

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Masyarakat pada Tabungan Marhamah PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Sania Adela Putri & Nurul Jannah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

ABSTRACT

This article aims to determine the effect of service quality and profit sharing on the Panyabungan people's interest in saving at Marhamah savings at PT Bank Sumut Panyabungan Sharia Branch Office. The dependent variable in this study is the saving interest of the Panyabungan community in Marhamah savings, while the independent variables consist of service quality and profit sharing. The sample used in this study were 93 customers. This study used questionnaires as primary data and then the results of the data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of service and profit sharing have a significant effect on the interest in saving for the Panyabungan community in Marhamah savings at PT Bank Sumut, the Panyabungan Sharia Sub-branch Office.

ARTICLE HISTORY

Submitted 24 March 2022
Revised 31 March 2022
Accepted 14 April 2022

KEYWORDS

Service quality; Profit sharing; Interest in saving

CITATION (APA 6th Edition)

Putri, S.,A. & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Masyarakat pada Tabungan Marhamah PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. *Regress: Journal of Economics & Management*. 2(2), 264-270 .

*CORRESPONDANCE AUTHOR

saniaadela25@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang dapat digunakan untuk kegiatan usaha atau kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Perbankan syariah juga menawarkan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan syariah untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan. Sistem operasional bank syariah dikembangkan berlandaskan Al-qur'an dan hadist nabi Muhammad SAW. Untuk menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, islam memperkenalkan muamalah islam. Sebagaimana di dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman pada Surrah An-Nisa:9 yang artinya: *"dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah dari mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar"*. Yang dimaksud ayat tersebut adalah Allah memerintah manusia untuk mengantisipasi dan mempersiapkan masa depan untuk keturunan baik secara rohani/imam maupun secara ekonomi. Hadist riwayat Bukhari: Simpanlah sebagian dari harta kamu untuk jalan kebaikan masa depan kamu, karenaitu jauh lebih baik bagimu." Hadist ini menguatkan dengan dengan secara tegas Nabi Muhammad saw mengajukan untuk menabung.

Mengadapi persaingan antar lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan terbaik agar menimbulkan Menghadapi persaingan antar lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan terbaik agar menimbulkan minat nasabah untuk menabung, sehingga ketika nasabah minat untuk menabung maka nasabah akan terus menggunakan produk dan jasa bank syariah. Menurut berita Jakarta, Kompas.com dirilis pada tanggal 21-01-2019 untuk meningkatkan minat menabung masyarakat pemerintah berupaya meningkatkan inklusi keuangan melalui lembaga terkait, salah satunya lewat Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK sudah mencanangkan hari menabung nasional. *"Kita rencananya akan ada hari Indonesia Menabung. Jadi kita ingin supaya inklusi masyarakat Indonesia, atau seluruh*

masyarakat Indonesia terutama pelajar itu semua nanti punya rekening” kata Deputy Komisioner Edukasi dan Pelindungan Konsumen OJK, Saritjo di Jakarta, Senin (21/1/2019).

Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan jumlah nasabah pada tahun 2019 sejumlah 203 nasabah dan terjadi kenaikan tapi tidak signifikan sejumlah 136 nasabah dan pada tahun 2020 terjadi kenaikan yang cukup signifikan sejumlah 492 nasabah.

Tabungan Marhamah	Jumlah Nasabah	Nisbah Bagi Hasil Desember
2018	136	3,96%
2019	203	4,24%
2020	492	2,60%

Tabel 1. Rekapitulasi Nisbah Bagi Hasil dan Jumlah Nasabah Produk Dana Pihak Ketiga (Tabungan Marhamah) PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Menurut Rivai, mudharabah adalah perjanjian antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan suatu kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati diantara kedua belah pihak tersebut (Soemitra, 2021). Definisi teknis keuangan, akad mudharabah adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul al maal*) dengan nasabah selaku mudharib yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Menurut Juniawan (2014:02) yang berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi bank Islam untuk menggunakan program kualitas pelayanan Islam. Alasan mengapa Bank Islam harus sadar akan kualitas layanan adalah pertama, produk dan layanan bank islam harus diterima sebagai produk dan layanan berkualitas tinggi oleh konsumen. Konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, keputusan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen. Hal lain yang biasa saja mempengaruhi minat menabung masyarakat Panyabungan salah satunya adalah tingkat bagi hasil. Menurut Nikensari bagi hasil adalah kerjasama antara dua pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesuai nisbah telah disepakati misalnya 50%:50% (akad mudharabah) (Nikensari, 2012).

PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Pnyabungan telah melakukan upaya untuk mencapai minat menabung masyarakat Panyabungan dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dalam produk tabungan marhamah yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung. Kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan memberikan perhatian yang lebih pada kepuasan pelanggan. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung guna menghasilkan suatu penaksiran, yaitu berupa hasil jawaban dari kusioner yang disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2017). Penelitian yang akan dilakukan adalah menguji hubungan variabel independen yaitu: kualitas pelayanan (X1), bagi hasil (X2), terhadap variabel dependen yaitu minat menabung (Y). Penulis melakukan pelaksanaan kerja praktek (magang) pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang beralamat di Jl. Trans Sumatera Bukittinggi-Padang Sidempuan No.187, Sipolu-Polu, Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Selama proses magang, penulis ditempatkan di bagian *Customer Service* selama kurun waktu 1 bulan yaitu dari tanggal 3 Februari sampai dengan tanggal 3 Maret jam kerja dimulai dari pukul 08.00 WIB -17.00 WIB dan jam istirahat dimulai dari pukul 12.30 WIB – 13.30 WIB.

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator
1	Kualitas pelayanan (X1) Menurut Othman dan Owen (2001)	Comlience (kepatuhan) Assurance (jaminan) Reliability (kehandalan) Tangible (keberwujudan) Emphaty (empati) Responsiveness (ketanggapan)	Berjalan sesuai hukum dan prinsip-prinsio islam. Kearamahan dan kesantunan pegawai. Memiliki jaringan yang luas dan mudah diakses. Pelayanan cepat dan ketepatan dalam transaksi. Produk layanan tabungan mudharabah yang menguntungkan. Produk tabungan mudharabah dapat memenuhi kebutuhan personal nasabah.
2	Bagi Hasil (X2) menurut Karim (2007)	Persentase bagi hasil Bagi untung dan bagi rugi Jaminan Menentukan besarnya nisabah keuntungan	Nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase Nasabah mengarpakan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan Jaminan yang diberikan bank tidak merugikan nasabah. Nisbaha bagi hasil yang ditawarkan bank menarik untuk menabung
3	Minat menabung (Y) menurut Ferdinand (2006)	Minat transaksional Minat referensial Minat preferensial Minat eksploratif	Kecenderungan seseorang untuk membeli produk. Kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain. Menggambarkan perikaluseorang yang memiliki prefensi utama pada produk tersebut. Seseorang yang selalu mencari produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran validitas kuesioner dengan menguji validitas sebuah pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur seberapa tepat suatu variabel terprediksi oleh variabel lain yang eror yang relative kecil. Suatu kuesiner yang dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan apabila suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2008).

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	Keterangan
KP1	0,363	0,3610	Valid
KP2	0,419	0,3610	Valid
KP3	0,449	0,3610	Valid
KP4	0,407	0,3610	Valid
KP5	0,490	0,3610	Valid
KP6	0,513	0,3610	Valid
KP7	0,496	0,3610	Valid
KP8	0,454	0,3610	Valid
KP9	0,540	0,3610	Valid
KP10	0,596	0,3610	Valid
KP11	0,537	0,3610	Valid
KP12	0,406	0,3610	Valid
KP13	0,365	0,3610	Valid
KP14	0,407	0,3610	Valid
KP15	0,718	0,3610	Valid
KP16	0,562	0,3610	Valid
KP17	0,490	0,3610	Valid
KP18	0,719	0,3610	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	Keterangan
B1	0,400	0,3610	Valid
B2	0,445	0,3610	Valid
B3	0,486	0,3610	Valid
B4	0,400	0,3610	Valid
B5	0,387	0,3610	Valid
B6	0,593	0,3610	Valid
B7	0,478	0,3610	Valid
B8	0,400	0,3610	Valid
B9	0,489	0,3610	Valid
B10	0,543	0,3610	Valid
B11	0,489	0,3610	Valid
B12	0,585	0,3610	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Bagi Hasil

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	keterangan
MN1	0,391	0,3610	Valid
MN2	0,367	0,3610	Valid
MN3	0,407	0,3610	Valid
MN4	0,389	0,3610	Valid
MN5	0,697	0,3610	Valid
MN6	0,732	0,3610	Valid
MN7	0,661	0,3610	Valid
MN8	0,612	0,3610	Valid
MN9	0,684	0,3610	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menabung

Uji Reliabilitas

Dari hasil pengolahan data validitas dan reliabilitas kuisioner diketahui bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel sebagaimana dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,825	Reliabel
Bagi Hasil	0,701	Reliabel
Minat Menabung	0,722	Reliabel

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 5 diatas diketahui bahwa nilai alpha cronbach seluruh variabel berada diatas 0,60 sehingga pengukuran seluruh variabel dinyatakan reliabel atau konsisten dan memiliki keandalan.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi
2. Uji Multikolinearitas menjelaskan bahwa nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X1), Bagi Hasil (X2), Minat Menabung (Y) lebih kecil dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas pada seluruh variabel bebas tersebut.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, maka dapat ditulis persamaan regresinya.

$$\text{Minat Menabung} = -0,131 + 0,650 (\text{kualitas pelayanan}) + 0,446 (\text{bagi hasil})$$

Dari rumus regresi di atas dapat dinyatakan nilai koefisien regresinya sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan, bagi hasil, maka besarnya minat menabung sebesar -0,131
2. Apabila nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 maka nilai minat menabung akan mengalami kenaikan sebesar 0,650
3. Apabila nilai Bagi Hasil mengalami kenaikan sebesar 1 maka nilai keputusan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,446

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Panyabungan Pada Tabungan Marhamah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Terdapatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung masyarakat Panyabungan pada tabungan marhamah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan dirasakan telah memberikan pelayanan terbaik sehingga menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan hal ini sesuai berdasarkan teori Juniawan (2014:02) yang berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi bank Islam untuk menggunakan program kualitas layanan Islami. Yaitu salah satunya, produk dan layanan bank Islam harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Konsep kerja dalam Islam di anggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kemudian juga sesuai dengan teori Othman dan Owen yang menunjukkan setiap dimensi kualitas layanan seperti kepatuhan, jaminan, kehandalan, keberwujudan, empati, serta ketanggapan telah sesuai memberikan pelayanan yang baik dan bagus oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan terhadap nasabah tabungan marhamah. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2018) bahwa variable kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikan sebesar $0,03 < 0,05$ (Nasution, 2018). Hal ini berarti bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri KCP Padang Sidempuan).

Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Masyarakat Panyabungan Pada Tabungan Marhamah

Variable bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah. Terdapatnya bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah menunjukkan bahwa bagi hasil yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariaha Pnyabungan dirasakan telah memberikan bagi hasil yang memuaskan sehingga menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan hal ini sesuai dengan berdasarkan teori Nikensari (2012:24) yang berkesimpulan hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung salah satunya bagi hasil. Bagi hasil adalah kerja sama antara dua belah pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi bersama sesuai yang telah disepakati. Kemudian juga sesuai dengan teori Karim yang menunjukkan setiap dimensi bagi hasil seperti persentase bagi hasil, bagi untung dan bagi rugi, jaminan, menentukan besarnya nisbah keuntungan yang bagus dan memuaskan yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Masyarakat Panyabungan pada Tabungan Marhamah

Variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan. Untuk analisis yang dilakukan oleh penelitian berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang mengacu pada masalah dapat dilihat hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan nilai signifikansi sebesar 0,012.
2. Variabel bagi hasil menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Panyabungan dengan nilai signifikansi sebesar 0,058
3. Variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan nilai signifikansi sebesar 0,012, dengan korelasi yang kuat. Koefisien determinasi sebesar 33,3%.

SIMPULAN

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, telah diketahui terjadi hubungan antara kualitas layanan dan bagi hasil sangat berpengaruh signifikan terhadap minat menabung masyarakat Panyabungan pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan karena masyarakat Panyabungan paling tergiur dengan bagi hasil yang sangat besar diantara Bank Syariah lainnya yang ada di Panyabungan.

REFERENSI

Ghozali, I. (2008). *SEM Metode Alternatif Dengan PLS*. Badan Penerbit Undip.

Nasution, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri KCP Simpang Limun)*. Politeknik Negeri Medan.

Nikensari, S. I. (2012). *Perbankan Syariah : Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya*. Pustaka Rizki Putra.

Soemitra, A. (2021). Studi Literatur Tujuan Ideal Lembaga Keuangan dan Perbankan. *HUMAN FALAH*, 8(2).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D) Edisi ke-18*. Alfa Beta.