



**Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat
Menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan**

Rani Handayani, Tentiyo Suharto, Siti Kholijah

Prodi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)

Email : @ranihandayanipyb@gmail.com,

tentiyoSuharto180@gmail.com,

Ijahhasby@gmail.com

Abstrack

This research aims to determine the influence of service and location on people's decisions to save at Bank Muamalat Tbk. KCP. Connection. This type of research uses quantitative research. The population in this study were customers of Bank Muamalat Tbk. KCP. Connections of 1259 customers. Meanwhile, the sampling technique in this research was random sampling with a sample of 93 customers. The data collection technique in this research was carried out by distributing questionnaires. The management and analysis technique used in this research is testing the quality of research instruments using quantitative data analysis with the help of the SPSS 25 program. The stages in the data management and analysis technique are validity testing and reliability testing. Classic assumption tests consisting of normality tests, determinant coefficient tests and hypothesis tests consisting of partial tests (t tests) and simultaneous tests (F tests). The results of this research show that service (X1) and location (X2) have a positive and significant effect on people's decision to save (Y). It can be seen from the results of the research hypothesis test that the significance value of the service variable (X1) and location variable (X2) is 0.000, where this result is smaller than the significance level of 0.05 or $0.000 < 0.05$. So, it can be concluded that H1 is accepted and H0 is rejected. So, service and location partially and significantly influence people's decisions to save at PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Connection. Then the service variable (X1) can explain people's decision to save with a contribution of 0.292 or 29.2%. while the remaining 70.8%. Meanwhile, the location variable (X2) can explain people's decision to save by 0.072 or 7.2%. while the remaining 92.8%. So it can be concluded that service is the most important factor influencing people's decisions to save compared to location.

Keywords : service, location, saving decision.

Authority (OJK)



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan sebanyak 1259 nasabah. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling dengan penentuan sampel sebanyak 93 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner. Teknik pengelolaan dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji kualitas instrument penelitian dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan bantuan program SPSS 25. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu uji validitas dan uji realibilitas. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji koefisien determinan dan uji hipotesis terdiri dari uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan (X1) dan lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung (Y). Dilihat pada hasil uji hipotesis penelitian bahwa nilai signifikansi dari variabel pelayanan (X1) dan variabel lokasi (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jadi, pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Kemudian variabel pelayanan (X1) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung dengan kontribusi 0,292 atau 29,2%. sedangkan sisanya 70,8%. Sedangkan variabel lokasi (X2) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung sebesar 0,072 atau 7,2%. sedangkan sisanya 92,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan faktor yang paling penting berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung dibandingkan dengan lokasi.

Kata kunci : Pelayanan, Lokasi, Keputusan Menabung.

PENDAHULUAN

Perkembangan Perbankan Syariah ditandai dengan peningkatan jumlah nasabah. Jasa pelayanan Bank Syariah menggunakan prinsip dan aturan syariah sesuai piagam Perbankan Syariah itu sendiri dan diawasi oleh Majelis Ulama Indonesia dan pemerintah serta OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sehingga masyarakat lebih memilih bank syariah. Bank Syariah tidak mengenal sistem bunga sesuai dengan yang diatur dalam hukum



Islam karena sistem bunga bank akan digolongkan sebagai riba yang dilarang. Di sisi lain, Bank Syariah menggunakan sistem bagi hasil yang transparan (Amelta : 2020)

Keputusan adalah tindakan yang dilakukan seseorang secara sadar berdasarkan keinginan pribadinya. Dalam proses pengambilan keputusan, seseorang membutuhkan informasi dan akan melakukan upaya tertentu untuk mendapatkannya. Pada dasarnya konsumen mengambil keputusan untuk mengatasi masalah yang dihadapinya. Dalam hal ini, membeli produk untuk memenuhi kebutuhan mereka. Demikian pula keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor pelayanan dan lokasi (Nirwana:2004).

Permasalahan pada Bank Syariah sekarang ini adalah rendahnya *market share* Bank Syariah. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menilai perkembangan ekonomi syariah pada kuartal I-2019 ini terhitung cenderung menurun dari sisi pencapaian *market share* (pangsa pasar) perbankan syariah yang sempat mencapai 6% dibanding total perbankan nasional. Tetapi pada awal tahun kembali turun di bawah 6% (Soraya : 2019).

Salah satu faktor penyebab rendahnya *market share* Bank Syariah adalah kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah, padahal jumlah umat Islam yang berpotensi untuk menjadi nasabah Bank Syariah lebih dari 100 Juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam yang ada di Indonesia masih kurang berhubungan dengan Bank Syariah. Salah satu faktornya yaitu lokasi yang sulit dijangkau dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Niken:2020)

PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Panyabungan dibangun berdasarkan usulan masyarakat Panyabungan karena sebagian besar masyarakat Panyabungan adalah mayoritas beragama Islam. Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan. Pendirian bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan. Pada awal pendiriannya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang diketuai oleh bapak Ir. Fauzi yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi pengawas dari kantor cabang Padangsidempuan.

Masalah yang terjadi pada Bank Muamalat KCP Panyabungan saat ini yaitu kurangnya pengunjung/nasabah pengguna jasa Bank Muamalat



untuk bertransaksi langsung di Bank Muamalat KCP Panyabungan. Hal ini terjadi karena pelayanannya yang dianggap masih kurang, baik itu fasilitas bank ataupun pelayanan yang ada di Bank Muamalat yang mungkin kurang nyaman, lokasi dan jaringan kantor Bank Muamalat yang ada di Panyabungan yang dianggap cukup susah untuk diakses.

Lokasi bank merupakan salah satu penyebab penting bagi nasabah untuk melakukan transaksi. Lokasi yang strategis dan lingkungan yang nyaman menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih jasa bank (Adinoto : 2015). Dalam mendirikan suatu perusahaan atau bisnis, seseorang diperlukan untuk mempertimbangkan tempat lokasi yang akan didirikannya suatu perusahaan. Selain pemilihan tempat lokasi, tempat dimana didirikan lokasi perusahaan adalah merupakan suatu persaingan yang akan menarik suatu konsumen atau pengguna dan pelanggan. Masyarakat akan tertarik untuk menggunakan jasa Bank Syariah karena mempunyai tempat tinggal yang daerahnya dekat dengan jarak tempuh masyarakat agar tidak ada jarak tempuh yang jauh dan akan mengurangi sedikitnya pengeluaran ongkos atau biaya untuk pergi ke bank tersebut. Apalagi banyak masyarakat desa lebih banyak menyimpan uangnya dirumah agar tidak banyak mengeluarkan ongkos atau biaya untuk pergi ke kantor perbankan karena adanya akibat jarak tempuh yang cukup jauh dari pemukiman desa.

Penentuan letak atau lokasi suatu kantor perbankan syariah harus memiliki tempat yang strategis untuk dapat memudahkan seseorang untuk datang dan bertransaksi apalagi dengan adanya tempat yang nyaman, bersih, luas dan tempat parkir yang mudah, luas dan memadai dan dengan adanya denah lokasi yang lengkap. Cara yang dapat dilakukan untuk menarik perhatian nasabah yaitu dengan membenahi pelayanan pada bank. Bentuk pelayanan berupa kecepatan, ketepatan, kesopanan, keramahan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank yang dapat membuat nasabah nyaman serta membentuk sebuah kepercayaan terhadap pihak bank bahkan akan merekomendasikan kepada calon nasabah lainnya. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dan membahas tentang **“Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang tujuan akhirnya adalah untuk menguji teori,



menetapkan fakta, menunjukkan hubungan dan efek antar variabel dan membandingkan, memberikan deskripsi statistik, memperkirakan dan memprediksi hasil data statistik. Teknik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan melalui analisis uji normalitas, uji koefisien determinan, dan uji hipotesis berupa uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan, pengaruh lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat KCP Panyabungan dan pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 93 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS 25 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian diantaranya yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, selanjutnya menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji simultan (uji f) dan uji parsial (uji t).

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut:

Uji normalitas data menunjukkan bahwa hasil uji dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,080 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,080 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

Uji koefisien determinan (R^2) variabel pelayanan (X_1) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung dengan kontribusi 0,292 atau 29,2%. sedangkan sisanya 70,8%. Sedangkan variabel lokasi (X_2) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung sebesar 0,072 atau 7,2%. sedangkan sisanya 92,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa



pelayanan merupakan faktor yang paling penting berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung dibandingkan dengan lokasi.

Uji hipotesis dilakukan dengan Uji Parsial (Uji t) uji simultan (uji f) dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan (X1) dan variabel lokasi (X2) terhadap variabel keputusan masyarakat menabung (Y) di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan, dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian bahwa nilai signifikansi dari variabel pelayanan (X1) dan variabel lokasi (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jadi, pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 20.942 dengan nilai signifikansi dari variabel pelayanan (X1) dan lokasi (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Jadi, secara simultan terdapat pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), pengaruh variabel masing-masing yaitu pelayanan dan Keputusan untuk menabung memiliki beberapa pengaruh yang signifikan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X1) dan variabel lokasi (X2) secara parsial dan signifikan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabung. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan (uji f) dapat diketahui bahwa variabel pelayanan (X1) dan lokasi (X2) secara simultan (simultan) berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung di Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Kemudian variabel pelayanan (X1) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung dengan kontribusi 0,292 atau 29,2%. sedangkan sisanya 70,8%. Sedangkan variabel lokasi (X2) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung sebesar 0,072 atau 7,2%. sedangkan sisanya 92,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan faktor yang paling penting berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung dibandingkan dengan lokasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Adinoto, Nursiana. 2015. *Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layana, Reputasi Produk, Lokasi, terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah*", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, No. 3
- Anam, Chairul. 2016. *Pengaruh Komitmen Beragama, Pengetahuan agama, dan Orientasi Agama terhadap Preferensi Masyarakat pada Bank Syariah di Surabaya*. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* 3 (1).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktek (revisi 2010)*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ayu, Niken. 2020. *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat KCP Palopo*. Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Palopo
- Cholid, Narbuko Abu & Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Indah sari, Nur Amelta. 2020. *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Muslim dalam menggunakan Jasa Bank Syariah pada Guru MI Dan MTS Di Kecamatan Pesantren Kediri*. Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta. Prenada Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Laode. 2013. *Politik Tiga Wajah*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Nasrullah, Muhammad. 2015. *Islamic Branding, Religiusitas dan Keputusan Konsumen terhadap Produk*. *Jurnal Hukum Islam*.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma
- Novika, Soraya. "Market Share Perbankan Syariah Kuartal I-2019 Turun". 30 April, 2019. [Http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan - syariah kuartal-i-2019](http://www.alinea.id/amp/bisnis/market-share-perbankan-syariah-kuartal-i-2019).
- Ridwan, 2012. *Data-data Statistika*. Bandung. Alfabeta.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana
- Suselo, Dedi. 2018. *Business and Religiosity: Review of Business Ethics Mayangkara Group*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi & Bisnis*.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.



- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Supardi. 2017. *Statistik penelitian pendidikan, perhitungan, penyajian, penjelasan, penafsiran, dan penarikan kesimpulan*. Depok. Raja Grafindo Persada.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta. Teras
- Umiyati dan Nadiyya Syaima. 2018. *Merek, Reputasi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Proses Keputusan Nasabah menggunakan Produk Tabungan di Bank Jabar Syariah KCP Ciputat*. Jurnal Liquidity.

E.