



CALL FOR PAPER

Conference on Economic and Business Innovation
Sekretariat: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang
Jalan Borobudur No. 35, Malang, Jawa Timur, 65142
Email: febiuwg@gmail.com



KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA

Eliana¹, Ferdi Nazirun Sijabat², Nurhayati³, Intan Novia Astuti⁴, Banta Karollah⁵

^{1,2,3,4,5}sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang, email: elianajl843@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of the level of trust, religiosity, and service quality on customer decisions to save at the Islamic Bank in Banda Aceh City. This research is a quantitative study with data collection methods using questionnaire or spread-out questionnaires. The population of this research is 250,627 Sharia Bank customers. The sampling technique used in this research is convenience sampling of 100 respondents. The method used to test the hypothesis is the instrument test (validity test, reliability test) statistical test (t-test, f test, and R test), and classical assumption test (multicollinearity, heteroscedasticity, normality, and linearity test). Data analysis was assisted by using SPSS Version 25. the results of the data processing show that simultaneously, the variables of the level of trust, religiosity, and service quality jointly influence customers' decisions to save at Islamic banks. While partially the variable level of trust (X1) and variable religiosity (X2) have a positive and significant effect on customer decisions in saving at Islamic banks. And the service quality variable does not affect customer decisions in saving at a sharia bank. While the coefficient of determination (R²) of 0.145 means that the contribution of the independent variable to explain/influence the dependent variable is 14.5%, while the remaining 85.5% is influenced by other variables outside the model.

Keywords: *Level of Trust, Religiosity, Quality of Service, Customer Saving Decisions*

PENDAHULUAN

Bank Syariah sudah ada sejak tahun 1990-an dengan adanya Bank Muamalat Indonesia, sampai saat ini perbankan Syariah sangat maju ini dapat dilihat dari perkembangan bank Syariah, menurut data statistik pada Desember 2019 BUS telah mencapai 14 unit, 20 unit UUS dan BPRS berjumlah 164 unit. Selain itu pertumbuhan total aset untuk perbankan syariah mengalami peningkatan yang besar di tahun 2017 sebesar 424 miliar, meningkat di tahun 2018 sebesar 477 miliar dan tahun 2019 sebesar 524 miliar (www.ojk.go.id). Ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank semakin baik terutama untuk bank Syariah, yang memang perhitungan bagi hasil yang diterapkan secara syariah membuat masyarakat lebih menyukai dan menjadi keunggulan tersendiri bagi bank Syariah.

Bank adalah organisasi masyarakat yang aktivitas utama untuk menghimpun dana dan menyebarkan kepada masyarakat dengan membalas dengan jasa ataupun bagi hasil yang sesuai dengan perhitungan Syariah (Kasmir, 2016). Bagi bank syariah kepercayaan dari nasabah sangat utama, apabila kepercayaan sudah ada antara masyarakat dengan bank, maka usaha untuk membangun lebih mudah sehingga akan memberikan keuntungan bagi duabelah pihak (Wahyuni, 2017). Selain itu bank Syariah perlu mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, untuk itu perusahaan perlu memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan tepat kepada nasabah, oleh karena itu perusahaan mampu menciptakan produk yang menarik nasabah di tengah persaingan yang ketat di antara sesama bank Syariah dan bank konvensional. Selain itu sifat yang dimiliki oleh masyarakat yang sudah mengutamakan sifat religi sehingga mereka berpikir tentang riba sebagai acuan dalam memilih produk perbankan sekarang ini (Hasan, 2010).

Di kota Banda Aceh bank syariah sudah berkembang dari tahun 2013 -2018 dengan aset tumbuh sebesar 4,67 triliun menjadi 28,34 triliun di tahun 2017, dengan rata-rata pertumbuhan aset secara yoy 76,36% sedang untuk bank konvensional lebih rendah sebesar -2,66%. Walaupun pertumbuhannya menggembirakan tetapi bank Syariah di Aceh masih tumbuh lambat, disebabkan karena kesadaran masyarakatnya, selain menyusulnya konversi Bank Aceh ke syariah. Selama ini masyarakat masih memandang bahwa bank Syariah relative masih sama pemberlakuannya dengan bank konvensional.

KAJIAN TEORI

Tingkat kepercayaan perbankan syariah dipahami adanya Kerjasama antara pemilik dan pekerja yang saling menguntungkan, serta membagi hasil yang didapat dari usaha yang sudah dijalani. Khotimah, (2013). Tiara (2017) religiusitas adalah keyakinan diri terhadap pencipta dalam hidup dan bertindak laku sesuai yang dianjurkan oleh kepercayaan agamanya.

Menurut Kotler (1997:117) dalam Astuti (2013) kualitas pelayanan adalah suatu proses yang tidak terlihat bentuk fisik tetapi bisa dirasakan oleh orang atau benda yang membutuhkannya. Keputusan adalah pemilihan alternatif-alternatif yang mengandung tiga pengertian (Dahlan, 2011:75) yaitu:

1. ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan
2. ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik
3. ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan ini makin mendekati pada tujuan tersebut

Kerangka Konseptual penelitian

1. Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung
Keyakinan terhadap seseorang serta bisa menemukan keinginan di segala tempat yang terjadi pertukaran disebut kepercayaan. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Khotimah, 2013). Semakin tinggi tingkat

kepercayaan dari nasabah maka semakin banyak masyarakat yang menabung kepada bank sehingga dapat mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh bank.

2. Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Menabung

Menurut Omer, (1992:19), keimanan seseorang sangat ditentukan oleh tingkah laku ekonomi, sehingga perilaku ini digunakan secara umum, begitu juga untuk perilaku orang-orang yang menabung (Hassan, 2010). Menurut Abdullah (2000:65), religiusitas dipahami sebagai mengekspresikan ajaran agama melalui perilaku ritual ibadah *ghairu mahda*, ini bisa di arahkan kedalam budaya, hukum, ekonomi dan politik. Orang yang beragama akan berpikir masalah riba dan haram dalam berekonomi baik itu menabung dalam perbankan islam maupun non islam. Menurut utomo (2001) dalam tulisannya di jawa barat hanya 62 % yang memilih perbankan syariah karena factor agam, mereka mempunyai pemikiran basil bank haram.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung

Menurut Kotler (2004:20) dalam Mansur (2015) pelayanan adalah proses yang manfaat nya ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayan yang diberikan oleh perusahaan harus melayani klien dengan baik dan puas sehingga mereka akan datang lagi berkecukupan keinstansi kita. Pada saat nasabah itu senang dia akan menceritakan lagi ke tetanganya. Tulisan yang dilakukan oleh Sudartik (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan komplain dengan baik sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah.

METODE PENELITIAN

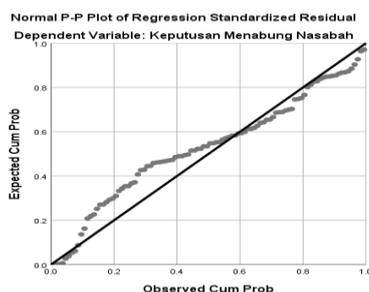
Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif (*causal-comparative research*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring), digunakan skala interval. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah yang terdiri dari pemilik rekening tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Nasional Indonesia Syariah (BNIS), Bank Muamalat (BM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Aceh Syariah (BAS) dan Unit Syariah Danamon, Unit Syariah Bank Internasional Indonesia, Unit Syariah Permatatabank dan Unit Syariah Mega Bank di wilayah kota Banda Aceh yang berjumlah 250.627 nasabah. Karena populasi dalam tulisan ini sangat besar maka dijadikan sampel (Sugiyono, 2014:74). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah yang menjadi sampel dengan menggunakan rumus slovin. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian yakni *Convenience Sampling*, yaitu Teknik yang digunakan terhadap nasabah bank yang mudah ditemui di bank yang menjadi objek penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan penjelajahan melalui online, alat yang dipakai untuk mengolah data yakni SPSS versi 25. Metode analisis dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam tulisan ini jenis kelamin, dinominasi laki-laki berjumlah 63 orang dan perempuan 37 orang, usia dibawah 29 tahun sebesar 6 nasabah, 30 sampai 39 tahun sebesar 40 nasabah, 40-49 tahun berjumlah 43 orang dan 50 -59 tahun berjumlah 11 nasabah. Pendidikan terakhir SLTA 8 nasabah, D3 sebesar 23 nasabah, S1 adalah 53 nasabah, S2 adalah 13 orang dan S3 berjumlah 3 nasabah. Untuk pekerjaan,

pelajar/mahasiswa berjumlah 28 orang, PNS sebesar 21 orang, pegawai swasta sebesar 20 nasabah, wiraswasta sebesar 11 orang dan ibu rumah tangga sebesar 20 nasabah. Lama menjadi nasabah untuk < 1 tahun berjumlah 8 nasabah, 1-3 tahun berjumlah 19 nasabah, 3-6 tahun 24 orang, 6-9 tahun berjumlah 43 orang dan > 9 tahun berjumlah 6 orang.

Untuk semua item pernyataan yang berhubungan dengan keputusan menabung nasabah, tingkat kepercayaan, religiusitas dan kualitas pelayanan diperoleh nilai korelasi antara skor alternatif pilihan jawaban responden terhadap item pernyataan dapat diartikan bahwa data yang bersangkutan dinyatakan valid (Tabel1). Sedangkan hasil uji reliabilitas untuk variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hasil yang reliabel. Nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan >0.60, sehingga seluruh variabel yang digunakan dinyatakan handal. data normal dengan menggunakan *normal probability plot* dan metode analisis grafik, dapat dilihat dibawah ini



Gambar 1. Normal Probability Plot

Adapun hasil pengujian multikolinearitas disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, dikarenakan hasil pengujian untuk variabel independen menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 (tabel 2). Dari hasil gambar untuk pengujian heteroskedastisitas melalui uji *Scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini terlihat bahwa titik-titik dalam *scatterplot*nya menyebar secara acak dengan pola menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

variabel	Item	Koefisien Korelasi	N 100	Keterangan
Keputusan Menabung Nasabah (Y)	KMN_1	0,588	0,195	Valid
	KMN_2	0,627		
	KMN_3	0,688		
	KMN_4	0,524		
Tingkat Kepercayaan (X1)	TKN_1	0,402	0,195	Valid
	TKN_2	0,505		
	TKN_3	0,531		
	TKN_4	0,397		
	TKN_5	0,500		
	TKN_6	0,536		
	TKN_7	0,537		
	TKN_8	0,389		
	TKN_9	0,475		
	TKN_10	0,319		
	RLG_1	0,362	0,195	Valid
	RLG_2	0,436		
	RLG_3	0,206		
	RLG_4	0,264		
	RLG_5	0,328		
	RLG_6	0,321		

Religiusitas (X2)	RLG_7	0,357	0,195	Valid
	RLG_8	0,417		
	RLG_9	0,532		
	RLG_10	0,521		
Kualitas Pelayanan (X3)	KPY_1	0,383		
	KPY_2	0,291		
	KPY_3	0,501		
	KPY_4	0,318		
	KPY_5	0,536		
	KPY_6	0,419		
	KPY_7	0,386		
	KPY_8	0,391		
	KPY_9	0,602		
	KPY_10	0,247		

Sumber: data olah, 2020

Tabel 2. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	Nilai VIF
Tingkat Kepercayaan (X1)	0,969	1,032
Religiusitas (X2)	0,972	1,029
Kualitas Pelayanan (X3)	0,996	1,004

Sumber: data olah, 2020

Hasil uji hipotesis

1. Pengaruh tingkat kepercayaan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Kota Banda Aceh

Hasil yang diperoleh tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung, ini dapat dilihat pada uji t. dimana diperoleh nilai sebesar $0,034 < 0,05\%$, dan table coefficients sebesar 0,161 untuk X1, begitu juga dilihat dari hasil thitung $2,197 >$ dari ttabel 1,660. Dapat diartikan bahwa secara langsung tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah di Kota Banda Aceh. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah maka semakin tinggi pula keputusan menabung nasabah di bank syariah sehingga semakin besar pendapatan yang akan bisa diterima oleh bank syariah.

Hal ini disebabkan karena tingkat kepercayaan nasabah merupakan sumber utama yang sangat dikedepankan juga sangat mendukung untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah oleh pihak bank. Sehingga dengan meningkatnya kepercayaan jumlah nasabah semakin bertambah pendapatan dan meningkat tabungan dan kegiatan operasional pada bank juga akan semakin bagus.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmah, dkk (2015) dan Wahab (2016) bahwa tingkat kepercayaan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2018) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sama yang dilakukan oleh Lestari (2015) bahwa Pengaruh Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi utama menabung Mahasiswa Fakultas ekonomi bisnis universitas Brawijaya Malang pada Perbankan Syariah

2. Pengaruh Religiusitas terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Kota Banda Aceh

Secara parsial religious berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Hasil uji t diperoleh nilai 0,002 lebih kecil dari 0,05, table koefisiensi $X2 = 0,194$ yang berarti memiliki hubungan yang positif terhadap keputusan menabung,

dari uji t hitung 2,675 > dari t tabel 1,660 yang disimpulkan bahwa secara langsung religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Kota Banda Aceh. Semakin taat seseorang akan baik pengetahuan agamanya sehingga dalam menyimpan uangnya pasti akan selalu melihat halal dan haram. Menurut Fatmawati (2015) menjelaskan religiusitas berpengaruh terhadap intensi menabung pada kalangan santri mahasiswa PP. Wahid Hasyim di Sleman.

3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Kota Banda Aceh

Kualitas pelayan secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. berdasarkan tabel hasil uji statistik t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.066 yang lebih besar dari 5% yaitu 0.05, dari hasil t-hitung sebesar 0,565 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,660 yang dapat disimpulkan bahwa secara langsung kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Kota Banda Aceh. Masyarakat yang tahu riba dan taat beragama tidak hanya melihat pelayanan yang diberikan tetapi lebih kearah halal dan riba. Mereka lebih berpikir untuk menyimpan uang di bank yang halal untuk dikonsumsi dari pada pelayanan yang bagus tetapi haram untuk dimakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pulungan (2009) yaitu pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Mansur (2015) bahwa prinsip basil, pendapatan, religiusitas berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank Syariah.

Pengujian secara simultan nilai F_{hitung} sebesar 5,691 dengan nilai sign sebesar 0,000^b. Nilai probabilitasnya (0,000) lebih kecil dari 0,05 menunjukkan secara simultan variabel tingkat kepercayaan, religiusitas dan kualitas pelayanan yang berarti bahwa hipotesis keempat yang menyatakan tingkat kepercayaan, religiusitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah dapat diterima.

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,145 yang artinya variabel keputusan menabung nasabah dapat dijelaskan oleh tingkat kepercayaan, religiusitas dan kualitas pelayanan sebesar 14,5% sedangkan 85,5% pengaruhnya dijelaskan oleh variabel lainnya.

SIMPULAN

Kesimpulan dapat dijelaskan bahwa secara simultan variabel tingkat kepercayaan, religiusitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah, Tingkat kepercayaan nasabah dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah, Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah di kota Banda Aceh.

Saran yang dapat diberikan dalam tulisan ini adalah penelitian kedepan bagaimana sikap dan perilaku penabung dalam memilih antara Syariah dan non syariah

Batasan dalam tulisan ini yakni objek bank syariah yang diambil yang ada di Kota Banda Aceh, dan lebih ke tabungan mudharabah.

REFERENSI

- Abdullah, A. 2000a. *Dinamika Islam Kultural*. Bandung: Mizan
- Astuti, T & Mustikawati, RR, I. 2013, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Nominal*, Volume II, Nomor 1, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Fatmawati, D. 2015. Pengaruh Pendapatan, Religiusitas, dan Informasi Terhadap Intensi Menabung Di Bank Syariah Pada Kalangan Santri Mahasiswa PP Wahid Hasyim Di Sleman. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Dahlan, S. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hassan, M, U. 2007. People's Perceptions towards the Islamic Banking: A Fieldwork Study on Bank Account Holders' Behaviour in Pakistan, *School of Economics, Nagoya City University Japan* 3(4):73-87
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 1997a. *Manajemen Pemasara, Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Edisi Kesembilan, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Salemba
- Khotimah, K. 2013. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura. *Jurnal Future*, Volume 1, No. 1, pp 42-51.
- Lestari, A. M. 2015. Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah*. Universitas Brawijaya Malang.
- Maisur. 2015. Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi*. Universitas Syiah Kuala.
- Omer, H.S.H. 1992. *The implications of Islamic beliefs and practice on the Islamic financial institutions in the UK: case study of Albaraka International Bank UK*”, unpublished PhD thesis, Economics Department. Loughborough University, Loughborough
- Pulungan, A. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Produk Jasa PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Syariah Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Rohmah, I R Q, Ahmad R. dan Nur H. 2015. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, Reputasi Bank dan Perolehan Informasi terhadap Keinginan Menambah Tabungan Mudharabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember
- Sudartik, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Alfabeta, Bandung
- Utomo, B, S. 2001. *Makalah: Menuju Era Ekonomi Berkeadilan dan Bebas Bunga*, Jakarta Tiara.
2017. Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Wahab, W. 2016. Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah. *Jurnal, STIE Mahaputra Riau*.
- Wahyuni, T E. 2017. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. Universitas PGRI Yogyakarta.

