

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA TABUNGAN MARHAMAH PT BANK SUMUT KCP SYARIAH KARYA

Fitri Al Faqih

Politeknik Negeri Medan
Email: fitrial.faqih@gmail.com

Abstract

This study was conducted to determine the influence of the quality of service and for the results of interest saving customers to the Marhamah saving PT Bank Sumut KCP Syariah Karya. Variable independent in the study is interest saving customers on Marhamah saving whereas variable independent consists of the quality of service and for the results. Samples used in this study is as much as 87 customers. This study using data questioner as the primary then the results of data analyzed using the analysis of regressing double linear, by doing a partial test, (t), simultaneous test (f), the coefficient of determination, with a significance level of 5 percent ($\alpha=0,05$) processed using SPSS 23. The results of this study indicate the quality of the services and for the results of the significant effect on interest saving customers to the Marhamah saving viewed through the statistical test of F with the value of significant of 0,002. The results of the statistical test showed that service quality has a positive influence and significant with a significance level of 0,002, and for the results to have a positive influence and significant with a significance level 0,058.

Keywords: *The quality of service, for the results, the interest of saving the customers on the saving Marhamah.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat menabung nasabah pada tabungan marhamah sedangkan variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 87 nasabah. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer kemudian hasil datanya dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan melakukan uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi, dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen ($\alpha=0,05$) yang diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah yang dilihat melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dan bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,058.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Minat Menabung Nasabah pada Tabungan marhamah*

PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga perantara keuangan melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bank berdasarkan prinsip syariah, seperti hal konvensional, juga berfungsi sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution), yaitu menyerap dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana – dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Sistem operasional bank syariah dikembangkan berlandaskan Al-quran dan hadist nabi Muhammad SAW. Untuk menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, islam memperkenalkan prinsip – prinsip muamalah Islam. Sebagaimana di dalam Al-Quran Allah SWT berfirman pada Surah An-Nisa: 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا
اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.

Yang dimaksud ayat tersebut adalah Allah memerintahkan manusia untuk mengantisipasi dan mempersiapkan masa depan untuk keturunan baik secara rohani/iman maupun secara ekonomi. Hadist Riwayat Bukhari:

“Simpanlah sebagian dari harta kamu untuk kebaikan masa depan kamu, karena itu jauh lebih baik bagimu.” Hadits ini menguatkan dengan secara tegas Nabi Muhammad saw menganjurkan untuk menabung.

Menghadapi persaingan antar lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan terbaik agar menimbulkan minat nasabah untuk menabung, sehingga ketika nasabah minat untuk menabung maka nasabah akan terus menggunakan produk dan jasa bank syariah. Menurut berita Jakarta, Kompas.com dirilis pada tanggal 21-01-2019 Untuk meningkatkan minat menabung masyarakat pemerintah terus berupaya meningkatkan inklusi keuangan melalui lembaga terkait, salah satunya lewat Otoritas Jas Keuangan (OJK). OJK sudah mencanangkan hari menabung nasional. “Kita rencanakan akan ada hari Indoneisa Menabung. Jadi kita pingin supaya inklusi masyarakat Indonesia. Seluruh masyarakat Indonesia terutama pelajar itu semua nanti pu ya rekening” kata Deputi Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK, Sarjito di Jakarta, Senin (21/1/2019).

Menurut berita MedanBisnis – Medan. Tabungan di perbankan Sumatera Utara (Sumut) pada tahun 2018 mencatatkan kinerja kurang baik. Data Bank Indonesia (BI) Perwakilan Sumut tahun 2018 mencatat tabungan perbankan Sumut mencapai Rp 87,7 triliun. Jumlah tersebut menurun 0,52% dibandingkan tahun 2017. “Untuk DPK di perbankan Sumut, tabungan memang turun. Karena deposito masih tumbuh 2,93% menjadi Rp 100 Triliun. Sementara giro tercatat senilai Rp 34,2 triliun dan bisa mencatatkan

pertumbuhan sebesar 1,44% dibandingkan tahun 2017” kata Pjs Kepala Perwakilan BI Sumut Hilman Tisnawan, Senin (11/3).

Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Karya jumlah nasabah pada tahun 2016 sejumlah 129 nasabah dan terjadi kenaikan tapi tidak signifikan sejumlah 168 nasabah dan pada tahun 2018 terjadi kenaikan yang cukup signifikan sejumlah 386 nasabah.

Tabel 1. Rekapitulasi Nisbah Bagi Hasil dan Jumlah Nasabah Produk Dana Pihak Ketiga (Tabungan Marhamah) PT Bank Sumut KCP Syariah Karya

Tabungan Marhamah	Jumlah Nasabah	Nisbah Bagi Hasil / Desember
2016	129	3.96%
2017	168	4.24%
2018	386	2.60%

Sumber: PT Bank Sumut KCP Syariah Karya

Menurut Rivai (2010:687), *mudharabah* adalah perjanjian antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan suatu kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati diantara kedua belah pihak tersebut.

Definisi teknis keuangan, akad *mudharabah* adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul al maal*) dengan nasabah selaku mudharib yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian *mudharabah* adalah suatu transaksi penanaman dana atau investasi berdasarkan kepercayaan. Kepercayaan merupakan unsur penting dalam akad *mudharabah* karena pemilik dana tidak boleh ikut campur dalam suatu proyek yang dijalankan yang dibiayai dengan pemilik dana tersebut, kecuali hanya sebatas memberikan saran-saran dan melakukan pengawasan terkait dengan pengelolaan dana Muhammad (2014:240).

Menurut Juniawan (2014:02) yang berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi bank Islam untuk menggunakan program kualitas layanan Islami. Alasan mengapa bank Islam harus sadar akan kualitas layanan adalah pertama, produk dan layanan bank Islam harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank Islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung salah satunya ialah tingkat bagi hasil. menurut Nikensari (2012:24), bagi hasil adalah kerja sama antara dua pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesama sesuai nisbah yang telah disepakati, misalnya 50%:50% (akad *mudharabah*).

PT Bank Sumut KCP Syariah Karya telah melakukan upaya untuk mencapai minat menabung nasabah dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dalam produk tabungan marhamah yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung.

Kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan memberikan perhatian yang lebih pada kepuasan pelanggan. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung guna menghasilkan suatu penaksiran, yaitu berupa hasil jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2017:81). Penelitian yang akan dilakukan adalah untuk menguji hubungan variabel independen yaitu, Kualitas pelayanan (X1), bagi hasil (X2), terhadap variabel dependen yaitu minat menabung (Y).

Tempat penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Bank Sumut KCP Syariah Karya. Penelitian ini akan menggunakan data-data dari bank serta data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada nasabah bank tersebut. Penelitian ini akan dilakukan dari bulan Juni-Juli 20

Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh nasabah tabungan marhamah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya yang berjumlah 683 nasabah. Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{683}{1 + 683 (0.1)^2} = 87,22$$

Melalui perhitungan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebesar 87,22 dibulatkan menjadi 87 sample. Kriteria sample pada penelitian ini adalah nasabah tabungan *mudharabah* pada PT Bank Sumut KCP Syariah Karya.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X ₁) Menurut Othman dan Owen (2001)	Compliance (Kepatuhan)	Berjalan sesuai hukum dan prinsip-prinsip islam
		Assurance (Jaminan)	Keramahan dan kesantunan pegawai
		Reliability (Kehandalan)	Memiliki jaringan yang luas dan mudah di akses
		Tangible (Keberwujudan)	Pelayanan cepat dan ketepatan dalam transaksi.
		Emphaty (Empati)	Produk layanan tabungan mudharabah yang menguntungkan
		Responsiveness (Ketanggapan)	Produk tabungan mudharabah dapat memenuhi kebutuhan personal nasabah
2	Bagi Hasil (X ₂) Menurut Karim (2007)	Persentase bagi hasil	Nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase
		Bagi untung dan bagi rugi	Nasabah mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan
		Jaminan	Jaminan yang diberikan bank tidak merugikan nasabah
		Menentukan besarnya nisbah keuntungan	Nisbah bagi hasil yang ditawarkan bank menarik untuk menabung.

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator
3	Minat Menabung (Y) Menurut Ferdinand (2006)	Minat Transaksional	Kecenderungan seseorang untuk membeli produk
		Minat Referensial	Kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain
		Minat Preferensial	Menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut
		Minat Eksploratif	Seseorang yang selalu mencari produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut

Sumber: diolah dari berbagai sumber Juni 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran validitas kuesioner dengan menguji validitas butir pernyataan yang bertujuan untuk mengukur seberapa tepat suatu variabel terprediksi oleh variabel lain *error* yang relatif kecil. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2017:52)

Setiap butir pernyataan dikatakan valid apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$. Jumlah sampel (n)= 30 dan besarnya df dapat dihitung dengan rumus $df = n-2$, yaitu $30-2 = 27$ dan alpha 0,05 didapat $r_{tabel} = 0,3610$, atau dengan kata lain nilai korelasi (r) masing-masing pernyataan harus $>0,3610$. Setelah dilakukan uji validitas, maka dapat dikatakan 27 pernyataan pada penelitian ini valid karena nilai korelasinya $>0,3610$. Pernyataan pada penelitian ini dikatakan valid karena korelasinya $>0,36$.

Hasil Uji Validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	Keterangan
KP1	0,363	0,3610	Valid
KP2	0,419	0,3610	Valid
KP3	0,499	0,3610	Valid
KP4	0,406	0,3610	Valid
KP5	0,448	0,3610	Valid
KP6	0,496	0,3610	Valid
KP7	0,454	0,3610	Valid
KP8	0,540	0,3610	Valid
KP9	0,513	0,3610	Valid
KP10	0,490	0,3610	Valid
KP11	0,537	0,3610	Valid
KP12	0,365	0,3610	Valid
KP13	0,407	0,3610	Valid
KP14	0,596	0,3610	Valid
KP15	0,718	0,3610	Valid
KP16	0,537	0,3610	Valid
KP17	0,719	0,3610	Valid
KP18	0,562	0,3610	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Bagi Hasil

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	Keterangan
B1	0,400	0,3610	Valid
B2	0,445	0,3610	Valid
B3	0,486	0,3610	Valid
B4	0,400	0,3610	Valid
B5	0,387	0,3610	Valid
B6	0,593	0,3610	Valid
B7	0,478	0,3610	Valid
B8	0,400	0,3610	Valid
B9	0,489	0,3610	Valid
B10	0,543	0,3610	Valid
B11	0,489	0,3610	Valid
B12	0,585	0,3610	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menabung

Uraian	r Korelasi Total	Standar Pengukuran	Keterangan
MN1	0,391	0,3610	Valid
MN2	0,367	0,3610	Valid
MN3	0,407	0,3610	Valid
MN4	0,389	0,3610	Valid
MN5	0,697	0,3610	Valid
MN6	0,732	0,3610	Valid
MN7	0,661	0,3610	Valid
MN8	0,612	0,3610	Valid
MN9	0,684	0,3610	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Uji Reliabilitas

Dari hasil pengolahan data validitas dan reliabilitas kuisisioner dengan program SPSS versi 23 diketahui bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel sebagaimana dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

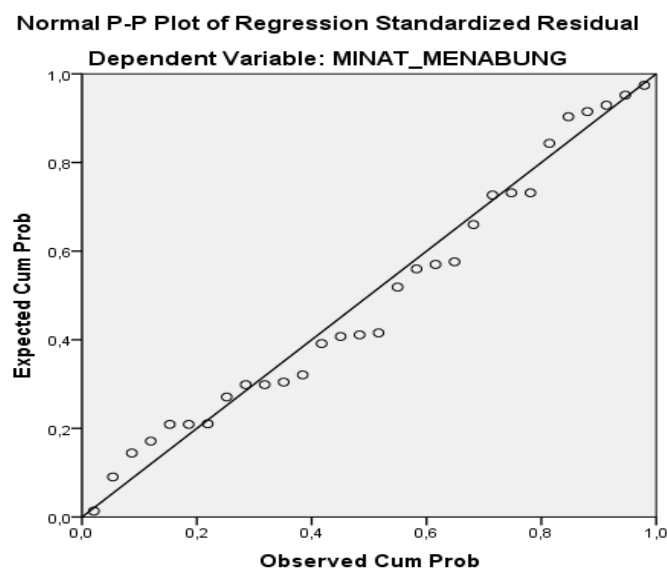
Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,825	Reliabel
Bagi Hasil	0,701	Reliabel
Minat Menabung	0,722	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan Tabel 5 diatas diketahui bahwa nilai alpha cronbach seluruh variabel berada diatas 0,60 sehingga pengukuran seluruh variabel dinyatakan reliable atau konsisten dan memiliki keandalan.

Uji Asumsi Klasik

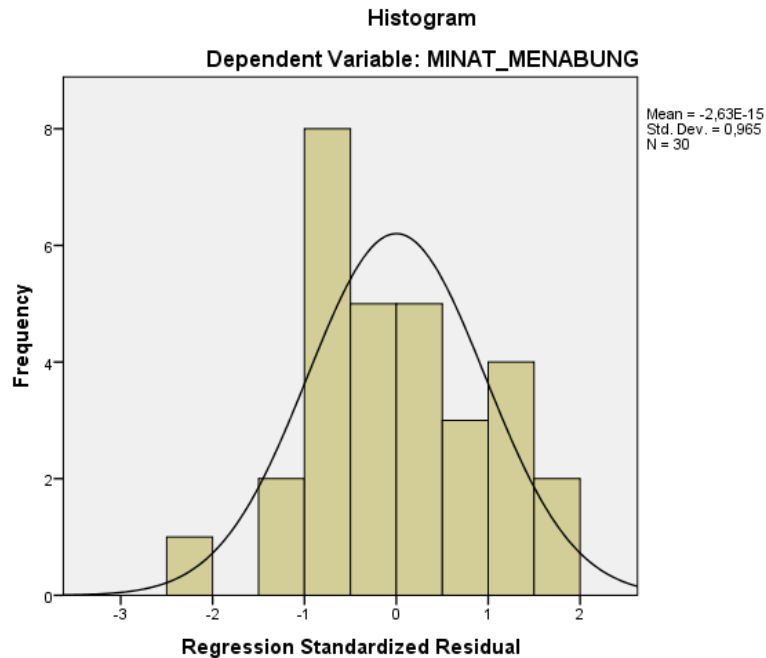
1. Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik P-P Plot

Sumber: data dioah dengan SPSS 23

Dari gambar grafik 1 menunjukkan pola grafik P-P Plot yang normal, terlihat dari titik distribusi data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.



Gambar 2. Histogram

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Dari gambar grafik histogram dapat dilihat bahwa perbandingan antara data observasi dengan distribusi normal. Terlihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi yang mendekati normal, sehingga bisa disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.131	1,132		-.115	,909		
	KUALITAS_PELAYANAN	,650	,241	,433	2,697	,012	,891	1,122
	BAGI_HASIL	,446	,226	,317	1,976	,058	,891	1,122

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Keterangan pada tabel 5 menjelaskan bahwa nilai *tollarence* variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Bagi Hail (X_2), Minat Menabung (Y) lebih kecil dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas pada seluruh variabel bebas tersebut.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,131	1,132		-,115	,909
	KUALITAS_PELAYANAN	,650	,241	,433	2,697	,012
	BAGI_HASIL	,446	,226	,317	1,976	,058

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 7, maka dapat ditulis persamaan regresinya.

$$\text{Minat Menabung} = -0,131 + 0,650 (\text{kualitas pelayanan}) + 0,446 (\text{bagi hasil})$$

Dari rumus regresi di atas dapat dinyatakan nilai koefisien regresinya sebagai berikut:

1. Nilai konstanta menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan, bagi hasil, maka besarnya minat menabung sebesar -0,131
2. Apabila nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 maka nilai minat menabung akan mengalami kenaikan sebesar 0,650
3. Apabila nilai Bagi Hasil mengalami kenaikan sebesar 1 maka nilai keputusan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,446

2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap setiap variabel independen (bebas) secara individual atau parsial terhadap variabel dependen (terikat).

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) diterima (H_0) ditolak.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) ditolak (H_0) diterima.

atau

Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka hipotesis (H_a) diterima (H_0) ditolak.

Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka hipotesis (H_0) diterima (H_a) ditolak.

Tabel 8. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,131	1,132		-,115	,909
	KUALITAS_PELAYANAN	,650	,241	,433	2,697	,012
	BAGI_HASIL	,446	,226	,317	1,976	,058

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

(1) Kualitas Pelayanan

Jika dilihat dari signifikansi diketahui bahwa nilai signifikan 0,012 lebih besar dari 0,05 ($0,012 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_0 diterima, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 2,697. T_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$, dengan melihat t_{tabel} ($df = n-k, 30-3 = 27$). Maka didapatkan t_{tabel} sebesar 0,3610 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,2697 < 2,05553$), maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah.

(2) Bagi Hasil

Jika dilihat dari signifikansi diketahui bahwa nilai signifikan 0,058 lebih besar dari 0,05 ($0,058 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_0 diterima, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 1,976. T_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test $\alpha = 0,05$, dengan melihat tabel ($df = n-k, 30-3 = 27$). Maka didapatkan t_{tabel} sebesar 0,3610 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,317 < 2,05553$), maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian dapat disimpulkan bahwa kemampuan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabunga marhamah.

3. Uji Signifikan Keseluruhan Regresi Sampel (Uji F)

Uji statistik F pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen atau lebih secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2017:96).

Hipotesis dalam uji F adalah sebagai berikut:

H_0 : Variabel kualitas pelayanan, bagi hasil, minat menabung secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel Minat Menabung Nasabah pada tabungan marhamah

H_a : Variabel kualitas pelayanan, bagi hasil, minat menabung secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel minat menabung. Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) diterima (H_0) ditolak.

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) ditolak (H_0) diterima.

atau

Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka hipotesis (H_a) diterima (H_0) ditolak.

Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka hipotesis (H_0) diterima (H_a) ditolak.

Tabel 9. Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sample (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,908	2	,454	8,241	,002 ^b
	Residual	1,487	27	,055		
	Total	2,395	29			

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Pada tabel tersebut, dapat dilihat besaran sig 0,002 hal ini menjelaskan bahwa nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel independen (Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Minat Menabung nasabah pada tabungan marhamah secara signifikan).

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 dapat ditentukan dengan persamaan $df_1 = \text{jumlah variabel}$ atau $df_1 = 2$, sedangkan $df_2 = n - k - 1$ atau $df_2 = 30 - 2 - 1$ sehingga diperoleh hasilnya 27. Maka dapat dilihat pada tabel F adalah sebesar. Berdasarkan hasil uji statistik dengan metode uji F, dimana Fhitung sebesar 8,241 lebih besar dari Ftabel yakni 3,35 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau variabel independen (kualitas pelayanan, bagi hasil) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (minat menabung).

4. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2017:95).

Tabel 10. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,616 ^a	,379	,333	,23468

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel 10 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- (1) Koefisien korelasi (R) sebesar 0,616 menunjukkan bahwa hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen karena mendekati angka 1.
- (2) Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa proporsi variabel independen menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen sebesar 37,9% .
- (3) Koefisien Adjusted R^2 sebesar 0,333 merupakan korelasi dari R^2 sehingga gambarnya lebih mendekati populasi.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah

Apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,012 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,012 < 0,05$) dan t_{hitung} sebesar 2,697 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} 2,05553 ($2,697 > 2,05553$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah. Terdapatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dirasakan telah memberikan pelayanan terbaik sehingga menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa PT Bank Sumut KCP Syariah Karya hal ini sesuai berdasarkan teori Juniawan (2014:02) yang berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi bank Islam untuk menggunakan program kualitas layanan Islami. Yaitu salah satunya, produk dan layanan bank Islam harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Konsep kerja dalam Islam di anggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kemudian juga sesuai dengan teori Othman dan Owen yang menunjukkan setiap dimensi kualitas layanan seperti kepatuhan, jaminan, kehandalan, keberwujudan, empati, serta ketanggapan telah sesuai memberikan pelayanan yang baik dan bagus oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Karya terhadap nasabah tabungan marhamah.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2018) bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,03 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri KCP Simpang Limun).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Daulay (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada PT Bank Mandiri Syariah di Kota Medan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofiyanto et.al (2016) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit kepemilikan rumah (Studi Empiris pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perdana dan Prayitno (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes.

Hal serupa juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfah (2008) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Haji pada PT BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur

2. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah

Apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi variabel bagi hasil adalah sebesar 0,058 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,058 < 0,05$) dan t_{hitung} sebesar 1,976 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} 2,05553 ($1,976 > 2,05553$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah. Terdapatnya bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah menunjukkan bahwa bagi hasil yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dirasakan telah memberikan bagi hasil yang memuaskan sehingga menimbulkan minat nasabah untuk menabung dalam menggunakan produk serta jasa PT Bank Sumut KCP Syariah Karya hal ini sesuai berdasarkan teori Nikensari (2012:24) yang berkesimpulan hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung salah satunya bagi hasil. Bagi hasil adalah kerja sama antara dua belah pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesama sesuai yang telah disepakati. Kemudian juga sesuai dengan teori Karim yang menunjukkan setiap dimensi bagi hasil seperti persentase bagi hasil, bagi untung dan bagi rugi, jaminan, menentukan besarnya nisbah keuntungan yang bagus dan memuaskan yang diberikan oleh PT Bank Sumut KCP Syariah Karya.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Daulay (2014) bahwa variabel bagi hasil secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariag Mandiri di Kota Medan.

Hal serupa juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2014) yang menyatakan bahwa variabel bagi hasil secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah pada Tabungan Marhamah

Apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan F hitung lebih besar dari F tabel, maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi variabel 0,335 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,335 > 0,05$) dan F hitung sebesar 8,241 dibandingkan F tabel 0,335 ($8,241 > 0,335$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan perbandingan yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Daulay (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan sebagai (X_1) dan bagi hasil sebagai (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi sebesar 0,012.
2. Variabel bagi hasil menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi sebesar 0,058
3. Variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi sebesar 0,012, dengan korelasi yang kuat. Koefisien determinasi sebesar 33,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, dan terjemahan 2013. Jakarta: Departemen Agama RI
- Al-Qardhawi, Yusuf. 2001. *Bunga Bank Haram*. Alih bahasa Setiawan Budi Utomo. Cetakan Pertama. Jakarta: Akbar.
- Daulay, Raihanah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan" *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Raidatus Syifa. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas dan Islamic Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*. Jurusan Akuntansi. Politeknik Negeri Medan.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Karim, Adiwarmanto A. 2007. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kharisma Mahkota Perdana dan Agus Prayitno. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah di Brebes*.
- Nasution, Inanta Hardianti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Simpang Limun)*. Jurusan Akuntansi. Politeknik Negeri Medan.
- Nikensari, Sri Indah. 2012. *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah dan Aplikasinya*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra

- Othman, A.Q., dan Owen, L., 2001, Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking, *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, April and June.
- PT Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Karya
- Rivai, Veithzal dan Arviyyan Arifin. 2010. *Islamic Banking*. Sebuah teori, konsep dan aplikasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rianty, Adella. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Setiawan, Mulyo Budi. dan Ukudi. 2007. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol. 14. No.2.
- Sofiyanto, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryono. 2016. *Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*
- Zainal, Veith Rival, dkk. 2017. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah Kepemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah swa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulfah, Lailatul. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada PT BNI Syariah*