

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DI
BAITUL MAAL WAT TAMWIL KOPERASISIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN
SYARIAH INDRAGIRI HULU**

Tia Safitri, Rika Septianingsih, Putri Jamilah

Universitas Muhammadiyah Riau

190801037@student.umri.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat menabung di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil* Indragiri Hulu sebanyak 5.452 nasabah dan sampel sebanyak 98 nasabah. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan yang digunakan untuk menentukan sampel dengan rumus slovin. Data diolah dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana serta menggunakan SPSS 26.0 for Windows. Hasil penelitian uji koefisien determinasi sehingga dengan nilai R Square 0,600 maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 60%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung adalah sebesar 0,600 atau 60%. Sedangkan 40% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan hasil dari (Uji-t) jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 12,005. Sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Berdasarkan hasil tersebut karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,005 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung.

Kata Kunci: Baitul Maal Wat Tamwil, Kualitas Pelayanan, Minat Menabung

PENDAHULUAN

Baitul Maal Wat Tamwil Indragiri merupakan sebuah entitas yang memiliki dua peran yang tercermin dalam namanya, yang terdiri dari dua kata yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* adalah tempat di mana dana Zakat, Infaq, dan Sedekah dari umat Muslim dikumpulkan dan kemudian disalurkan kepada penerima manfaat yang memenuhi syarat, serta sebagai platform untuk mengadakan program-program dakwah di tengah-tengah masyarakat. Sementara itu, *Baitul Tamwil* atau rumah bisnis memiliki peran sebagai wadah untuk bertransaksi bagi umat Muslim, yaitu menghubungkan antara individu yang memiliki dana dengan individu lain yang membutuhkan melalui sistem dan prinsip syariah, sambil mempertahankan identitasnya sebagai lembaga yang berfokus pada dakwah (Pluss, n.d.).

Lembaga keuangan syariah saat ini dalam operasionalnya lebih berfokus pada strategi pemasaran yang melibatkan pendekatan personal terhadap nasabahnya. Hal ini disebabkan oleh fokus *Baitul Maal Wat Tamwil* dalam melayani segmen masyarakat menengah ke bawah dan lebih terutama pada segmen masyarakat Indonesia yang berada di tingkat ekonomi yang lebih rendah. Nasabah menjadi aset berharga yang harus dijaga oleh perusahaan. Karena nasabah memiliki peran yang signifikan, perusahaan perlu membangun loyalitas baik pada nasabah baru maupun yang sudah lama, agar mereka tidak mencari alternatif lain. Memiliki nasabah yang setia mengartikan memiliki pendapatan yang dapat diandalkan di masa depan, karena pelanggan yang tetap setia akan terus bertransaksi di waktu yang akan datang. (Junaedi & Robiatin, 2022).

Berdasarkan data dari *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu memiliki total anggota sebanyak 5.452 anggota/nasabah pada tahun 2022.

Maksud utama *Baitul Maal Wat Tamwil* pada umumnya adalah untuk mengembangkan loyalitas di kalangan nasabahnya. Untuk menciptakan dan memperkuat hubungan dengan nasabah, *Baitul Maal Wat Tamwil* diharapkan untuk memiliki pemahaman yang lebih mendalam, mengenali, dan melayani kebutuhan serta harapan nasabah dengan efisiensi dan efektivitas. Dengan melakukan hal ini, akan lebih mudah untuk membangun dan mempertahankan nasabah yang setia, karena pada dasarnya loyalitas merupakan bentuk positif dari moralitas pelanggan terhadap perusahaan. (Junaedi & Robiatin, 2022).

Demikian akan muncul persaingan yang semakin ketat, baik pada hal mutu pelayanan hiburan maupun keunggulan produk yang diberikan, contohnya dengan menyampaikan berbagai kemudahan pada menyampaikan tontonan berupa siaran-siaran global yang berkualitas dan seluruh fasilitas yang diberikan buat nasabah sehingga bisa menyampaikan rasa puas serta nyaman bagi nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu. Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu tadi merupakan kepuasan nasabah supaya dapat bertahan, bisa bersaing dan menguasaipangsa pasar. Pimpinan perusahaan harus mengetahui hal yang dianggap penting oleh para nasabah dan berusaha untuk membuat kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabah (Ibrahim & Thawil, 2019).

Kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap daya saing suatu Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di mata masyarakat. Dalam konteks pelayanan, masyarakat cenderung memilih LKS yang menawarkan prosedur yang tidak terlalu rumit, keamanan yang terjamin, dan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang efektif terwujud melalui perilaku para karyawan/pegawai yang penuh senyuman, sopan, ramah, sigap, profesional, responsif, dan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat. Hal ini menekankan pentingnya fokus pada usaha untuk mencegah perpindahan nasabah. Oleh karena itu, dapat diakui bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang besar

dalam mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan dari *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu.

Kepuasan nasabah dapat terwujud apabila sistem pelayanan di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu memenuhi harapan mereka. Situasi ini akan mendorong minat nasabah untuk melakukan tabungan di lembaga tersebut. Sebaliknya, nasabah akan merasakan ketidakpuasan jika kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka.

Sehubung dengan itu menarik untuk melakukan penelitian bagaimana dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan minat menabung atau sebaliknya. Nantinya tentu bisa menjadi salah satu pertimbangan *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu dalam Upaya meningkatkan minat menabung masyarakat (Andika & Syahputra, 2021).

Tidak lagi hanya mengacu pada kesesuaian dengan spesifikasi, kualitas kini lebih ditentukan oleh pandangan pelanggan. Oleh karena itu, semua kegiatan perusahaan harus disinkronkan untuk meraih minat nasabah dalam menabung melalui kualitas pelayanan yang ditawarkan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan penelitian yang melibatkan populasi dan sampel yang telah ditentukan secara spesifik. Metode ini melibatkan penggunaan instrumen untuk mengumpulkan data, menganalisis data secara kuantitatif, serta menguji hipotesis penelitian. Teknik pengambilan sampel yang dikenal sebagai metode *purposive sampling*, yang merupakan cara untuk memilih sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga jumlah yang diinginkan untuk keperluan penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil* Indragiri Tahun 2022 dengan rumus slovin. Berdasarkan jumlah anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu Tahun 2022 adalah 5.452 (nasabah), maka jumlah sampel untuk penelitian menggunakan *margin of error max* sebesar 10%. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 98 orang.

Data primer kuesioner sebagai daftar pertanyaan tertulis jenis data ini diperoleh langsung dari responden melalui proses penyebaran kuesioner di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu. Sumber data sekunder adalah proses mengumpulkan data serta informasi yang dibutuhkan melalui berbagai cara, seperti membaca buku, jurnal, artikel, data online, serta skripsi atau tesis penelitian sebelumnya. Dokumentasi seperti catatan, buku, artikel koran, majalah, catatan rapat, transkrip percakapan, agenda, dan gambar-gambar kegiatan.

HASIL PENELITIAN

a. Uji Validitas

Dasar Pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada dengan $df = n - 2$ pada taraf signifikansi 5%.

1. Jika nilai r hitung > r tabel, maka soal angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung < r tabel, maka soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 1.1 : Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	r _{hitung}	r _{tabel} (df = 96; α=5%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,710	0,199	Valid
	2	0,688		Valid
	3	0,655		Valid
	4	0,728		Valid
	5	0,679		Valid
	6	0,717		Valid
	7	0,764		Valid
	8	0,721		Valid
Variabel	No Item	r _{hitung}	r _{tabel} (df = 96; α=5%)	Keterangan
Minat Menabung	1	0,673	0,199	Valid
	2	0,700		Valid
	3	0,669		Valid
	4	0,725		Valid
	5	0,760		Valid
	6	0,683		Valid
	7	0,326		Valid

Sumber: Data diolah dari spps 26.0 for Windows, 2023

Nilai r_{tabel} dengan $df = n - 2$ ($98 - 2$) = 96 pada taraf signifikansi 5% (0,05) adalah 0,199 sehingga berdasarkan pada nilai r_{hitung} yang didapatkan oleh seluruh item pertanyaan maka berdasarkan pedoman pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,199.

b. Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas juga dapat dilihat dengan membandingkan nilai *conrbanch's alpha*.

1. Jika *conrbanch's alpha* > 0,60 maka item pertanyaan reliabel.
2. Jika *conrbanch's alpha* < 0,60 maka item pertanyaan reliabel.

Tabel 1.2 : Uji Reabilitas

No	Variabel	Nilai Cornbach's Alpha	Titik Kritis	Keterangan
----	----------	------------------------	--------------	------------

1	Kualitas Pelayanan (X)	0,857		Reliabel
2	Minat Menabung (Y)	0,778	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah dari spss 26.0 for Windows, 2023

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,857 untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 0,778 untuk variabel Minat Menabung, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

c. Regresi Linear Sederhana

Analisis dilakukan menggunakan persamaan $Y = \alpha + \beta X$ dengan bantuan program SPSS 26.0 for Windows, adapun hasil perhitungan analisis regresi sederhana sebagai berikut :

Tabel 1.3 : Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	6.779	1.870		3.625
	Kualitas Pelayanan	.664	.055	.775	12.005
					Sig.
					.000
					.000

a. Dependent Variable: Minat Menabung

Sumber: Data diolah dari spss 26.0 for Windows, 2023

Model regresi linear sederhana dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan $Y = \alpha + \beta X$. Berdasarkan hasil output di atas, dapat dilihat bahwa: $Y = 6,779 + 0,664X$ dapat diartikan bahwa Angka kostan dari unstandardizes coefficients dalam penelitian ini sebesar 6,779, artinya jika Kualitas Pelayanan (X) nilainya 0, maka Minat Menabung (Y) nilainya positif 6,779. Sedangkan Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar positif 0,664. jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan koefisien bernilai positif berarti terjadi hubungan nilainya sebesar 1, maka Minat Menabung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,664. Koefisien bernilai positif antara Kualitas Pelayanan dan Minat Menabung.

d. Uji Hipotesis

1. Uji t

Dalam pengujian hipotesis, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi tertentu (misalnya 0,05), maka hipotesis nol akan ditolak, dan hipotesis alternatif akan diterima. Sebaliknya, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} , maka hipotesis nol akan diterima.

Tabel 1.4 : Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.779	1.870		3.625	.000
	Kualitas Pelayanan	.664	.055	.775	12.005	.000

a. Dependent Variable: Minat Menabung

Sumber: Data diolah dari *spps 26.0 for Windows, 2023*

Berdasarkan tabel hasil di atas bahwa t_{hitung} sebesar 12,005. Sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Berdasarkan hasil tersebut karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,005 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung.

2. Uji Koefisien Determinasi R Square

Tabel 1.5 Uji Koefisien Determinasi R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.596	2.069

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Menabung

Sumber: Data diolah dari *spps 26.0 for Windows, 2023*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat nilai R Square sebesar 0,600. Koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\%$ sehingga dengan nilai R Square 0,600 maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 60%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung adalah sebesar 0,600 atau 60%. Sedangkan 40% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat menabung. Hal ini diperkuat oleh nilai t_{hitung} sebesar 12,005 dan t_{tabel} sebesar 1,984. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($12,005 > 1,984$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan kata lain, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Minat Menabung. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi positif, menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan berkorelasi positif dengan peningkatan Minat Menabung.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Minat Menabung masyarakat di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu. Dari hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel independen (X) baik secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengaruh dari kedua variabel tersebut bersifat positif dan signifikan, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan di *Baitul Maal Wat Tamwil* Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Indragiri Hulu berkontribusi terhadap peningkatan minat nasabah dalam menabung. Hal ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan konsumen maka minat dari masyarakat untuk menabung akan lebih tinggi atau naik dan begitu pula sebaliknya. Temuan ini sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan serta dengan hasil penelitian.

KESIMPULAN

Dari hasil uji regresi yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada t_{tabel} ($12,005 > 1,984$), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung.

Dalam analisis regresi sederhana, angka α merupakan konstanta dari Unstandardized Coefficients dengan nilai 6,779. Ini berarti bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X) tidak ada atau bernilai 0, maka tingkat Minat Menabung (Y) akan memiliki nilai sebesar 6,779. Sementara itu, koefisien regresi (koefisien arah regresi) memiliki nilai sebesar 0,664. Angka ini mengindikasikan bahwa setiap penambahan 1 unit dalam variabel Kualitas Pelayanan (X), akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,664 pada tingkat Minat Menabung (Y). Dikarenakan koefisien regresi bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Minat Menabung (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, S., & Syahputra, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1250–1257. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.451>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Pluss, B. solutions. (n.d.). *Bmt solutions pluss*. <https://bmtsolutionsplusservices.wordpress.com/>
- Junaedi, E., & Robiatin, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Mitra Prunus Sejahtera Kota Tangerang. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 23(1), 75–92. <https://doi.org/10.36769/asy.v23i1.165>