

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Nasabah Memilih Bank Syariah

Radi Erwandi

Fakultas Studi Islam Universitas Muhammadiyah Riau

e-mail: radierwandipekanbaru2018@gmail.com

Abstrak

Perkembangan perbankan syariah itu sendiri setiap tahunnya mengalami peningkatan yang mana Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah itu sendiri. Dari sisi market share bank syariah tersebut sebesar 6.51% artinya perkembangan perbankan syariah masih stagnan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Dengan Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Pekanbaru. Populasi penelitian sebanyak 796.127 jiwa dengan sampel penelitian sebanyak 100 jiwa. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. Berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.532 dapat diartikan bahwa 53,2% memilih bank syariah.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Perbankan Syariah.*

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992, sejak saat itu perbankan syariah mengalami perkembangan setiap tahunnya. Perkembangan ini tentunya tidak luput dari persaingan antar lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional (Dahari, 2015). Perkembangan perbankan syariah bisa dilihat pada table berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan Aset Bank Syariah

Indikator	2018 (Dalam milyar rupiah)	2019 (Dalam milyar rupiah)	2020 (Dalam milyar rupiah)
Bank Umum Syariah	316.619	350.364	397.073
Unit Usaha Syariah	160.636	174.200	196.875

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, 2020

Secara asset mengalami peningkatan setiap tahunnya baik itu Bank Umum Syariah maupun Unit Usaha Syariah. Namun dari sisi market share yang diperoleh oleh bank syariah sebesar 6.51% (Snapshot Perbankan Syariah, 2020) masih tergolong rendah.

Bisnis jasa seperti perbankan syariah merupakan bisnis jasa yang mengutamakan kepercayaan. Kenyamanan dan keamanan dalam transaksi merupakan kunci sukses suatu bank dalam memenuhi kepuasan nasabah. (Fitria, et.al, 2016)

Kritik terhadap perbankan syariah bermunculan dari nasabah diantaranya pelayanan front office yang kurang profesional (Hidayat et al., 2015). Dari segi kualitas pelayanan yang dinilai tidak ada perbedaan antara bank syariah maupun bank konvensional. (Dahari et al., 2015). Layanan ATM, Phone Banking maupun Internet Banking yang masih kurang di beberapa perbankan syariah. (Wandi et al., 2020)

Pekanbaru merupakan salah satu kota yang mayoritas berpenduduk muslim dan dikenal dengan Negeri Melayu dimana perkembangan Perbankan Syariah diharapkan lebih tumbuh dan maju di Pekanbaru ini. Namun demikian beberapa fakta yang terjadi bahwa salah satu bank Syariah yang dulu nya beroperasi di pekanbaru dan mempunyai beberapa cabang sekarang sudah tutup dan hanya punya satu kantor cabang bank Syariah. Kemudian dari segi lokasi dan pelayanan ATM memang tidak mudah menemukan ATM bank Syariah tertentu.

Berdasarkan hal diatas penulis melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah standar penilaian pelayanan untuk mendapatkan hasil yang terbaik (Parasuraman et al., 1988). Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam bisnis jasa. (Fitri et al., 2019). Kualitas pelayanan yang baik suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi nasabah dan konsumen. Oleh karena itu pelayanan prima merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk kelangsungan perusahaan jangka panjang (Tjiptono, 2004:145).

Pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan prima dalam penelitian ini adalah CARTER model milik Othman dan Owen (2002),

pendekatan ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen Muslim. CARTER ini terdiri dari Compliance/ Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah), Assurance (jaminan), Responsiveness (daya tanggap/ kesigapan), Tangible (kemampuan fisik), Empathy (perhatian), Reliability (keandalan).

Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu (Poerdaminta:2006). Definisi minat menurut Andi Mappiare dalam Rifa'atul Machmudah adalah suatu perangkat yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut, atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan ke subjek tertentu. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat secara garis besar dikelompokkan menjadi 2 yaitu: (1) dari dalam individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian) dan (2) berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat. Crow dan Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat yaitu: Dorongan dari dalam individu, motif sosial dan faktor emosional (Kotler : 2009)

H₁: Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Minat nasabah memilih bank syariah .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan mengambil lokasi di Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota pekanbaru. Pemilihan sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+(N.e^2)} \\n &= \frac{796.127}{1 + (796.127 \times 10\% ^2)} \\&= \frac{796.127}{7.962,27} \\&= 99.99 \\&= 100 \text{ orang}\end{aligned}$$

Dimana :

n = jumlah sampel minimum

N = jumlah populasi

e = nilai kritis/ batasan ketelitian yang diinginkan

(persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan).

Prosedur pengumpulan data dengan cara observasi , penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif

maka digunakan skala pengukuran berupa skala *likert*. Analisa data dengan menggunakan SPSS 20.0 untuk menggambarkan pengaruh zakat sebagai pengurang penghasilan kena pajak terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan :

A. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kormogorov Smirnov Test*, dengan melihat tingkat signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas adalah dengan melihat probabilitas *asyp.sig (2- tailed)* > 0,05 maka data mempunyai distribusi normal dan sebaliknya jika probabilitas *asyp.sig (2- tailed)* > 0,05 maka data mempunyai distribusi yang tidak normal.

B. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel independen. Akibat dari adanya multikolinearitas ini adalah koefisien regresinya tidak tertentu atau kesalahan standarnya tidak terhingga. Multikolinearitas dapat dilihat dengan VIF (*varianceinflation factor*) bila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerence diatas 0,10 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas dan begitu pula sebaliknya.

C. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakuklan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu observasi ke observasi lain. Uji heterokedastisitas dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual dengan variabel independennya. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat tingkat signifikansinya terhadap α 5%.

D. Uji Regresi

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yakni analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*).

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_3 X_1 + e$$

1. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah prosedur yang akan menghasilkan keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Untuk menguji hipotesis tersebut, maka data yang diperoleh, dianalisis dengan uji F dan uji t

a. Uji F

Uji F (Uji Simultan), yaitu untuk menguji apakah variabel independennya secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$)

Terima H_a jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perda Kota Pekanbaru no 3 tahun 2003 menjelaskan bahwa Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan Kelurahan baru. Dua belas kecamatan ini adalah sebagai berikut Tampan, Payung Sekaki , Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya,Lima Puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Rumbai Pesisir. Batas Kota Pekanbaru berbatasan dengan:

- Sebelah Utara: Kab. Siak dan Kab. Kampar
- Sebelah Selatan: Kab. Kampar dan Kab Pelalawan
- Sebelah Timur: Kab. Siak dan Kab. Pelalawan
- Sebelah Barat: Kab. Kampar

Jumlah penduduk Kota Pekanbaru sebanyak 1.091.088 jiwa. Pada penelitian ini penulis mengambil populasi dengan rentang umur 20 - 65 + tahun yang berjumlah 796.127 jiwa dengan sampel penelitian sebanyak 100 jiwa yang disebar ke beberapa kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil olah data kuisioner yang diperoleh maka bisa kita ambil analisa sebagai berikut:

Berdasarkan item Pelayanan terdiri dari enam indikator yang dijawab oleh 100 orang semua aitem dinyatakan valid berdasarkan uji validitas. Hal ini dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan bernilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Item pertama yaitu $0,777 > 0,1966$, item kedua yaitu $0,825 > 0,1966$, item ketiga $0,751 > 0,1966$ dan item ke empat $0,752 > 0,1966$. Hal ini menunjukkan bahwa semua aitem pelayanan menunjukkan validitas.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas data dalam penelitian ini diperoleh keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu instrumen pelayanan 0,780. Data ini menunjukkan nilai berada pada hasil *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa data tersebut reliabel dan dapat dilanjutkan pada pengolahan berikutnya.

Berdasarkan nilai sig dari output Anova yaitu 0.012 yang artinya nilai sig besar dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih jasa bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima

Sharia compliance yang merupakan salah satu indikator yang diuji pada penelitian ini mendapatkan hasil rendah menunjukkan bahwa masyarakat masih ragu terhadap penerapan Syariah yang dilakukan oleh bank Syariah.

Dalam hal tangible adalah responden memberikan tanggapan dalam hal ATM yang masih sedikit tersedia sehingga belum memudahkan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di rokan hulu menyebutkan bahwa pelayanan memberikan pengaruh terhadap nasabah dalam memilih bank syariah, karena saat ini layanan bank syariah masih minim terutama dalam layanan ATM (Wahyi, 2020).

Berdasarkan diatas nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.532 dapat diartikan bahwa 53,2% memilih bank syariah dikarenakan ole factor lain.

Nasabah yang loyal akan merekomendasikan kepada orang lain karena mereka sudah pernah mempunyai pengalaman dan menjamin kualitas layanan yang akan diterima.(Karyose et al., 2017) Bank syariah harus meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya dengan memperhatikan keamanan transaksi, layanan yang berkualitas, rasa hormat kepada nasabah, berkomitmen untuk selalu menjaga kepercayaan nasabah.(Haron et al., 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian pengaruh pelayanan prima terhadap minat nasabah memilih bank syariah adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai sig dari output Anova yaitu 0.012 yang artinya nilai sig besar dari 0.05 artinya pelayanan prima berpengaruh terhadap minat nasabah ke bank syariah, hal ini dikarekan beberapa indikakator yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya Sharia Compliance, Assurance, Responsibility, Tangible, Emphaty dan Reliability.
2. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.532 dapat diartikan bahwa 53,2% minat nasabah ke bank syariah dikarenakan ole factor lain.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian hanya dilakukan di masyarakat / nasabah bank Syariah di kota Pekanbaru dan hanya menggunakan satu variabel yaitu pelayanan prima. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa menambahkan variable lain serta populasi yang lebih luas lagi.

Berdasarkan data dan informasi yang didapat maka penulis akan memberikan saran untuk Lembaga perbankan Syariah meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal apapun agar bisa menarik minat masyarakat untuk menabung dan menggunakan jasa bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Pekanbaru.2020

Dahari, Z., Abduh, M., & Fam, K.-S. (2015). Measuring Service Quality in Islamic Banking: Importance-Performance Analysis Approach. *Asian Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.14707/ajbr.150008>

FITRI, L. E., RIDHWAN, R., & HARDIANSYAH, O. F. (2019). an Analysis of the Effect of Service Quality on Satisfaction and Loyalty With Islamic Economic Approach (Study on Bmt Members in Puskopsyah Jambi). *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 4(2), 201. <https://doi.org/10.15548/al-masraf.v4i2.268>

Fitria, N., Troena, E. A., & Hussein, A. S. (2016). The Influence of Relational Benefits and Bank Brand Image to Customer Loyalty Through Sharia Bank Customer Satisfaction (A Study on PT Bank Syariah Mandiri Kediri Branch). *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(8), 31–38. <http://www.onlinejournal.in>

Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud, M. (2015). Effects of Service Quality, Customer Trust and Customer Religious Commitment on Customers Satisfaction and Loyalty of Islamic Banks in East Java. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 7(2), 151–164. <https://doi.org/10.15408/ijies.v7i2.1681>

Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang : Badan Penerbit Undip

Philip Kotler.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi III Jakarta: Erlangga
Machmudah, Rifa'atul.2009. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah” (Studi Bank CIMB NIaga Syariah Cabang Semarang)”, *Skripsi*

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, Service, Quality and Satisfaction, ANDI, Yogyakarta

Poerdaminta.2006. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Wandi, Y., Zainal, V. R., Arafah, W., Subagja, I. K., & Saad, R. A. J. (2020). The effect of service and product quality on customer satisfaction through customer awareness of Islamic banks in West Sumatera, Indonesia. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 8(1), 682–690. <https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8182>

Busyro, Wahyi. 2020. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Islamika* , 197-200