan.

4.1.4 Kegiatan Usaha PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh

Perusahaan efek adalah pihak yang menyelenggarakan kegiatan sebagai :

1. Penjamin Emisi Efek *(Underwriter)*

Penjamin Emisi Efek adalah pihak yang membuat kontrak denganemiten untuk melakukan penawaran umum bagi kepentingan emiten dengan kewajiban untuk membeli sisa efek yang tidak terjual (Tunggal, 2016: 11). Di bidang

penjaminan emisi, perusahaan efek membantu emiten menggalang dana baik melalui penerbitan dan penjualan saham atau surat utang. Untuk menjalankan kegiatan penjamin emisi, setiap perusahaan sekuritas memiliki seseorang yang ahli di bidangnya yang disebut Wakil Penjamin Emisi Efek (WPPE), di banyak negara disebut dengan bankir investasi (*investment banking*) (Moechdi, dkk., 2012: 222). Menurut Sulfitri (2012) adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh penjamin emisi efek adalah sebagai berikut :

a. Memberikan nasihat mengenai jenis efek yang sebaiknya dikeluarkan, harga yang wajar untuk efek tersebut dan jangka waktu efek.
b. Membantu menyelesaikan tugas administrasi dalam pengajuan pernyataan pendafataran emisi efek yakni pengisian dokumen pernyataan pendaftaran emisi efek, penyusunan prospectus, merancang *specimen efek.*
c. Mengorganisasikan penyelenggaraan emisi dan mendampingi emiten selama proses evaluasi yakni pendistribusian efek dan menyiapkan sarana-sarana penunjang.

2. Perantara Pedagang Efek *(Broker-Dealer)*

Perantara pedagang efek adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli efek untuk kepentingan sendiri atau pihak lain. Jika perusahaan efek melakukan transaksi untuk mewakili nasabah, maka perusahaan efek tersebut berperan sebagai pialang *(broker)* dan atas layanan itu perusahaan efek akan menerima komisi yang besaran umumnya tergantung pada nilai transaksi. Jika perusaahan efek melakukan transaksi untuk kepentingan sendiri, maka perusahaan efek tersebut berperan sebagai Bandar (*dealer*) dan atas transaksi tersebutperusahaan efek akan mempertaruhkan modalnya sendiri.

Bidang *brokerage*, Perusahaan efek memperkerjakan s*ales, dealer* dan *floor trader* serta staf untuk *back office* yang akan menangani adminstrasi. Sales bertugas mencari nasabah dan menerima order dari nasabah. di perusahaan efek besar, *sales force* ini dipilah menjadi dua untuk melayani tipe nasabah yang berbeda, yakni *institusional sales* (yang akan menangani pemodal lembaga) dan *retail sales* (untuk melayani nasabah individu) (Moechdi dkk, 2012: 223).

3. Manajer Investasi

Manajer Investasi adalah pihak yang kegiatan usahanya mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekolompok investor, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang malakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan perundang-undangan berlaku (Tunggal, 2016: 12). Melalui pertimbangan bahwa manajer investasi memiliki karakter usaha yang berbeda dengan Perantara Pedagang Efek dan Penjamin Emisi Efek, maka Bapepam-lembaga keuangan (LK) menetapkan aturan khusus untuk perusahaan efek yang menjalankan usaha sebagai Manajer Investasi, yakni peraturan Nomor V.A.3 : Perizinan Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Manajer Investasi. Menurut Moechdi dkk (2012) Peraturan ini menyatakan bahwa Manajer Investasi dapat melakukan kegiatan usaha berupa :

a. Pengelolaan portofolio Efek untuk kepentingan nasabah tertentu berdasarkan perjanjian pengelolaan dana yang bersifat *bilateral* dan individual yang disusun sesuai peraturan Bapepam-LK.
b. Pengelolaan portofolio investasi *kolektif* untuk kepentingan kelompok nasabah melalui wadah atau produk-produk yang di atur dalam peraturan Bapepam-LK, dan Kegiatan lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bapepam-LK.

Manajer Investasi dapat melakukan pengelolaan dana masyarakat ke dalam portofolio efek dengan membentuk produk investasi seperti reksa dana. Dalam melakukan pengeloaan dana Manajer Investasi harus berada dalam koridor peraturan, prosedur, kebijakan dan kontrak. Menurut Nurjannah (2015) secara garis besar berikut hal-hal yang dilarang dilakukan oleh Manajer Investasi seperti :

a. Memberi saran kepada investor dalam bentuk jasa pengelolaan investasi, ,jasa konsultasi pembelian, penjualan atau pertukaran dari efek tanpa dasar pertimbangan rasional ;
b. Melakukan kebijakan, memesan untuk membeli atau menjual efek untuk rekening nasabah tanpa wewenang tertulis dari investor;

c. Memberikan gambaran yang salah kepada investor atau calon investor mengenai kualifikasi dari Manajer Investasi atau memberi gambaran yang salah mengenai sifat dari jasa yang diberikan, atau mengabaikan untuk menyampaikan fakta *material* yang diperlukan agar pernyataan yan dibuat sehubungan dengan kualifikasi Manajer Investasi, sifat jasa dan fakta material tersebut tidak menyesatkan;
d. Memberikan laporan atau saran kepada investor yang tidak disiapkan olehnya tanpa menyebutkan pihak yang menyiapkan laporan atau saran tersebut;
e. Membuat keputusan investasi atas portofolio yang dapat mengakibatkan kerugian atau kesulitan keuangan yang parah dan permanen bagi investor walaupun resiko mengenai hal itu telah dijelaskan dalam kebijakan tertulis dan disetujui oleh investor tersebut;
f. Meminta imbalan yang sangat tinggi dibandingkan imbalan yang diminta oleh Manajer Investasi lain yang memberikan jasa yang sama tanpa memberitahukan kepada investor bahwa terdapat pilihan pemberi jasa yang lain;
g. Mengabaikan untuk mengungkapkan secara tertulis kepada investor sebelum nasihat diberikan mengenai benturan kepentingan dari Manajer Investasi yang dapat mengurangi *obyektivitas* dari nasehat tersebut;
h. Menjanjikan suatu hasil tertentu yang akan diperoleh investor atas jasa penegelolaan yang diberikan atau menjanjikan suatu hasil tertentu yang akan diperoleh investor apabila mengikuti nasihat yang diberikan;
i. Mengungkapkan identitas, hal yang berkaitan dengan investasi investor kepada pihak ketiga kecuali diharuskan oleh peraturan perundangan yang berlaku.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Gambaran identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	82	48.0	48.0	48.0
	Perempuan	89	52.0	52.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 82 orang (48%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang (52%).

4.2.2 Usia Responden

Adapun identifikasi responden berdasarkan usia bisa dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Thn	44	25.7	25.7	25.7
	26-34 Thn	49	28.7	28.7	54.4
	35-43 Thn	47	27.5	27.5	81.9
	>45 Thn	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan responden yang berkontribusi dalam segi usia yang paling besar pada umur >45 tahun berjumlah 31 responden atau sebesar 18.1%. Untuk umur 35-43 tahun berjumlah 47 responden atau sebesar 27.5%. Untuk umur 26-34 tahun berjumlah 49 responden atau sebesar 28.7%. Untuk umur 17-25 tahun berjumlah 44 responden atau sebesar 25.7%. Berdasarkan tabel penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa nasabah PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh paling banyak berusia 26-34 tahun berjumlah 49 responden sebesar 28.7%.

4.2.3 Pendidikan Terakhir

Adapun identifikasi pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	13	7.6	7.6	7.6
	D3	73	42.7	42.7	50.3
	S1	54	31.6	31.6	81.9
	S2	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Sumber: data diolah, 2022

Tabel di atas, diketahui bahwa pendidikan nasabah PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden memiliki pendidikan terakhir diploma. Responden yang memiliki pendidikan terkahir diploma berjumlah 73 repsonden atau 42,7%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 54 responden atau 31,6%, pendidikan terakhir S2 berjumlah 31 responden atau 18,1%, dan pendidikan terakhir SMA dalam penelitian ini berjumlah 13 responden atau 7,6%.

4.2.4 Lama Menjadi Nasabah

Gambaran identifikasi responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.4. Lama Menjadi Nasabah

Lama_Menjadi_Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Thn	84	49.1	49.1	49.1
	3-4 Thn	46	26.9	26.9	76.0
	>5 Thn	41	24.0	24.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa responden yang sudah menjadi nasabah PT. RHB Sekuritas Indonesia–KP Cabang Aceh selama 1-2 tahun sebanyak 84 orang dengan presentase 49,1%. Menjadi nasabah PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh selama 3-4 tahun sebanyak 46 orang dengan presentase 26,9%. Menjadi nasabah PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh selama >5 tahun sebanyak 41 orang dengan presentase 24%. Berdasarkan data di atas maka responden yang paling lama menjadi nasabah PT. RHB Sekuritas Indonesia–KP Cabang Aceh adalah 41 orang dengan presentase 24% dalam jangka waktu >5 tahun.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk nilainya liat pada *pearson correlation* dengan ketentutan "jika rhitung > rtabel maka data tersebut di nyatakan valid". Pada penlitian ini rtabel dicari menggunakan rumus N-2. N adalah jumlah responden, jadi 171-2=169. Maka rtabel yang di dapat bernilai 0,1501. Jika dilihat melalui nilai signifkansi, maka ketentuannya nilai sig. < 0,05 sehingga data di nyatakan valid. Begitu seterusnya sampai variabel Y.

Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X

Item pertanyaan	*Corrected Item-Total Correlation*	r tabel	Keterangan
emosional X1			
X1.1	.870**	0,1501	Valid
X1.2	.441**	0,1501	Valid
X1.3	.870**	0,1501	Valid
rasional X2			
X2.1	.653**	0,1501	Valid
X2.2	.565**	0,1501	Valid
X2.3	.495**	0,1501	Valid
X2.4	.598**	0,1501	Valid
X2.5	.358**	0,1501	Valid
X2.6	.598**	0,1501	Valid
X2.7	.358**	0,1501	Valid

Sumber : data diolah 2022

Tabel 4.6 Uji Validitas Keputusan Nasabah

Item pertanyaan Keputusan Pembelian (Y)	*Corrected Item-Total Correlation* Keputusan Pembelian (Y)	r tabel	Keterangan
Y1	.721**	0,1501	Valid
Y2	.398**	0,1501	Valid
Y3	.509**	0,1501	Valid
Y4	.461**	0,1501	Valid
Y5	.721**	0,1501	Valid

Sumber : data diolah 2022

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik analisis *cronbach alpha* yaitu dengan melihat *reability statistic* menggunakan SPSS. Uji reabilitas untuk nilainya diliat pada *cronbach's alpha* dengan ketentutan "jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka dikatakan reliabel". Begitu seterusnya sampai variabel Y.

Tabel 4.7 Hasil Reabilitas Emosional (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.634	3

Sumber : data diolah 2022

Tabel 4.8 Hasil Reabilitas Rasional (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.787	7

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan data dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel emosional X1 memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,634 dan variable rasional X2 memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,787. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat diterima dan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* pada variabel X1 sebesar 0,634 > 0,60, dan variabel X1 sebesar 0,787 > 0,60, artinya data sudah *reliable*.

Tabel 4.9 Hasil Reabilitas Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

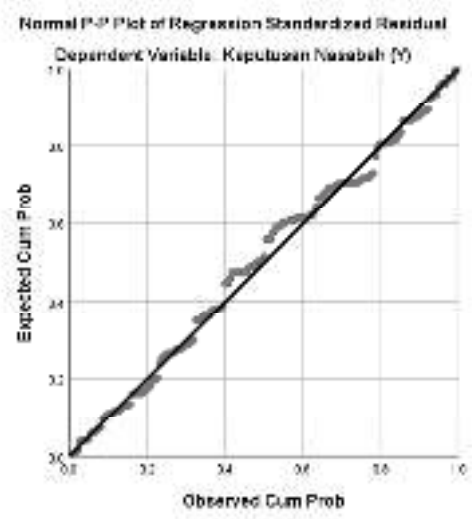
Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan data dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pada variabel Y memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,782. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat diterima dan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* pada penelitian ini sebesar 0,782> 0,60, artinya data sudah *reliable.*

4.3.2 Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data. Uji normalitas dapat dilihat melalui dua metode, yang pertama melalui normal p-plot dan yang kedua melalui *kolmogrov smirnov*. Untuk melihat nilai normalitas melalui *kolmogrov smirnov* dengan ketentuan "nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Berikut ini gambar uji normalitas yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2 Uji Normalitas Plot

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sehingga dapat disimpulkkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal. Berikut ini merupakan tabel uji normalitas *kolmogorov smirnov* :

Tabel 4.10 Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84853715
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.053
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data diolah 2022

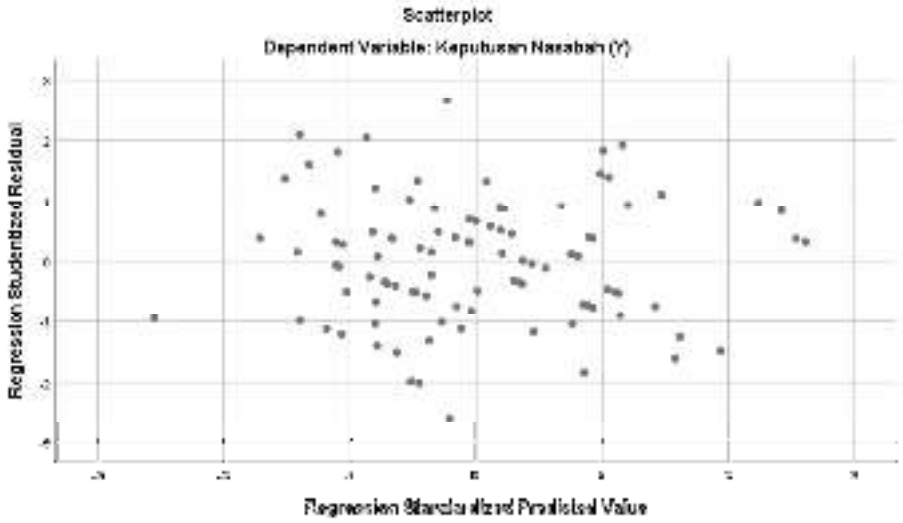
Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *kolmogorov-smirnov* sebesar 0,200 hasil tersebut lebih besar dari nilai signifikan sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal.

1. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui dua metode, yang pertama melalui scatterplot dan yang kedua melalui uji glejser. Untuk melihat nilai pada uji glejser dengan ketentuan "nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas"

a. Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*

Berikut ini gambar uji heterokedastisitas *scatterplot* yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik yang terdapat pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen dan variabel independen.

b. Uji Heterokedastisitas *Glejser*

Berikut ini tabel uji heterokedastisitas *glejser* yang dapat dilihat pada tabel berikut berikut:

Tabel 4.11 Uji Heterokedastisitas *Glejser*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.792	.405		4.423	.000
	Emosional (X1)	.031	.029	.078	1.036	.301
	Rasional (X2)	-.053	.021	-.193	-1.561	.113

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai signifikansi untuk masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1) Nilai signifikansi untuk variabel emosional (X_1) sebesar 0,301 > 0,05 sehingga emosional di nyatakan tidak terjadi gejala heteroskedasitas.
2) Nilai signifikansi untuk variabel rasional (X_2) sebesar 0,113 > 0,05 sehingga rasional di nyatakan tidak terjadi gejala heterokedasitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 12. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Emosional (X1)	.620	1.613
	Rasional (X2)	.620	1.613

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai toleransi dan nilai VIF untuk masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1) Nilai Toleransi untuk variabel emosional (X_1) sebesar 0,620 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,613 < 10 sehingga emosional di nyatakan tidak terjadi gejala multikolineritas.
2) Nilai Toleransi untuk variabel rasional (X_2) sebesar 0,620 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,613 < 10 sehingga rasional di nyatakan tidak terjadi gejala multikolineritas.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh emosional dan rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP. Cabang Aceh. Adapun model regresi linear berganda dapat dirumuskan dengan :

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2}$$

Keterangan :

Y : Variabel keputusan nasabah

a : Bilangan konstanta

b_1 : koefisien regresi variabel emosional

X_1 : Variabel emosional

b_2 : koefisien regresi variabel rasional

X_2 : Variabel rasional

Berikut hasil olah data analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS *Statistic Version* 22

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.021	.400		2.552	.012
	Emosional (X1)	.726	.035	.563	21.008	.000
	Rasional (X2)	.514	.027	.506	18.878	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)
Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel emosional (X1) sebesar 0,726 dengan standard error 0,035, variabel rasional (X2) sebesar 0,514 dengan standard error 0,027, dan konstanta sebesar 1,021 dengan standard error 0,400 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$\mathbf{Y = 1{,}021 + 0{,}726X1 + 0{,}514X2}$$

Adapun model persamaan di atas dapat dapat dijelaskan pada interpretasi dibawah ini:

1) Konstanta sebesar 1,021 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel emosional (X1) dan variabel rasional (X2), maka nilai variabel keputusan nasabah (Y) adalah 1,021.
2) Koefisien b_1 sebesar 0,726 artinya variabel emosional (X_1) mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap keputusan nasabah (Y). Artinya apabila variabel bebas lainnya tetap, maka setiap kenaikan satu nilai akan menaikkan skor keputusan nasabah (Y) sebesar 0,726.
3) Koefisien b_2 sebesar 0,514 artinya variabel rasional (X2) mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap keputusan nasabah (Y). Artinya apabila variabel bebas lainnya tetap, maka setiap kenaikan satu nilai akan menaikkan skor keputusan nasabah (Y) sebesar 0,514.

Berdasarkan hasil penelitian, dari analisis regresi linear berganda dapat kita lihat bahwa kedua variable bebas yaitu emosional dan rasional bisa menjelaskan variasi variabel dependen keputusan nasabah (Y), sehingga kedua variabel independen yaitu emosional dan rasioanal berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

4.3.3 Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai taraf signifikan (p *value*), jika nilai taraf signifikan yang dihasilkan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Apabila nilai t hitung > t

tabel, maka setiap variabel dependen memiliki pengaruh terhadap variabel independen. Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.021	.400		2.552	.012
	Emosional (X1)	.726	.035	.563	21.008	.000
	Rasional (X2)	.514	.027	.506	18.878	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai signifikansi untuk masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1) Nilai t hitung dari emosional sebesar 21,008 dengan signifikan sebesar 0,000. Adapun nilai t tabel didalam penelitian ini dihitung dengan df = n-k (171-3 =168) adalah sebesar 1,97419 dan nilai signifikan 0,05. Dilihat dari nilai t hitung 21,008 > t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka keputusan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
2) Nilai t hitung dari rasional sebesar 18,878 dengan signifikan sebesar 0,000. Adapun nilai t tabel didalam penelitian ini dihitung dengan df = n-k (171-3 =168) adalah sebesar 1,97419 dan nilai signifikan 0,05. Dilihat dari nilai t hitung 18,878 > t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka keputusan H2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

2. Uji F

Uji f digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variable terikatnya, atau untuk menguji apakah regresi baik/signifikan. Berikut adalah hasil nya:

Tabel 4.15 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1512.100	2	756.050	1037.694	.000[b]
	Residual	122.403	168	.729		
	Total	1634.503	170			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Rasional (X2), Emosional (X1)

Sumber : data diolah 2022

Diketahui nilai F hitung didalam penelitian ini adalah sebesar 1037,694 dengan signifikansi sebesar 0,000, dan nilai F tabel adalah sebesar 3,05 dengan signifikan 0,05. Dilihat dari nilai F hitung 1037,694 > F tabel 3,05 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka keputusan H3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel rasional dan emosional secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

3. Koefisien Determinasi R^2

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Dari hasil analisis regresi, lihat pada output *moddel summary* dan disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.962[a]	.925	.924	.85357	1.443

a. Predictors: (Constant), Rasional (X2), Emosional (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber : data diolah 2022

Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) yang dilihat adalah *adjusted R-square* sebesar 0,925 atau 92,5%, artinya variasi dari keputusan nasabah mampu dijelaskan secara serentak oleh variabel rasional dan emosional sebesar 92,5% sedangkan sisanya 7,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 171 responden dan jumlah sampel diambil menggunakan rumus *Slovin*. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dalam menentukan responden yang diinginkan.

Untuk mengetahui pengaruh emosional dan rasional peneliti menggunakan kuesioner dan sudah menyebarkannya kepada responden yang diinginkan. Data yang diperoleh maka akan diolah dengan SPSS untuk mengetahui valid dan reliabel semua indikator variabel penelitian. Nilai r hitung keseluruhan kuesioner lebih besar dari nilai r tabel maka kuesioner tersebut valid. Nilai masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0.60 ($\alpha > 60$). Hasil uji reliabilitas instrumen dalam tabel menunjukkan > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel.

4.4.1 Faktor Emosional Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh.

Berdasarkan hasil uji parsial untuk membuktikan bahwa emosional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh yakni dengan cara membandingkan antara t hitung dan t tabel dari perbandingan tersebut diperoleh hasil bahwa t hitung > t tabel

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai t hitung dari emosional sebesar 21,008 dengan signifikan sebesar 0,000. Adapun nilai t tabel didalam penelitian ini dihitung dengan df = n-k (171-3 =168) adalah sebesar 1,97419 dan nilai signifikan 0,05. Dilihat dari nilai t hitung 21,008 > t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka keputusan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hal tersebut berarti semakin besar emosional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil emosional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh akan semakin menurun. Hasil peneilitian ini sejalan dengan teori yang dikemukan bahwa emosional berpengaruh terhadap keputusan, karena faktor ini berasal dari diri seseorang yang didorong oleh sebuah motivasi khususnya dalam ekonomi Islam (Hasan, 2010). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sabariah, Diana, & Alrasyid, 2022; Hadisa, 2019; Khoir, 2018) yang menyatakan bahwasannya emosional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga keuangan.

4.4.2 Faktor Rasional Berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP. Aceh

Berdasarkan hasil uji parsial dapat diketahui bahwa nilai koefesien rasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh maka utuk membuktikan bahwa rasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh membandingkan t hitung dan t tabel. Dari hasil perbandingan tersebut diperoleh hasil bahwa t hitung >t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yang artinya menunjukkan bahwa rasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh. Nilai t hitung dari rasional sebesar 18,878 dengan signifikan sebesar 0,000. Adapun nilai t tabel didalam penelitian ini dihitung dengan df = n-k (171-3 =168) adalah

sebesar 1,97419 dan nilai signifikan 0,05. Dilihat dari nilai t hitung 18,878 < t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka keputusan H2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sabariah, Diana, & Alrasyid, 2022; Hadisa, 2019; Handayani 2019) yang menyatakan bahwasannya rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Lembaga keuangan.

Hasil tersebut berarti menunjukkan bahwa hubungan positif antara rasional dan keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh, berarti semakin besar rasional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil rasional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh akan semakin menurun. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rasional memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh, nasabah memiliki kecenderungan dalam memutuskan memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh dengan mempertimbangkan pelayanan, kenyamana dan kepuasan diperoleh nasabah jika menabung di PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh.

4.4.3 Faktor Emosional dan Rasional Berpengaruh Secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Aceh.

Berdasarkan hasil uji F yang terdapat pada tabel ANOVA PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh dapat diketahui bahwa secara simultan emosional dan rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh. Diketahui nilai F hitung didalam penelitian ini adalah sebesar 1037,694 dengan signifikansi sebesar 0,000, dan nilai F tabel adalah sebesar 3,05 dengan signifikan 0,05. Dilihat dari nilai F hitung 1037,694 > F tabel 3,05 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka keputusan H3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel emosional (X1) dan variabel rasional (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa emosional dan rasional merupakan faktor

yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih suatu produk barang atau jasa dalam perbankan syariah (Hasan, 2010). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Sabariah, Diana & Alrasyid, 2022; Metra, Miswardi, Dewi, & Nasfi, 2020; Handayani, 2019) menunjukkan bahwa secara simultan variabel emosional dan rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa emosional (X1) yang terdiri dari ketaatan beragama, psikolog, dan atribut produk yang Islami berpengaruh positif signifikan yang artinya indikator-indikator tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh. Berarti dalam hal ini masyarakat sudah mulai mengedepankan akhiratnya. Pada rasional (X2) yang terdiri dari pelayanan, kenyamanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh. Dan secara bersam-sama emosional (X1) dan rasional (X2) berpengaruh positif signifikan yang artinya berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Cabang Aceh.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapamkesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Dilihat dari nilai t hitung 21,008 > t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, artinya bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel emosional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal tersebut berarti semakin besar emosional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil emosional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh akan semakin menurun.
2. Variabel rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai t hitung dari rasional sebesar 18,878 dengan signifikan sebesar 0,000. Adapun nilai t tabel di dalam penelitian ini dihitung dengan df = n-k (171-3 =168) adalah sebesar 1,97419 dan nilai signifikan 0,05. Dilihat dari nilai t hitung 18,878 < t tabel 1,97419 dan nilai signifikan 0,000 > 0,05, artinya bahwa H0 ditolak dan H2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil tersebut berarti menunjukkan terdapat hubungan antara rasional dan keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia - KP Cabang Aceh, berarti semakin besar rasional maka keputusan nasabah memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh akan semakin naik, begitu pula sebaliknya semakin kecil rasional maka keputusan.
3. Faktor Emosional dan rasional secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh, bahwa Nilai F hitung didalam penelitian ini adalah sebesar 1037,694 dengan signifikansi sebesar 0,000, dan nilai F tabel adalah sebesar 3,05 dengan signifikan 0,05. Dilihat dari nilai F hitung 1037,694 > F tabel 3,05 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, artinya bahwa H0 ditolak dan H3 diterima. Dengan

demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa emosional dan rasional secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel terikat yakni keputusan nasabah dalam memilih PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh.

4. Hasil koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,925 atau 92,5%, dengan demikian variasi dari keputusan nasabah mampu dijelaskan secara serentak oleh variabel rasional dan emosional sebesar 92,5% sedangkan sisanya 7,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh hasil penelitian ini hendaknya bukan hanya menerapkan tentang bentuk kebijakan-kebijakan pasar tapi lebih kepada orientai atau cara berpikir dari nasabah tersebut untuk terciptanya keputusan nasabah memilih dan kepuasan nasabah terhadap PT. RHB Sekuritas Indonesia – KP Cabang Aceh.
2. Bagi akademik penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah yang terdapat dalam penelitian ini secara mendalam. Pendalaman pada penelitian ini akan lebih akurat dan maksimal apabia sampel yang diambil diperluas misalnya dengan menambah periode tahun-tahun yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Lembaga Keuangan Syariah (LKS)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Atep Adya Barata. 2003 *Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dari Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Azwar. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Cholid dan Ahcmadi. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Daniel Goleman. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Djarwanto. 1994. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty.

Djohansah Marzoeki. 2012. *Berfikir Rasional di ranah Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Edi Riadi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS*). Yogyakarta: Pustaka Balajar.

Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Liberty.

Farma, A. 2021. *Peran Instrumen Keuangan Islam Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Fragrance Gloria Rizal. 2020 *Makalah Instrumen Keuangan*. Jambi: Panca Jaya.

Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program IBMSPSS 20*. Semarang: UNDIP.

I'anatut Thoifah. 2016 *Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif.* Malang: Madani Pers.

Ismail. 2003 *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Iswi Hariyani. 2010. *Restrukturisasi & Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

James S. Coleman. 2013. *Dasar-dasar Teori Sosial Foundation of Sosial Theory*. Bandung: Nusa Media.

Josua Tarigan. 2010 *Value-Driven Accounting* [Acc V.2]. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Kamal, Siti Ardelia. 2019. *Pengaruh Emosional Dan RasionalNasabah Dalam Memilih Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Jambi: Panca Jaya.*

Kasiram. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.

Khoir, 2018. *Marketing Management Analysis Planning, Implementation & Control Prentice.* Bandung: Alfabeta.

Laura, A King. 2010. *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apresiatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

Maman dkk. 2005 Metodologi Penelitian Agama, Teori dan Praktek. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moechdi, Abi Hurairah dan Ramelan, haryajid. 2012. *Gerbang Pintar Pasar Modal*. Jakarta: PT. Capital Bridge Advisory

Muhammad Fauzi. 2009. "*Pengaruh Emosional dan Rasional terhadap Keputusan dan Loyalitas"*. Semarang: Jurnal Ekonomi Islam, IAIN Walisongo.

Mutaqodim, B. R. 2015. "*Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Terhadap Kinerja Keuangan Pegawai Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Kabupaten Pendeglang*". Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.

Nessim, and *Richard* Wozniak. 2001. *Consumen Behavior An Applied Approach.* New Jersey: Prentice Hall.

Nugroho J. 2013. Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Nurjannah, Herawati. 2015. *Mengenal Manajer Investasi & Reksa Dana*. Bandung: Penerbit Zavara.

Nurul Huda. 2008. *Ekonomi Makro Islam.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 52 /POJK.04/2020 Tentang Pemeliharaan Dan Pelaporan Modal Kerja Bersih Disesuaikan.

Philip Kolter, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Camerlang.

Priyatno, D. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Jakarta: Medikom.

Sofian Assauri. 2014. *Manajemen Pemasaran.* Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2004. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Wahyuni, 2013. *Metode Penelitian Kuantitaif*, *Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Umar, H. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Sekripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Surat Berharga Syariah Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Wahyuni, 2013. *Metode Penelitian Kuantitaif*, *Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yulaifa, 2008. *Metodelogi Penelitian Pendidkan*. Bandung: Alfabeta.

Yoan Andrean, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Yulianti, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reabilitas

UJI VALIDITAS

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Keputusan Nasabah (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	-.045	.173*	-.058	1.000**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.563	.023	.450	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171
Y.2	Pearson Correlation	-.045	1	-.027	.224**	-.045	.398**
	Sig. (2-tailed)	.563		.722	.003	.563	.000
	N	171	171	171	171	171	171
Y.3	Pearson Correlation	.173*	-.027	1	.112	.173*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.023	.722		.144	.023	.000
	N	171	171	171	171	171	171
Y.4	Pearson Correlation	-.058	.224**	.112	1	-.058	.461**
	Sig. (2-tailed)	.450	.003	.144		.450	.000
	N	171	171	171	171	171	171
Y.5	Pearson Correlation	1.000**	-.045	.173*	-.058	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.563	.023	.450		.000
	N	171	171	171	171	171	171
Keputusan Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.721**	.398**	.509**	.461**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	171	171	171	171	171	171

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Emosional (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	-.058	1.000**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.450	.000	.000
	N	171	171	171	171
X1.2	Pearson Correlation	-.058	1	-.058	.441**
	Sig. (2-tailed)	.450		.450	.000
	N	171	171	171	171
X1.3	Pearson Correlation	1.000**	-.058	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.450		.000
	N	171	171	171	171
Emosional (X1)	Pearson Correlation	.870**	.441**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	171	171	171	171

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Rasional (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.365**	.100	.272**	-.051	.272**	-.051	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000	.193	.000	.509	.000	.509	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.2	Pearson Correlation	.365**	1	-.027	.224**	-.045	.224**	-.045	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000		.722	.003	.563	.003	.563	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.3	Pearson Correlation	.100	-.027	1	.112	.173*	.112	.173*	.495**
	Sig. (2-tailed)	.193	.722		.144	.023	.144	.023	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.4	Pearson Correlation	.272**	.224**	.112	1	-.058	1.000**	-.058	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.144		.450	.000	.450	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.5	Pearson Correlation	-.051	-.045	.173*	-.058	1	-.058	1.000**	.358**
	Sig. (2-tailed)	.509	.563	.023	.450		.450	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.6	Pearson Correlation	.272**	.224**	.112	1.000**	-.058	1	-.058	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.144	.000	.450		.450	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X2.7	Pearson Correlation	-.051	-.045	.173*	-.058	1.000**	-.058	1	.358**
	Sig. (2-tailed)	.509	.563	.023	.450	.000	.450		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171
Rasional (X2)	Pearson Correlation	.653**	.565**	.495**	.598**	.358**	.598**	.358**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	171	171	171	171	171	171	171	171

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABILITAS

REABILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	11.7895	15.097	.507	.757
Y.2	11.5965	13.666	.591	.730
Y.3	10.9591	14.463	.470	.771
Y.4	11.4678	12.862	.668	.702
Y.5	11.4035	14.266	.556	.742

REABILITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6.0526	4.638	.425	.564
X1.2	5.8596	3.721	.541	.390
X1.3	5.2222	4.256	.377	.634

REABILITAS X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.7251	23.118	.656	.731
X2.2	16.8947	24.059	.587	.746
X2.3	16.6725	24.610	.457	.771
X2.4	16.5789	25.151	.464	.769
X2.5	16.6082	26.534	.337	.792
X2.6	16.6725	24.610	.457	.771
X2.7	16.7251	23.118	.656	.731

Lampiran 2. Statistik DeskriPT.if

DescriPT.ive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keputusan Nasabah (Y)	171	8.00	25.00	18.0936	3.10076
Emosional (X1)	171	4.00	15.00	10.6433	2.40495
Rasional (X2)	171	7.00	25.00	18.1696	3.05256
Valid N (listwise)	171				

Lampiran 3. Karateristik Responden

Statistics

		Jenis_Kelamin	Usia	Pendidikan_Terakhir	Lama_Menjadi_Nasabah
N	Valid	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	82	48.0	48.0	48.0
	Perempuan	89	52.0	52.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Thn	44	25.7	25.7	25.7
	26-34 Thn	49	28.7	28.7	54.4
	35-43 Thn	47	27.5	27.5	81.9
	>45 Thn	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	13	7.6	7.6	7.6
	D3	73	42.7	42.7	50.3
	S1	54	31.6	31.6	81.9
	S2	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Lama_Menjadi_Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Thn	84	49.1	49.1	49.1
	3-4 Thn	46	26.9	26.9	76.0
	>5 Thn	41	24.0	24.0	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Lampiran 4. Frekuensi Jawaban Responden

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Keputusan Nasabah (Y)
N	Valid	171	171	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.5322	3.8129	3.6374	3.5789	3.5322	18.0936
Std. Error of Mean		.08265	.08377	.08408	.09080	.08265	.23712
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	18.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	17.00
Std. Deviation		1.08078	1.09548	1.09952	1.18740	1.08078	3.10076
Variance		1.168	1.200	1.209	1.410	1.168	9.615
Range		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	17.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	8.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum		604.00	652.00	622.00	612.00	604.00	3094.00

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	7.0	7.0	7.0
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	8.8
	Kurang Setuju	40	23.4	23.4	32.2

	Setuju	66	38.6	38.6	70.8
	Sangat Setuju	50	29.2	29.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	6.4	6.4	6.4
	Tidak Setuju	15	8.8	8.8	15.2
	Kurang Setuju	34	19.9	19.9	35.1
	Setuju	76	44.4	44.4	79.5
	Sangat Setuju	35	20.5	20.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	34	19.9	19.9	24.0
	Kurang Setuju	27	15.8	15.8	39.8
	Setuju	59	34.5	34.5	74.3
	Sangat Setuju	44	25.7	25.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0

	Total	171	100.0	100.0	

Keputusan Nasabah (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.00	1	.6	.6	.6
	10.00	2	1.2	1.2	1.8
	11.00	1	.6	.6	2.3
	12.00	4	2.3	2.3	4.7
	13.00	8	4.7	4.7	9.4
	14.00	3	1.8	1.8	11.1
	15.00	8	4.7	4.7	15.8
	16.00	15	8.8	8.8	24.6
	17.00	28	16.4	16.4	40.9
	18.00	27	15.8	15.8	56.7
	19.00	21	12.3	12.3	69.0
	20.00	19	11.1	11.1	80.1
	21.00	13	7.6	7.6	87.7
	22.00	9	5.3	5.3	93.0
	23.00	2	1.2	1.2	94.2
	24.00	7	4.1	4.1	98.2
	25.00	3	1.8	1.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	Emosional (X1)
N	Valid	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.5322	3.5789	3.5322	10.6433
Std. Error of Mean		.08265	.09080	.08265	.18391
Median		4.0000	4.0000	4.0000	11.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	10.00
Std. Deviation		1.08078	1.18740	1.08078	2.40495
Variance		1.168	1.410	1.168	5.784
Range		4.00	4.00	4.00	11.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	4.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	15.00
Sum		604.00	612.00	604.00	1820.00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	34	19.9	19.9	24.0
	Kurang Setuju	27	15.8	15.8	39.8
	Setuju	59	34.5	34.5	74.3
	Sangat Setuju	44	25.7	25.7	100.0

	Total	171	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Emosional (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	1	.6	.6	.6
	5.00	1	.6	.6	1.2
	6.00	7	4.1	4.1	5.3
	7.00	8	4.7	4.7	9.9
	8.00	15	8.8	8.8	18.7
	9.00	19	11.1	11.1	29.8
	10.00	34	19.9	19.9	49.7
	11.00	21	12.3	12.3	62.0
	12.00	28	16.4	16.4	78.4
	13.00	16	9.4	9.4	87.7
	14.00	8	4.7	4.7	92.4
	15.00	13	7.6	7.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Rasional (X2)
N	Valid	171	171	171	171	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.6082	3.8129	3.6374	3.5789	3.5322	3.5789	3.5322	18.1696
Std. Error of Mean		.09287	.08377	.08408	.09080	.08265	.09080	.08265	.23344
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	18.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	19.00
Std. Deviation		1.21449	1.09548	1.09952	1.18740	1.08078	1.18740	1.08078	3.05256
Variance		1.475	1.200	1.209	1.410	1.168	1.410	1.168	9.318
Range		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	18.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	7.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum		617.00	652.00	622.00	612.00	604.00	612.00	604.00	3107.00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	7.0	7.0	7.0
	Tidak Setuju	24	14.0	14.0	21.1
	Kurang Setuju	28	16.4	16.4	37.4
	Setuju	62	36.3	36.3	73.7
	Sangat Setuju	45	26.3	26.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	7.0	7.0	7.0
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	8.8
	Kurang Setuju	40	23.4	23.4	32.2
	Setuju	66	38.6	38.6	70.8
	Sangat Setuju	50	29.2	29.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	6.4	6.4	6.4
	Tidak Setuju	15	8.8	8.8	15.2
	Kurang Setuju	34	19.9	19.9	35.1
	Setuju	76	44.4	44.4	79.5
	Sangat Setuju	35	20.5	20.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	34	19.9	19.9	24.0

	Kurang Setuju	27	15.8	15.8	39.8
	Setuju	59	34.5	34.5	74.3
	Sangat Setuju	44	25.7	25.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	34	19.9	19.9	24.0
	Kurang Setuju	27	15.8	15.8	39.8
	Setuju	59	34.5	34.5	74.3
	Sangat Setuju	44	25.7	25.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

X2.7

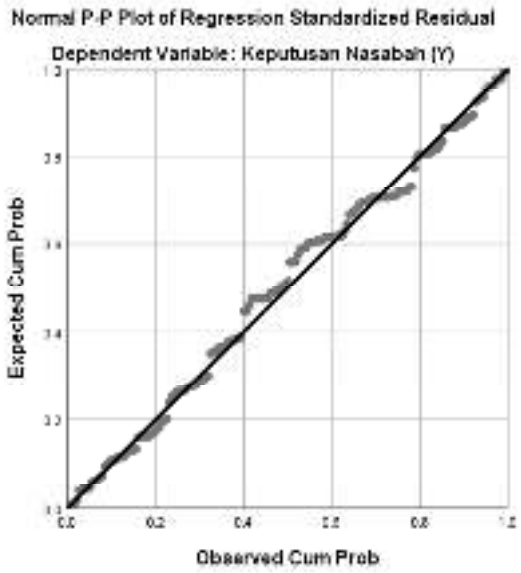
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4.7	4.7	4.7
	Tidak Setuju	23	13.5	13.5	18.1
	Kurang Setuju	41	24.0	24.0	42.1
	Setuju	68	39.8	39.8	81.9
	Sangat Setuju	31	18.1	18.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Rasional (X2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	1	.6	.6	.6
	8.00	1	.6	.6	1.2
	9.00	1	.6	.6	1.8
	10.00	1	.6	.6	2.3
	11.00	1	.6	.6	2.9
	12.00	1	.6	.6	3.5
	13.00	5	2.9	2.9	6.4
	14.00	7	4.1	4.1	10.5
	15.00	9	5.3	5.3	15.8
	16.00	12	7.0	7.0	22.8
	17.00	25	14.6	14.6	37.4
	18.00	22	12.9	12.9	50.3
	19.00	31	18.1	18.1	68.4
	20.00	23	13.5	13.5	81.9
	21.00	14	8.2	8.2	90.1
	22.00	6	3.5	3.5	93.6
	23.00	3	1.8	1.8	95.3
	24.00	5	2.9	2.9	98.2
	25.00	3	1.8	1.8	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

NORMALITAS P-PLOT



NORMALITAS KOLMOGOROV SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84853715
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.053
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

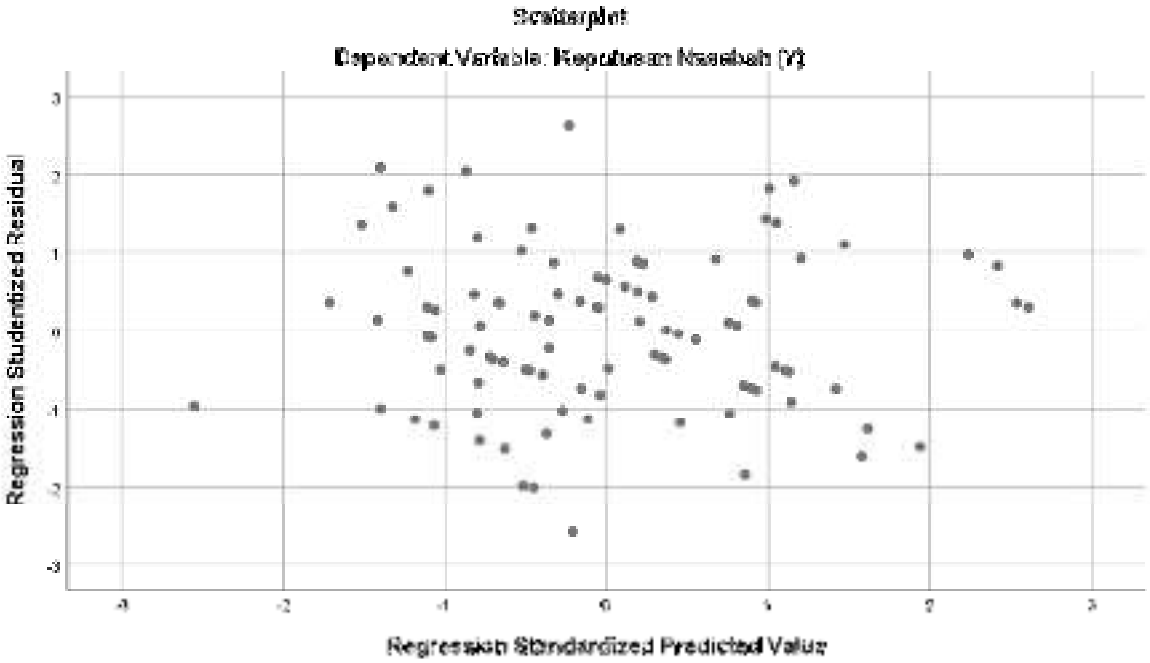
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

HETEROKEDASTISITAS SCATTERPLOT



HETEROKEDASTISITAS GLEJSER

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.792	.405		4.423	.000
	Emosional (X1)	.031	.029	.078	1.036	.301
	Rasional (X2)	-.053	.021	-.193	-1.561	.113

a. Dependent Variable: Abs_Res

MULTIKOLINEARITAS

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Emosional (X1)	.620	1.613
	Rasional (X2)	.620	1.613

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Lampiran 6. Uji Hipotesis

UJI T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.021	.400		2.552	.012
	Emosional (X1)	.726	.035	.563	21.008	.000
	Rasional (X2)	.514	.027	.506	18.878	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

UJI F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1512.100	2	756.050	1037.694	.000[b]
	Residual	122.403	168	.729		
	Total	1634.503	170			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Rasional (X2), Emosional (X1)

R2

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.962[a]	.925	.924	.85357	1.443

a. Predictors: (Constant), Rasional (X2), Emosional (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : JEFRIN. J
2. Tempat/Tanggal Lahir : Luan Sorip, 29 Oktober 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia
6. Status : Belum Menikah
7. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
8. Alamat : Desa Luan Sorep, Kecamatan Simeulue Tengah, Kabupaten Simeulue.
9. Data Orang Tua
   a. Ayah : Jasrianto. Z
   b. Pekerjaan : Tani/kebun
   c. Ibu : Herliana
   d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
   e. Alamat. : Desa Luan Sorep, Kecamatan Simeulue Tengah, Kabupaten Simeulue
10. Riwayat Pendidikan

Lembaga Pendidikan

a. MIN Lambaya Simeulue Tengah Tamat Tahun 2013
b. SMP Negeri 3 Simeulue Tengah Tamat Tahun 2016
c. SMA Negeri 4 Simeulue Tengah Tamat Tahun 2019

Banda Aceh, 08 Februari 2023

Penulis,

JEFRIN. J