

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP. KOTAPINANG

Khoiriyah Handayani Dasopang<sup>1</sup>, Mustapa Khamal Roka<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [Khoiriyahhandayanidasopang1@gmail.com](mailto:Khoiriyahhandayanidasopang1@gmail.com)<sup>1</sup>, [mustafaroka@uinsu.ac.id](mailto:mustafaroka@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

*This study aims to always be able to understand the influence on the quality of service that is of interest to customers, the influence on service quality becomes a decision on the customer, the effect of goods on financing becomes interest to customers and the influence of goods on financing becomes a decision on customers. This research is causal associative research. This research produces simple random sampling and quota sampling, in addition to data analysis by conducting path analysis. With the results of this study can be proven because there is a positive influence on the quality of service to be of interest to customers. From the quality of service, there is also a positive impact on the customer's decision. From this research, many also find that financial instruments can have a positive impact on becoming customers. Equipment for financing can have a positive impact on decisions for customers. In the meantime, interest in customers will have a positive impact on customer decisions.*

**Keywords:** Service Quality, financing product, Islamic banks

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan agar selalu dapat memahami pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang menjadi minat terhadap nasabah, pengaruh terhadap kualitas pelayanan menjadi suatu keputusan terhadap nasabah, pengaruh alat benda terhadap pembiayaan menjadi minat terhadap nasabah dan pengaruh alat benda terhadap pembiayaan menjadi keputusan terhadap nasabah. Penelitian ini ialah penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini menghasilkan simple random sampling dan kuota sampling, selain itu untuk analisis data dengan melakukan analisis jalur. Dengan hasil penelitian ini dapat dibuktikan karena ada pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan untuk menjadi minat terhadap nasabah. Dari kualitas pelayanan maka ada juga yang berdampak positif dari keputusan terhadap nasabah tersebut. Dari penelitian ini banyak juga yang mendapatkan bahwa alat benda terhadap pembiayaan termasuk yang dapat berdampak yang positif untuk menjadi nasabah. Alat benda terhadap pembiayaan dapat berdampak positif menjadi keputusan terhadap nasabah. Dengan sementara itu maka minat terhadap nasabah akan berdampak positif yang menjadi keputusan terhadap nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, produk pembiayaan, bank syariah

### PENDAHULUAN

Pada perubahan dalam dunia perbankan untuk masa ini akan bertambah pesat. Berbagai ragam bentuk alat benda atau cara yang menawarkan pada tiap bank. Faktor yang sangat menonjol yaitu dengan beberapa hal dengan sistem mengembalikan dana pada nasabah adalah pada suatu tingkat suku bunga atau tingkat bagi hasil. Pada bank konven

melakukan hal tingkat suku bunga sedangkan pada bank yang syariah melakukan hal tingkat bagi hasil.

Bersamaan dengan hasil alat benda pada kesepakatan syariah banyak disukai pada beberapa masyarakat. Pada suatu perubahan akan membatasi Bank Indonesia untuk melaksanakan hal yang akan dilakukan adalah dengan timbulnya PBI No. 8/3/PBI/2006, suatu hal dilakukan harus sesuai dengan terdorongnya beberapa hal tentang perbankan internasional dengan menghormati atau melakukan beberapa hal yang mudah dalam bertransaksi dengan yang syariah.

Pada bank syariah di indonesia sudah banyak melakukan perubahan bertambah pesat. Suatu hal yang dilakukan pada setiap bank syariah di indonesia selalu mendapatkan kenaikan setiap masanya. Pada suatu data dicapai dengan melakukan statistik. Pada bulan september tahun 2013 bank indonesia dengan beberapa jumlah kantor pusat, dan kantor cabang pembantu sehingga kantor dengan kas bank syariah mendapatkan kenaikan yang sangat pesat. Pada hal itu kantor pusat mendapatkan kenaikan sebanyak 4,6%, pada kantor cabang pembantu mendapatkan kenaikan sebanyak 14,2% selain itu kantor kas mendapatkan kenaikan sebesar 5,6%. Pertambahan akan selalu ada dengan jumlah tenaga kerja pada perbankan syariah dengan mendapatkan kenaikan sebanyak 9,5% sebelum masanya.

Pada kenaikan itu seharusnya akan selalu tertutup dengan berdasarkan beberapa hal saat indonesia sedang mengalami global player pada dana syariah indonesia. Pernyataan itu berdasarkan hal dimana indonesia menjadi negara yang banyak berpenduduk islam di indonesia. Dengan beberapa itu pastinya sangat menghasilkan keuntungan bagi indonesia, pada suatu jumlah yang berpenduduk islam akan menjadi sangat banyak yaitu factor untuk mendukung bertambahnya jumlah bank syariah di dunia. Dengan hasil pada global islam finansial report pada tahun 2011, indonesia mampu memasuki dengan urutan ke4 negara hal yang selalu dimiliki dengan potensi bertambahnya sistem keuangan pada syariah sesudah iran, malaysia, dan saudi arabia. Pada suatu sistem yang dilakukan beberapa hitungan indeks, dengan jumlah bank syariah, dengan jumlah beberapa faktor keuangan konven dan bank syariah, dengan aset keuangan pada bank syariah (Alamsyah:2012).

Dengan hal tersebut dapat kita ketahui bahwa pada negara malaysia terdapat jumlah market sharenya lebih tinggi dibandingkan pada indonesia, pada akhir tahun 2012 malaysia mendapatkan 24% sedangkan pada indonesia mendapatkan 5% (sula,2012). Pada saat itu disebabkan dengan cara memperkenalkan bank syariah kepada penduduk yang berada di malaysia lebih terdahulu dibanding pada indonesia. Bank syariah di indonesia mulai berdiri sejak tahun 1992 sedangkan pada malaysia sejak tahun 1983, pada waktu periode 1992 sampai 1998 bertambahnya bank syariah lebih lama hanya satu unit bank syariah.

Menaikkan bank syariah, tidak hanya dikembangkan pada penduduk masyarakat ahli dan yang mempunyai hak dalam peraturan pada perbankan, akan tetapi bisa dimasuki pada faktor yang lain. Faktor yang lain ialah berdasarkan pada semua manusia islam saat berbisnis harus dengan syariah dan melakukan tabungan di bank syariah.

Dari suatu hal untuk menaikkan minat terhadap penduduk untuk melakukan tabungan di bank syariah, hanya lima aspek yang harus dilakukan dengan baik yaitu dengan melakukan yang nyata, secara responsif, dengan jaminan, secara realitas, dan dengan cara ampati. Selain itu, nasabah merasa senang apabila hal itu mampu terwujud dengan baik.

Kotler (2002:83) mengatakan bahwa pelayanan yaitu semua perbuatan dan kenyataan harus dengan dibagikan pada sebuah nasabah kenasabah yang lainnya, pada halnya jika tidak diwujudkan dan tidak melakukan sesuatu pemilik ataupun pada suatu pelayanan ialah pihak produsen pada suatu syarat yang mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan mewujudkan tercapainya terhadap konsumen tersebut.

Pada bank syariah sesungguhnya mampu memberikan macam alat benda perbankan. Alat benda bank syariah yaitu seperti, akad wadiah (titipan), pembiayaan dengan tingkat bagi hasil ( akad musyarakah dan akad mudharabah), akad bai' al-murabahah, akad bai' as-salam, akad bai' al-istishna', akad ijarah (sewa-menyewa), akad kafalah (jaminan). Alat benda pada bank syariah mempunyai selisih karena pada dasarnya bank konven itulah selalu mendapatkan upaya terhadap penduduk dalam melaksanakan tabungan pada bank syariah.

Pertambahan pada bank syariah terlalu sangat pesat di Indonesia karena sering dialami di Kotapinang sesampainya pada saat ini, dengan jumlah bank syariah di Kotapinang akan sering terjadi kenaikan pada setiap tahun hanya saja pada financing deposit ratio memiliki belum terlalu tinggi dibanding pada berapa wilayah lainnya, yang mana financing deposit ratio mempunyai sebanyak 77,4%. financing deposit ratio mempunyai pada wilayah Sleman sebanyak 51,94% selain itu pada daerah Kotapinang sebanyak 8,47%

Untuk mengetahui kesanggupan saat ada di Kotapinang apabila ada suatu wilayah saat menggabungkan penduduk lebih banyak beraneka ragam, selain untuk mengetahui saat kesanggupan tinggi terhadap pertambahan perbankan syariah, selain untuk mencari nasabah kita harus lebih efektif. Untuk itu tingginya terhadap mengetahui perbankan syariah harus berada di Kotapinang dengan itu financing deposit ratio harus terlalu berkembang terhadap global yang paling kecil secara jumlah aset yang selalu tidak berbanding pada jumlah bank disuatu pembahasan seorang diri pada penyelenggara bank syariah di Kotapinang.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian saya ini adalah penelitian asosiatif kausal dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka saya akan dapat membangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala yang ada di dunia. Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penduduk saat saya penelitian yaitu pada semua nasabah bank syariah di Kotapinang berjumlah 3 bank syariah. Jumlah pada sampel penelitian ini menghasilkan simple random dan kuota sampling maka jumlah sample terhadap penelitian ini yaitu 1 bank syariah dan 50 nasabah di 1 bank syariah Kotapinang.

Teknik untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini menghasilkan instrumen wawancara terhadap pengumpulan data terhadap pemenuhan pelayanan, alat benda terhadap pembiayaan, minat terhadap kepuasan terhadap nasabah. Selain perbedaan terhadap memperkirakan variabel terhadap pelayanan yaitu tanda kontan, keterampilan, pereptif, agunan, dan belas kasihan. Pada instrumen terhadap suatu yang mengatur alat benda terhadap pembiayaan yang disatukan ke dalam suatu faktor ialah suatu nasabah yang mempunyai pembiayaan terhadap bank syariah yang telah adil, pembiayaan pada bank syariah menjadi baik dan banyak mendapat manfaat. Pada instrumen yang selalu menghasilkan minat terhadap nasabah disatukan ke dalam faktor terhadap pendapatan nasabah terhadap suatu kepedulian kepada semua nasabah bank syariah, dengan biasanya pandangan nasabah bahagia dengan pelayanan terhadap yang dilakukan bank syariah maka dengan itu kemauan dan keinginan terhadap suatu nasabah bank syariah. Pada instrumen ketetapan yang bertahap dengan pengenalan terhadap nasabah atas alat benda saat menawarkan dan pengenalan nasabah terhadap pelayanan.

Saat data semua telah terhimpun maka kemudian menjalankan analisis jalur pada analysis of moment structure edisi 21. Adapula prosedurnya ialah : mengukur etika kebaikan dari bugar saat mencakup uji asumsi dasar ( persyaratan analisis) ialah uji normalitis, uji linearitas, dan uji multikolinearitas,memperhitungkan dengan cara tidak adanya menyinggung perkiraan ialah terhadap kesalahan perbedaan yang negatif, terstandarisasi koefisien sedang menuju 1,0 dengan cara standar perkiraan saat besar, melaksanakan evaluasi secara keseluruhan terhadap model bugar bersama beraneka ragam etika evaluasi model bugar yaitu kemungkinan ratio persegi (evaluasi persegi yang diinginkan minim). GFI (anggaran terhadap pertimbangan yaitu  $\geq 0,90$ ), RMSEA terhadap anggaran  $< 0,05$  yaitu tingkatan good fit, sementara  $< 0,08$  yaitu tingkatan reasonable fit, AGFI diterapkan sebanyak  $\geq 0,90$ .

Prosedur berikutnya ialah dengan melaksanakan diagram jalur, dengan menafsirkan diagram jalur dengan sama terhadap suatu struktur, menafsirkan teori, dan mengukur banyaknya koefisien pada jalur tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari data penelitian terhadap kesimpulan wawancara terhadap kualitas pelayanan (X1), Alat benda dari pembiayaan (X2). Minat dalam nasabah (Y1) dan keputusan menjadi nasabah (Y2). Dengan mengevaluasi dampak variabel sendiri dengan variabel terkait yang dilakukan sampel sebesar 50 nasabah bank syariah di Kotapinang.

Kemudian melakukan analisis jalur terhadap rencana AMOS edisi 21, dengan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) membuktikan pemberian pengaruh X1 dan X2 dengan lama terhadap Y1 sebanyak 0,388, sama dengan 38,8% minat terhadap nasabah terdorong dengan kualitas pelayanan (X1) dan alat benda pembiayaan (X2), dengan itu sisanya 61,2% dilakukan pada faktor lainnya yang belum diamati. Dengan itu pengaruh terhadap kualitas pelayanan (X1) dengan alat benda pembiayaan (X2) minat terhadap nasabah (Y1) dengan

berdampingan menjadi keputusan terhadap nasabah (Y2) sebanyak 0,503, sama dengan 50,3% keputusan terhadap nasabah (Y2) dilakukan dengan kualitas pelayanan (X1), alat benda dengan pembiayaan (X2) dan minat terhadap nasabah (Y1). Dengan itu beberapa sisanya sebanyak 49,7% yang bermula dari factor lainnya yang belum diamati.

Dengan penelitian ini menunjukkan terhadap besar seorang nasabah dengan kualitas pelayanan yang menaikkan minat seorang dengan nasabah di bank syariah. Saat ini tersesuai hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Cahyani (2013), sedangkan terhadap penelitian ini banyak mengucapkan beberapa ada pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan minat nasabah. Kotler (2002:83) mengatakan bahwa pelayanan yaitu semua perbuatan dan kenyataan harus dengan dibagikan pada sebuah nasabah kenasabah yang lainnya, pada halnya jika tidak diwujudkan dan tidak melakukan sesuatu pemilik ataupun pada suatu pelayanan ialah pihak produsen pada suatu syarat yang mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan mewujudkan tercapainya terhadap konsumen tersebut. Namun konsumen akan sadar jika kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dan berada melewati dengan penuh bahwa akan besar minat terhadap konsumen semakin naik. Maka dari itu kualitas pelayanan berakibat pada menaikkan minat terhadap nasabah di bank syariah.

Dengan besar terhadap seorang nasabah untuk suatu alat benda pembiayaan dengan itu akan tinggi minat terhadap nasabah. Jika dengan sesuai maka minat penduduk untuk menjadi bank syariah akan tinggi maka bank indonesia akan membuat PBI No. 8/3/PBI/2006, dengan bank indonesia akan menyetujui bank konven terhadap yang dimiliki oleh Unit Usaha Syariah. Dalam melakukan kesepakatan syariah. Dapat dilaksanakan oleh penduduk yang banyak dan yang berminat terhadap kesepakatan pada pola pembiayaan yang selalu menawarkan dengan bank syariah. Maka dari itu ada alat benda pada bank syariah yang lebih terpengaruh terhadap menaikkan minat terhadap nasabah di bank syariah.

Pada hasil penelitian membuktikan maka akan besar seorang nasabah terhadap kualitas pelayanan dengan itu akan tinggi dengan memungkinkan seorang dengan mendapatkan keputusan terhadap nasabah di bank syariah itu. Dengan itu akan terdukunlah penelitian yang dilaksanakan oleh Sudartik (2012) yang mengatakan bahwa pengaruh positif dengan yang lebih spesifik kualitasnya terhadap pelayanan menjadi keputusan terhadap nasabah. Kotler (2002:206) mengatakan dengan suatu faktor yang menyesuaikan konsumen dengan pengambilan keputusan yaitu pelayanan dan dengan service yang selalu menawarkan bank dengan konsumennya. Maka dari itu menaikkan kualitas pelayanan adalah bentuk suatu upaya terhadap meningginya tingkat konsumen dalam mengambil keputusan nasabah di bank syariah.

Dengan besar terhadap seorang nasabah pada alat benda pembiayaan di bank syariah akan tinggi memungkinkan seorang akan dapat mengambil keputusan terhadap nasabah di bank syariah. Dengan ini pendukung penelitian akan dapat dilaksanakan oleh Hutabarat (2010) yang mengungkapkan adanya pengaruh positif dan lebih signifikan terhadap alat benda di bank syariah yang menjadi keputusan terhadap nasabah. Dengan itu maka Kotler

(2002:206) mengatakan ada beberapa faktor yang selalu menyesuaikan terhadap konsumen dengan pengambilan keputusan tersebut merupakan harga. Disini harga akan masuk dengan sistem pembiayaan yang selalu dilaksanakan suatu bank syariah.

Dengan besar minat terhadap nasabah akan besar memungkinkan seorang untuk melaksanakan terhadap nasabah di bank syariah. Anwar (2001:281) mengatakan bahwa minat merupakan kepedulian, kecintaan dan gaya hati yang baik dengan satu hal. Jika seorang mempunyai minat yang cukup baik untuk menjadi bank syariah untuk itu akan besar saat kemauannya terhadap pengambilan keputusan terhadap suatu nasabah di bank syariah.

Dengan ketiga variabel yang telah diamati banyak yang mengubah keputusan terhadap nasabah ialah pada kualitas pelayanan, alat benda pembiayaan dan minat terhadap nasabah. Selain itu ada tiga variabel yang sudah benar dapat mempengaruhi kualitas yang positif dan yang lebih signifikan ialah pada kualitas pelayanan, alat benda pembiayaan dan minat. Kualitas pelayanan ada yang berpengaruh tinggi yaitu sebanyak 41,5%, alat benda pembiayaan sebanyak 26,3% sementara itu minat sebanyak 21,6%. Dengan itu dapat ditunjukkan dengan berbagai faktor eksternal dan internal ialah terhadap kualitas pelayanan, alat benda pembiayaan dan minat terhadap nasabah sangat dimiliki untuk bersama-sama dengan menjadi keputusan terhadap nasabah.

## **SIMPULAN**

Dengan semua hasil penelitian dan teori tersebut dapat disimpulkan yaitu :

1. Adanya yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan menjadi nasabah bank syariah di Kotapinang. Dengan ini mendapatkan hasil dalam penghasilan nilai koefisien jalur standar sebanyak 0,185 dan critical ratio sebanyak 2,194 terhadap probabilitas 0,028 ( $p > 0,05$ ).
2. Adanya beberapa yang berpengaruh positif terhadap alat benda pembiayaan menjadi minat terhadap nasabah di bank syariah di Kotapinang. Dengan ini mendapatkan hasil dalam penghasilan nilai koefisien jalur standar sebanyak 0,531 dan critical ratio sebanyak 6,284 terhadap probabilitas 0,000 ( $p < 0,05$ ).
3. Adanya beberapa yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan menjadi keputusan terhadap nasabah di bank syariah di Kotapinang. Dengan ini mendapatkan hasil dalam penghasilan nilai koefisien jalur standar sebanyak 0,415 dan critical ratio sebanyak 5,327 terhadap probabilitas 0,000 ( $p < 0,05$ ).
4. Adanya beberapa yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan menjadi keputusan terhadap nasabah di bank syariah di Kotapinang. Dengan ini mendapatkan hasil dalam penghasilan nilai koefisien jalur standar sebanyak 0,263 dan critical ratio sebanyak 2,926 terhadap probabilitas 0,005 ( $p < 0,05$ ).
5. Adanya beberapa yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan menjadi keputusan terhadap nasabah di bank syariah di Kotapinang. Dengan ini mendapatkan hasil dalam penghasilan nilai koefisien jalur standar sebanyak 0,216 dan critical ratio sebanyak 2,382 terhadap probabilitas 0,017 ( $p < 0,05$ )

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H. (2012) *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia*. Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam
- Anwar, D. (2001) *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT, Rosda KaryaBank Indonesia. (2013) Data SPI periode tahun 2006
- Arista, R., & Nurlaila, N. (2022). Pengaruh Sistem Pencatatan Laporan Keuangan Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Daerah (Pud) Pasar Kota Medan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(5), 585-594.
- Bank Indonesia. (2013) Statistik Perbankan Syariah Juni 2013. [www. bi.go.id](http://www.bi.go.id) diakses pada tanggal 27 November 2013
- Bank Indonesia. (2013) Statistik Perbankan Syariah September 2013. [www. bi.go.id](http://www. bi.go.id) diakses pada tanggal 27 November 2013
- Cahyani, A.F. (2013) Pengaruh persepsi bunga bank dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang. *Jurnal: Universitas Diponegoro Semarang*.
- Darsana, I. M., & Susanti, P. H. (2022). Trends of Traditional Culinary Tourism Research in Tourism Sector Journals Around Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(1).
- Hutabarat, S. (2010) Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah bank Syariah di Pekanbaru. *Jurnal: Universitas Riau*.
- Kotler, P. (2001) *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat
- Maulida, Y. A., & Habiburahman, H. (2022). Analisis strategi pemasaran keripik pisang di era pandemi Covid-19 (Studi pada UMKM Keripik Sumber Rezeki). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 303-314.
- Prasetio, A. (2022). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Empiris Pada Perusahaan Pt. Asia Menara Perkasa, Lampung). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(5), 689-696.
- Roslinda, R., & Nurlaila, N. (2022). Analisis Sistem Pencatatan Piutang Secara Manual Pada Pud Pasar Kota Medan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(5), 579-584.
- Sudartik. (2009) Pengaruh kualitas pelayanan dan periklanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada PT BPR Semarang Margatama Gunandan. Skripsi, tidak dipublikasikan: Universitas Negeri Semarang.

---

Sula, S. (2012) Market Share Perbankan Syariah Indonesia Jauh tertinggal dari Malaysia. diakses pada 27 November 2013 [www.detik.com](http://www.detik.com) Undang-undang RI No. 10 Tahun. 1998. Tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Jakarta  
Undang-undang RI No. 10 Tahun. 1998. Tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Jakarta  
Undang-undang RI No. 21 Tahun. 2008 Perbankan Syariah. Jakarta