

Determinan keputusan nasabah menggunakan produk perbankan (studi kasus nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian)

**Vika Indah Rahayu^{1*}; Eva Setiarini Damanik²; Liona Efrina³;
Parassela Pangestu Primadiva⁴**

^{1,3,4}Prodi Akuntansi Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis Universitas Adiwangsa Jambi

²Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Graha Karya Muara Bulian

**E-mail korespodensi: Vikaindahrahayu08@gmail.com*

Abstract

This study aims to determine service, bank characteristics, knowledge, location on customer decisions in using Bank Syariah Indonesia (Case Study of Muara Bulian Central Branch Office). This study used a sampling technique with a sample of 100 customers of Bank Syariah Indonesia Muara Bulian Sub-Branch Office. The method of this research is to use a qualitative research method with the help of the SPSS application as a means of calculating the data that has been obtained. This study uses 4 variables, namely service, bank characteristics, knowledge, location. The results of this study show that partially the characteristics of the Bank are in the very good category, namely the index value is 4.87, Service is in the good category at 4.11, Knowledge is in the fairly good category at 3.4, and Location is in the good category at 3.9.

Keywords : *service, bank characteristics, knowledge, location, decision to use the product.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan, karakteristik bank, pengetahuan, lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Pusat Muara Bulian). Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan sampel 100 nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bantuan aplikasi SPSS sebagai alat hitung data yang telah di dapat. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu pelayanan, karakteristik bank, pengetahuan, lokasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Karakteristik Bank berada pada kategori sangat baik yaitu nilai indeks 4.87, Pelayanan berada pada kategori baik sebesar 4.11, Pengetahuan berada pada kategori cukup baik sebesar 3.4, dan Lokasi berada pada kategori baik sebesar 3.9.

Kata kunci: pelayanan, karakteristik bank, pengetahuan, lokasi, keputusan menggunakan produk.

PENDAHULUAN

Bank syariah adalah bank umum, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dalam bank umum keuntungan dari investasi uang kita disebut bunga sedangkan bank syariah menyebutnya bagi hasil dimana menurut ajaran islam bunga diharamkan. Terdapat beberapa faktor yang

mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di bank terutama bank syariah.

Menurut Drumond (2007:251) keputusan nasabah yaitu mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin Bank syariah adalah bank umum, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Bank Syariah di Muara Tembesi banyak diminati oleh masyarakat, pada tahun 2020 jumlah nasabah berjumlah 1.000, pengguna produk perbankan syariah mempunyai harapan dapat dilayani oleh bank yang benar-benar sesuai syariah, oleh karna itu bank syariah tinggi akan minat dari masyarakat atas penggunaan produknya, mereka dapat melihat dengan mudah perbedaan yang signifikan antara produk perbankan syariah dengan produk dan transaksi konvensional, baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya. Fenomena yang terjadi pada penelitian ini merupakan mayoritas masyarakat di Batang Hari beragama islam dan menurut syariat islam dalam urusan suku bunga pinjam meminjam sudah memiliki ketentuan tertentu yg telah di tetapkan, sedangkan beberapa bank yang ada di daerah muara tembesi masih belum mengikuti aturan tersebut.

Penelitian sebelumnya menjelaskan tentang faktor-faktor yang dalam minat menabung masyarakat di Bank Syari'ah (Studi Kasus Nasabah Bank Syari'ah Indonesia Cabang Gorontalo) yang disusun oleh Mohammad Zubair Hippy (2014), penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan, pengetahuan, produk, dan promosi terhadap minat menabung masyarakat di Bank Syari'ah cabang Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat nasabah menggunakan produk perbankan yaitu faktor-faktor yang diteliti oleh penulis antara lain pelayanan, karakteristik bank, pengetahuan, dan lokasi. Jika mereka merasa puas, maka mereka akan memilih untuk menggunakan produk perbankan ini dimasa depan, begitu juga sebaliknya. oleh karena itu, perilaku pengguna perbankan tepat untuk meneliti faktor keputusan pada diri nasabah.

METODE

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian tahun 2020 yaitu sebanyak 1.000 nasabah. Sampel adalah bagian dari yang hendak di teliti dan mewakili karakteristik populasi. Menurut Ari Kunto (2000:105) apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 orang maka sampel yang di ambil adalah semuanya. Namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel yang di ambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Jumlah nasabah BSM pada tahun 2020 berjumlah 1.000 nasabah, karena keterbatasannya kesempatan untuk memperoleh sampel lebih banyak karena pandemi Covid-19 maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari populasi. jumlah nasabah BSI kantor cabang Muara Bulian sebanyak 1.000 x 10% , maka di hasilkan sampel 100 nasabah. Rumus yang di gunakan untuk pengambilan sampel adalah :

$$N = 10\% \times N \dots\dots\dots(1)$$

Dimana

n = Besar sampel

N = Besar populasi (nasabah).

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan. Menurut Bambang Sunggono (2005:42), penelitian lapangan atau metode *field research* yang di maksud adalah penelitian yang dilakukan dengan mendatangi perusahaan dan tempat lainnya.

Variabel penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain terdiri dari variabel independen yaitu Pelayanan (X₁), Karakteristik Bank (X₂), Pengetahuan (X₃), Lokasi (X₄), dan variabel dependen yaitu Keputusan Nasabah (Y).

Alat analisa

Menurut Sugiono (2011) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel-variabel digunakan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk instrument yang berupa pertanyaan dan jawaban, jawaban setiap item menggunakan skala likert yang mempunyai 5 tingkatan yaitu: 1).Sangat tidak setuju (Skor 1), 2).Tidak setuju (Skor 2), 3).Cukup Setuju (Skor 3), 4).Setuju (Skor 4), 5).Sangat Setuju (Skor 5)

Menurut Husein Umar (2001) alat analisa dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menentukan nilai besarnya kelas sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Maksimum} & : 5 \\ \text{Nilai Minimum} & : 1 \\ \text{Rentang Skala} & = \frac{(\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum})}{\text{jumlah indeks}} \\ & = \frac{(5-1)}{5} \\ & = 0,8 \end{aligned}$$

Jadi tabel indeks penilaian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Indeks penilaian pelayanan, karakteristik bank, pengetahuan, lokasi.

| Nilai Indeks | Penilaian |
|----------------------|-------------------|
| $1 \leq x \leq 1,80$ | Sangat tidak baik |
| $1,80 < x \leq 2,60$ | Tidak baik |
| $2,60 < x \leq 3,40$ | Cukup baik |
| $3,40 < x \leq 4,20$ | Baik |
| $4,20 < x \leq 5,0$ | Sangat baik |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuisioner yang digunakan mampu mengungkapkan apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut, sebuah instrumen dikatakan valid apabila pengukuran mampu mengukur data dari variabel yang di ukur secara tepat. Pada uji validitas di ukur untuk membandingkan antara r hitung dengan r tabel, jika r hitung > r tabel (uji 1 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan dinyatakan valid. Dalam penelitan ini r tabel mempunyai nilai 0,163 dimana hasil analisisnya pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas

| Variabel | Pernyataan | R hitung | R tabel | Keterangan |
|--------------------|------------|----------|---------|------------|
| Pelayanan | 1 | 0,313 | 0,163 | Valid |
| | 2 | 0,373 | 0,163 | Valid |
| | 3 | 0,736 | 0,163 | Valid |
| | 4 | 0,535 | 0,163 | Valid |
| | 5 | 0,198 | 0,163 | Valid |
| Karakteristik bank | 1 | 0,521 | 0,163 | Valid |
| | 2 | 0,468 | 0,163 | Valid |
| | 3 | 0,540 | 0,163 | Valid |
| | 4 | 0,397 | 0,163 | Valid |
| | 5 | 0,356 | 0,163 | Valid |
| Pengetahuan | 1 | 0,536 | 0,163 | Valid |
| | 2 | 0,553 | 0,163 | Valid |
| | 3 | 0,554 | 0,163 | Valid |
| | 4 | 0,246 | 0,163 | Valid |
| | 5 | 0,696 | 0,163 | Valid |
| Lokasi | 1 | 0,333 | 0,163 | Valid |
| | 2 | 0,402 | 0,163 | Valid |
| | 3 | 0,629 | 0,163 | Valid |
| | 4 | 0,478 | 0,163 | Valid |
| | 5 | 0,424 | 0,163 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2023

Dari Tabel 3 menunjukkan nilai r hitung di ambil dari korelasi tiap variabel yang dihitung melalui pengolahan SPSS 20, sedangkan nilai r tabel di ambil dari distribusi r tabel dengan responden 100 dengan nilai r tabel sebesar 0,163 untuk r tabelnya diambil dari nilai tiap tabel korelasi, dengan nilai yang dapat dilihat dari tabel di atas. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa r hitung > r tabel dari tiap variabel Pelayanan(X1), Karakteristik Bank (X2), Pengetahuan (X3), Lokasi (X4), dan Keputusan Nasabah (Y) menerangkan bahwa dari beberapa pernyataan tiap variabel tersebut dinyatakan **Valid**.

Faktor pelayanan

Gambaran mengenai kondisi Pelayanan dalam keputusan nasabah menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian, dimana faktor tersebut dapat menimbulkan keputusan bagi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian dari pada Bank Konvensional lainnya. Dimana hasil yang didapat sangat sesuai dengan yang ada dilapangan.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan presentase dari lima aspek penilaian menunjukkan hasil tertinggi adalah 4.82 dan yang terendah 3.22, serta rata-rata indeks dari 5 pernyataan adalah 4.11. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks tabel di atas membuktikan bahwa faktor keputusan nasabah (pelayanan) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian berada pada kategori “Baik”.

Faktor karakteristik bank

Gambaran mengenai kondisi Karakteristik Bank yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian bahwa faktor tersebut dapat menimbulkan pengaruh bagi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian dari pada Bank Konvensional lainnya. Dimana hasil yang didapat sangat sesuai dengan yang ada dilapangan. Berdasarkan hasil

pengolahan dengan presentase dari lima aspek penilaian menunjukkan hasil tertinggi adalah 4.89 dan yang terendah adalah 4.82 serta rata-rata indeks dari 5 pernyataan di atas adalah 4.87. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks membuktikan bahwa faktor keputusan nasabah (karakteristik bank) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian berada pada kategori “Sangat Baik”.

Faktor pengetahuan

Gambaran mengenai kondisi pengetahuan yang Dalam keputusan nasabah menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian, dimana faktor tersebut dapat menimbulkan keputusan bagi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian dari pada Bank Konvensional lainnya. Dimana hasil yang didapat sangat sesuai dengan yang ada dilapangan. Berdasarkan hasil pengolahan dengan presentase dari lima aspek penilaian menunjukkan hasil tertinggi adalah 3.58 dan yang terendah adalah 3.17 serta rata-rata indeks dari 5 pernyataan di atas adalah 3.4. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks membuktikan bahwa faktor keputusan nasabah (pengetahuan) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian berada pada kategori “Cukup Baik”.

Faktor lokasi

Gambaran mengenai kondisi lokasi yang Dalam keputusan nasabah menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian, dimana faktor tersebut dapat menimbulkan keputusan bagi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Muara Bulian dari pada Bank Konvensional lainnya.

Dimana hasil yang didapat sangat sesuai dengan yang ada dilapangan. Berdasarkan hasil pengolahan dengan presentase dari lima aspek penilaian yang dinyatakan dalam tabel menunjukkan hasil tertinggi adalah 4.38 dan terendah 3.56 serta rata-rata indeks dari 5 pernyataan di atas adalah 3.9. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks membuktikan bahwa faktor keputusan nasabah (Lokasi) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian berada pada kategori “Baik”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang di dapat dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian, di dapatkan hasil data yang di olah dari IBM SPSS, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa r hitung $>$ r tabel dari tiap variabel Pelayanan(X1), karakteristik Bank (X2), Pengetahuan (X3), Lokasi (X4), menerangkan bahwa dari beberapa tiap pernyataan tiap variabel tersebut dinyatakan valid.

Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata indeks dari tanggapan nasabah terhadap faktor-faktor dalam keputusan nasabah adalah sebagai berikut faktor Pelayanan memiliki nilai rata-rata indeks 4.11, faktor Karakteristik Bank memiliki nilai rata-rata indeks 4.87, faktor Pengetahuan memiliki nilai rata-rata indeks 3.4, dan faktor Lokasi memiliki nilai indeks dengan rata-rata 3.9. Dilihat dari jumlah rata-rata nilai indeks dari masing-masing faktor keputusan nasabah di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor dominan dalam dalam keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bulian adalah faktor karakteristik bank, karena faktor karakteristik bank memiliki nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4.87 dari pada nilai rata-rata indeks faktor-faktor keputusan nasabah lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut: 1).Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain untuk mengembangkan variabel dependen. 2).Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai sampel penelitian. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak sampel sehingga hasil penelitian dapat menunjukkan data yang lebih signifikan. 3).Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah sampel penelitian serta mencakup periode penelitian yang lebih panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra. (2009). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Kencana: Jakarta.
- Antonius Atosokhi Gea. (2006). *Relasi dengan dunia (alam,IPTEK dan kerja)*. PT Gramedia: Jakarta.
- Ari Kunto. (2000). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Arifin, A dan Khotimah, H. (2014). *Pengaruh produk, pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan masyarakat memilih Bank Syariah di Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.
- Awan, H.M. dan Bukhar, K.S. (2011). Customer's criteria for selecting Islamic bank ; evidence from Pakistan. *Journal of Islamic Marketing*. 2 (1) : 14-27.
- Cahyani, A.F. dkk. (2013). Pengaruh persepsi bunga bank dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada bank BNI Syariah di Kota Semarang. *Journal Of Social and Politic*, 1-8.
- Drummond, Helga. (2007). *Metode penelitian bisnis, edisi kelima, jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Mc.Donalds Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 1465-1473.
- Hippy, Mohammad Zubai.(2014). *Analisis faktor yang dalam minat menabung*. Gorontalo
- Mazki, G. (2010). Analisis keputusan nasabah menabung : pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang. *Journal Of Indonesian Applied Economics*. 4(1), 43-57.
- Muchlis, M. (2013). Faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih bank (Bank Syariah vs Konvensional). *Jurnal ASSETS*. 3 (1).
- Ong, I.A. dan Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh strategi diferensiasi, citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pelanggan di Cincin Station Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (2), 1-11.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Statistik perbankan syariah November 2014*. Departemen Keuangan: Jakarta.
- Saeed, R. dkk. (2013). Factors affecting consumer purchase decision in clothing industry of sahiwal, Pakistan. *World Applied Science Journal*. 24 (7), 844-849.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. 2011.
- Sunggono, Bambang.(2005). *Metode penelitian kualitatif*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sumari, dkk. (2014). Pengaruh diferensiasi produk, kesadaran merek dan promosi terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek honda vario techno di Kota Padang. *Jurnal Manajemen*. 4 (2).
- Umar, Husein. (2001). *Alat analisis data*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.