

**PENGGUNAAN JASA BANK SYARIAH OLEH NASABAH
BERDASAR PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN**

**Tatang Anggara
Ruslaini
Ulil Albab**

**Universitas Muhammadiyah Lampung
Anggara.tatang@gmail.com**

ABSTRACT

The research is motivated by the importance of customer decisions in using Islamic Bank, so bank should increase customers' knowledge through promotion and outreaching. The strategy of bank for maintaining and increasing the number of consumers is service. Good service quality can be a determining factor in customer decisions. Therefore this study used the issue of customer knowledge and service quality with the aim of knowing customer decisions.

The formulation of the problem in this research are: does customer knowledge significantly influence customer decisions in using the service of PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?, Does customer knowledge and service quality significantly influence customer decision in using the services of PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha?, Does the quality of service have a significant effect on the customers's decision to use the services of PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?. This research used quantitative method and the type of research used associative research. Samples used customers at PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung as many 79 customers. The sampling technique used simple random sampling technique. The data source used primary data. The measurement in this study used a likert scale. The next step, the data were analyzed using the instrument test and data Validity and Realibity Test, Classical Assumptions Test and data analysis test to answer the problem formulation with the Multiple Linear Regression Test.

The results of this study indicated that variables of customer knowledge and service quality have and a positive and significant effect on customer decisions partially. While the result of simultaneous testing there is a positive and significant influence on the variable of customer knowledge, service quality, and religiosity on customer decisions. From the results of the determination test, it is known that the adjusted R square value of customer decions at PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung can be influenced by cutomer knowledge, service quality and religiosity while the rest is customer's decision at PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung is influenced by other variables outside the study.

Keywords: Customer Knowledge, Service Quality And Customer Decisions.

ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah, maka hal yang harus dilakukan oleh pihak Bank adalah dengan meningkatkan pengetahuan nasabah melalui promosi dan sosialisasi. Strategi yang dilakukan oleh pihak bank untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen adalah pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor penentu keputusan nasabah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui keputusan nasabah. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah: Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?, Apakah pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung sebanyak 79 nasabah. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik simple random sampling. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji instrumen data Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah dengan Uji Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah secara parsial. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai adjusted R square keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dapat dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan religiusitas sedangkan sisanya keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasab

I. Pendahuluan

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah di indonesia mengalami peningkatan pesat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perbankan syari'ah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan

perekonomian di Indonesia. Bukti nyata kinerja perbankan syariah cukup baik adalah ketika badai krisis ekonomi melanda Indonesia, dimana perbankan konvensional terpuruk, sedangkan perbankan syariah relatif dapat bertahan bahkan menunjukkan perkembangannya. Dunia perbankan syariah yang semakin berkembang tidak lepas dari peran nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk penyimpanan asset keuangannya.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah: Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?, Apakah pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung?.

Tujuan penelitian ini antara lain adalah: a). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha b). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha. c). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha.

II. Metode

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Dilihat dari jenis data yang dianalisis, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena data yang akan diteliti diangkakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung sebanyak 79 nasabah. Teknik

sampling yang digunakan adalah teknik simple random sampling. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji instrumen data Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah dengan Uji Regresi Linier Berganda.

III. Hasil Penelitian

- a. Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung
Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung
Hasil pengujian data diatas dapat diketahui perhitungan pada Kualitas Pelayanan(X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar sedangkan t tabel dengan dk ($dk=79-2=77$) adalah 1,661 jadi t hitung ($4,836$) > t tabel ($1,292$) dan sig ($0,000$) < alpha (005). dengan demikian H_0 diterima H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan(X_2) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara pengetahuan nasabah dan keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung artinya semakin tinggi nilai pengetahuan nasabah maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai pengetahuan nasabah menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah.

- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung
Hasil pengujian dapat diketahui perhitungan pada Kualitas Pelayanan(X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar sedangkan t tabel dengan dk ($dk=79-2=77$) adalah 1,661 jadi t hitung ($4,836$) $>$ t tabel ($1,292$) dan sig ($0,000$) $<$ α ($0,05$). dengan demikian H_0 diterima H_a ditolak.. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_2) diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah. Sebaliknya apabila nilai kualitas pelayanan menurun maka semakin menurun pula tingkat keputusan nasabah.
- c. Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung
Hasil pengujian data diatas dapat diketahui diperoleh F_{hitung} sebesar 11,956 sedangkan nilai F_{tabel} ($\alpha = 0,05$) sebesar 3,12. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Pengetahuan Nasabah (X_1), Kualitas Pelayanan(X_2) terhadap Keputusan Nasabah (Y). Maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.
2. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.
3. Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. BPR Syariah Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

V. Daftar Pustaka

- Adiwarman A. Karim, 2009M *Bank Islam : Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Alfi Mulikhah Lestari, 2015, “*Pengaruh Religiusitas, Produk bank, Kepercayaan, Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah*”, Jurnal Ilmiah (Malang: Universitas Brawijaya)
- Ana Rochmaniah, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung*. Diakses pada website repo.iain-tulungagung.ac.id
- Awan, G. A. & Azhar, M.. 2014. “*Consumer Behavior Towards Islamic Banking in Pakistan*”. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*. 2 (November). Pp 42-65.
- Buchori Alma, 2008, *Pengantar Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen dan Layanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Dinni Fadhila, 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Kepuasan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pondok Indah*.
- Husnul Khatimah, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Semarang Pattimura*, *Jurnal Studi Kepustakaan dan Informasi*, Vol 1 No 8, 2016.
- Irwanto, 2012, *Psikologi Umum*, Jakarta : Prenhallindo.
- Kharisma Mahkota Perdana, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Vivtoria Syariah di Brebes*, *Jurnal of Islamic Economics larilaba* Vol 2. Universitas Dian Nuswantaro.
- J.C. Mowen, & Michael M, 2014, *Perilaku Konsumen. Jilid 2*. Edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2014, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

- Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mandasari, 2015 *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bri Syariah Cabang Cirebon,*
- Mangani, Ktut Silvanita, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Kualitatif : Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu YKPN.
- Muhammad, 2004, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta : Ekonisia.
- Notoatmodjo, S, 2013, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nugroho J.Setiad, 2003, *Perilaku Konsumen*, Jakarta:Kencana.
- Ratmino, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tara, N., Irshad, M., Khan, M. R., Yamin,M., & Rizwan, M. 2014. “*Factors Influencing Adoption of Islamic Banking: A Study from Pakistan*”. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 352-367.
- Teuku Edyansah,2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandir Cabang Lhokseumawe Pendopo)*, *Jurnal Prosding Seminar Nasional Ekonomi: Fakultas Ekonomi Malikussaleh*.
- Tony Wijaya, 2013, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Ujang Sumarwan dan Fandy Tjipto, 2008, *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, Bogor: IPB Press.
- Ummi Sholihah, 2016, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah*, *Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Wiratna. V. Sujarweni, 2015. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Yoiz Shofwa,2015, *Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto*.