

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH JASA BANK SYARIAH DI KABUPATEN ROKAN HULU

Wahyi Busyro, Putri Jamilah, Rika Septianingsih

Universitas Muhammadiyah Riau

[Email: wahyi.busyro@umri.ac.id](mailto:wahyi.busyro@umri.ac.id)

ABSTRAK

Rokan Hulu merupakan salah satu kabupaten yang ada di provinsi Riau, Rokan Hulu juga dijuluki sebagai Negeri Seribu Suluk. Jumlah penduduknya sebanyak 666.410 jiwa ditahun 2018 dan luas wilayah 7.588,13 ha. Lembaga Keuangan Bank sudah ada sejak lama di kabupaten Rokan Hulu, namun beberapa tahun belakangan ini muncul beberapa bank syariah yang juga beroperasi di Rokan Hulu, sebagai contoh ada Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah dan lainnya. Keberadaan Bank Syariah ini tentunya diharapkan bisa membantu perekonomian masyarakat di Rokan Hulu. Baik dalam segi pembiayaan maupun jasa lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih jasa bank syariah di kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan sampel 220 orang dengan domisili di empat kecamatan yaitu kecamatan kunto darussalam, ujungbatu, tandun dan pagaran tapah. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pelayanan mempengaruhi masyarakat dalam memilih jasa bank syariah.

Kata Kunci: pelayanan, bank, syariah

PENDAHULUAN

Bank syariah yang melaksanakan operasionalnya berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al - Qur'an dan hadist. Bank syariah ini hadir sebagai solusi persoalan pertentangan antara riba dan bunga bank, karena riba sangat dilarang oleh Allah SW, dan ini tercantum dalam Al-Quran tentang pelarangan Riba salah satunya surat Al-baqarah : 275 yang artinya berbunyi : “ ...dan Allah menghalalkan Jual Beli dan mengharamkan Riba...”.

Rokan Hulu merupakan salah satu kabupaten yang ada di provinsi Riau, Rokan Hulu juga dijuluki sebagai Negeri Seribu Suluk. Jumlah penduduknya sebanyak 666.410 jiwa ditahun 2018 dan luas wilayah 7.588,13 ha. Penghasilan masyarakat rokan hulu rata rata dari penghasilan kebun sawit dan karet, sebagian kecilnya sebagai nelayan. Lembaga Keuangan Bank sudah ada sejak lama di kabupaten Rokan Hulu, namun beberapa tahun belakangan ini muncul beberapa bank syariah yang juga beroperasi di Rokan Hulu, sebagai contoh ada Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah dan lainnya. Keberadaan Bank

Syariah ini tentunya diharapkan bisa membantu perekonomian masyarakat di Rokan Hulu. Baik dalam segi pembiayaan maupun jasa lainnya. Rokan Hulu sebagai Negeri Seribu Suluk diyakini bisa memberikan peluang yang besar bagi perkembangan perbankan syariah karena selain dijuluki sebagai Negeri Seribu Suluk juga mempunyai masyarakat mayoritas islam dan religius. Hal ini bisa dilihat pada penerapan solat berjamaah zuhur bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu, dengan adanya masyarakat yang bersifat religius ini akan mempengaruhi terhadap pemilihan produk / bank yang sesuai dengan sifat tersebut.

Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi masyarakat dalam memilih jasa perbankan. Salah satunya adalah pelayanan. Sebagai lembaga yang menawarkan jasa maka pelayanan merupakan hal penting dalam perkembangannya. Pelayanan yang bagus menghasilkan capaian yang bagus juga. Penelitian Ayu retno menyatakan bahwa pelayanan, pengetahuan dan promosi berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat muslim menabung ke bank syariah. Sedangkan penelitian Junaidi menyatakan bahwa pengetahuan, pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh terhadap kurangnya minat masyarakat muslim menabung di bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pelayanan yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih jasa bank syariah di kabupaten Rokan Hulu. Berdasarkan hal di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis dan mengambil judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kabupaten Rokan Hulu.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang berupa penelitian penjelasan dan pengujian hipotesa. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat di kabupaten Rokan Hulu, peneliti mengambil 4 kecamatan dari 16 kecamatan yang ada di kabupaten Rokan Hulu. Adapun Kecamatan tersebut adalah Kuntodarussalam, Pagaran Tapah Darussalam, Tandun dan Ujungbatu. Sampel yang akan diteliti untuk penelitian ini adalah 55 sampel dari tiap tiap kecamatan yang menjadi nasabah pada Bank Syariah, sehingga jumlah sampel keseluruhan adalah 220 sampel.

1.1. Uji Kualitas Data

1.1.1. Uji validitas data

Uji Validitas dilakukan untuk membuktikan bahwa alat yang dibuat untuk mengukur adalah benar benar mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan validitas konsep (*construct Validity*) dimana pendekatan ini dilakukan dengan menghubungkan suatu " *Construct* " yang diteliti dengan " *Construct* " lain yang dibentuk dari kerangka teoritik. Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu

instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap indicator terhadap skor totalnya dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*Pearson’s Correlation Product Moment*” (Ghozali, 2006 : 50).

1.1.2 Uji reliabilitas data

Uji reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Reliabilitas data pada penelitian ini di uji dengan menggunakan *Intern-item Consistency Reliability* yang melihat *Crosnbach’s Coeficient Alpha* sebagai koefisien dari reliabilitas. *Crosnbach’s Coeficient Alpha* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan bagaimana bagian bagian dari suatu set berkorelasi secara positif satu sama lainnya (Sekaran, 2006 : 182). Semakin dekat koefisien reliabilitas dengan 1,0 maka akan semakin baik. Dasar pengambilan keputusan menurut Sekaran (2003 : 182) untuk instrument yang *reliable* adalah :

- a. Jika Koefisien alpha (α) pengujian lebih besar dari (\geq) 0,6 maka pertanyaan dalam kuisisioner layak digunakan (*Reliable*)
- b. Jika Koefisien alpha (α) pengujian lebih kecil dari (\leq) 0,6 maka pertanyaan dalam kuisisioner tidak layak digunakan (Tidak *reliable*).

1.1.3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2003:110-115) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal . Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik Uji statistik lainnya yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji non parametrik *kolmogorov-smirnov (K-S)*. Jika signifikan pada uji ini lebih besar dari α 0,05 berarti data terdistribusi dengan normal.

1.2 Uji Asumsi Klasik

1.2.1 Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen . Jika ada berarti terdapat multikolinearitas. Sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

Menurut Ghozali (2005:91) multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation (VIF)*. Nilai *cuttoff* yang umum dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance <0,10 atau sama dengan nilai VIF>10.

1.2.2 Uji Auto Korelasi

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (error) pada periode t-1. Jika ada, berarti terdapat autokorelasi dan model regresi dikatakan baik bila terbebas dari auto korelasi.

Menurut Ghazali (2005:98) untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi dengan mendeteksi besaran Durbin -Watson dimana : jika angka D-W >dl<(k-du) berarti tidak terdapat gejala auto korelasi.

1.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residualnya tetap, maka tidak ada heteroskedastisitas (homokedastisitas).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji Park untuk melakukan uji Heteroskedastisitas . Park mengemukakan metode bahwa *variance* (s^2) merupakan fungsi dari variabel-variabel independen yang dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$\sigma^2_i = \alpha X_i\beta$$

Persamaan ini dijadikan linear dalam bentuk persamaan logaritma sehingga menjadi:

$$\ln U^2_i = \alpha + \beta \ln X_i + v_i$$

Karena s^2_i umumnya tidak diketahui maka dapat ditaksir dengan menggunakan residual U_t sebagai proksi, sehingga persamaan sebagai berikut :

$$\ln U^2_i = \alpha + \beta \ln X_i + v_i$$

Tingkat signifikan yang digunakan adalah α 0,05 yang lazim digunakan dalam penelitian pada ilmu-ilmu social.

1.2.4 Analisis Faktor

Analisis faktor adalah analisis yang digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variable. Metode yang digunakan adalah Uji *barlett's Test Of Sphericity* (Ghozali, 2006 : 53) semakin besar sampel menyebabkan *barlett's Test* semakin sensitive untuk mendeteksi adanya korelasi antar variable. Selain itu, untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variable dan dapat tidaknya dilakukan analisi factor adalah dengan menggunakan metode *Kaiser Meyer Oklin Measure Of Sampling Adequacy (KMO MSA)* (Ghozali, 2006 : 53). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus >0,50 untuk dapat dilakukan analisi faktor.

1.2.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh hubungan antara variabel dependen yaitu keputusan masyarakat memilih bank Syariah dengan variabel Independen yaitu Ibadah, Layanan, Produk dan Merek. Dalam Penelitian ini pengujian yang dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi, Uji Statistik F, Uji Statistik T (Ghozali,2006 : 90-92). Setelah melalui beberapa pengujian dan diperoleh persamaan yang ideal, maka terhadap model yang paling ideal tersebut dilakukan interpelasi model.

1.3 Variabel dan Pengukurannya

Variabel yang digunakan adalah variable terikat (*Dependent Variabel*) dan variable bebas (*independent Variabel*) dalam penelitian ini adalah Keputusan masyarakat di Rokan Hulu dalam memilih Jasa Bank Syariah. Sedangkan variable Bebas (*independent variable*) yang digunakan adalah :

1. Variabel layanan terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu Produk yang beraneka ragam, cabang ATM yang tersebar, layanan ATM 24 jam, mudah dan lancar dalam bertransaksi, informasi yang jelas dan rinci, karyawan bank yang ramah dan sopan

Variabel ini di ukur dengan skala likert dengan preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- a. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 : Setuju (S)
- c. Skor 3 : Ragu-Ragu (RR)
- d. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.000 atau <0.05 (nilai signifikansi). Maka dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden mengatakan bahwa layanan di bank syariah masih rendah terlihat dari antrian yang panjang di teller jika harus melakukan setoran tunai, kemudian ada yang mengatakan bahwa jumlah kantor masih terbatas dan jauh dari tempat tinggal.

Responden lainnya juga mengatakan bahwa layanan ATM di bank syariah di Rokan Hulu tidak 24 Jam dan ATM nya tidak tersebar luas sehingga mereka tidak menggunakan produk bank syariah.

Untuk keramahan dan kesopanan rata rata di bank syariah sudah memenuhi standar layanan perbankan syariah apda umumnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih jasa bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Abdurrahman. 1993. *Psikologi Pendidikan* (Yogyakarta: PT. Tiara Wacana).
- Antonio M.Syafi'i. 2001 *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani).
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah* . Jakarta : Kencana
- Karim,Adiwarman A.2010. *Bank Islam*, Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*.
- Kasmir. 2016. *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers)
- Prof.Dr. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta)
- , 2018 . Rokanhulu.go.id
- Sari, Ayu Retno.2015. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat Bantul, Yogyakarta).
- Tjiptono, Fandy.2006. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media:Malang