

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
SYARIAH TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN
DIMENSI CARTER PADA BNI SYARIAH CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh ;

RESI LOVE FIKA

NIM 1416142310

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2018 M/1439 H**

SURAT PERNYATAAN

NAMA : RESI LOVE FIKA
NIM : 1416142310
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
PERBANKAN SYARIAH TERHADAP MINAT
MENABUNG DENGAN DIMENSI CARTER PADA BNI
SYARIAH CABANG BENGKULU

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk penggunaan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

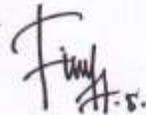
Bengkulu , Februari 2018

Mengetahui tim verifikasi

Yang pembuat pernyataan



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 19761124200604 1 002



Resi Love Fika
NIM. 1416142310

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Dimensi CARTER pada BNI Syariah Cabang Bengkulu ” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 11 Januari 2018 M

17 Rabi’ul Akhir 1439 H

Mahasiswa yang
menyatakan



Resi Love Fika
NIM 141 6142310

PERSETUJUAN PEMBIMBING

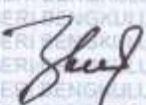
Skripsi yang ditulis oleh Resi Love Fika, NIM 141 614 2310 dengan judul

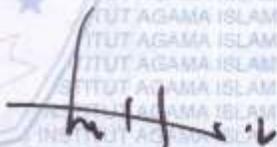
“Pengaruh Kualitas Pealayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Dimensi CARTER pada BNI Syariah Cabang Bengkulu”,
Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 11 Januari 2018 M
17 Rabiul Akhir 1439 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. M. Zaini Da'un, MM
NIP195403231976121001


Badaruddin Nurhab, MM
NIP 198508072015031005



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Paqar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Dimensi Carter Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu”** oleh Resi Love Fika NIM. 1416142310, Program Studi Perbankan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Februari 2018M / 12 Jamadil Akhir 1439H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bengkulu, 3 Maret 2018 M
15 Jamadil Akhir 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. H. M. Zaini Da'un, MM
NIP. 195403231976121001

Sekretaris

Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M
NIP. 197705092008012014

Penguji I

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 19730412 199803 2 003

Penguji II

Yosy Arisandy, M.M.
NIP 198508012014032001

**Mengetahui,
Dekan**

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 19730412 199803 2 003



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٥

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan...”

(Al-Insyirah: 5)

“Hai Orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolong, sesungguhnya ALLAH beserta dengan orang-orang yang bersabar”

(Al-Baqarah: 153)

Kuliah Itu Tujuan, Hidup Dirantau Pilihan, Gali Lobang Tutup Lobang Kebiasaan, Cita-Cita Dinomor Satukan, Sholat dan Berserah Diri Kepada Allah Itu Kewajiban, Orang Tua Bahagia Alasan Hidup Dimasa Depan.

Tidak Ada Masalah Yang Tidak Bisa Diselesaikan Selama Ada Komitmen Bersama Untuk Menyelesaiakannya.

Sekali Kau Kehilangan Harapan, Kau Kehilangan Seluruh Kekuatan Untuk Menghadapi Dunia, Jangan Pernah Berhenti Untuk Bermimpi dan Jangan Pernah Berhenti Untuk Mewujudkannya.

(Resi Love Fika)

Persembahan

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Dimensi *CARTER* pada BNI Syariah Cabang Bengkulu". Seiring do'a dan terselesainya skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan ke arisan Rasulullah Muhammad Saw.
2. Kedua orang tuaku yang tercinta, tersayang, yang sangat berarti dihidupku yang kasih sayangnya tidak akan terbalas dan tergantikan oleh siapapun, Bapak Tercinta (Ipul Nasri Bin Sailul), Makku Tersayang (Repti Binti Soleh), terima kasih atas semua cinta, kasih, semangat, dorongan, motivasi dan do'a yang tak hentinya kalian berikan kepadaku, aku tidak akan bisa jadi seperti sekarang ini tanpa kalian.
3. Kedua adikku tercinta dan tersayang, Putra satu-satunya Mak Abang Figo (Figo Syahreza) putri kecil Bapak Adek Chacha (Fricillia Rahmadani) terima kasih sayang kalian menjadi alasanku berjuang sampai saat ini dan kalian menjadi tujuan hidupku.
4. Untuk nenekku (Tapsia) dan (Almh. Ramiyah), serta kedua Datukku (Alm. M. Soleh) dan (Alm. Sailul) terima kasih telah memberikan dan mengajarkanku arti kesabaran dan perjuangan yang sebenarnya, dan kalian takkan pernah aku lupakan didalam hidupku.
5. Untuk keluarga besar dari ayahnda dan keluarga besar dari ibunda tanpa terkecuali terima kasih atas motivasi, terima kasih kalian adalah keluarga terhebatku dan aku bangga punya kalian.
6. Buat yang sering marah, mengingatkanku, membantu kekuranganku, memotivasiku, partnerku dari awal kuliah sampai skripsi ini terselesaikan, yang insyaa Allah akan menjadi partner hidup dunia akhiratku, (Rendra Anggara Putra) terima kasih

7. Sahabat terbaikku dari SMA sampai saat ini walaupun kita telah terpisah, jarak tapi silaturahmi kita terus terjaga dg baik, Nix Jenny, Nix Sari, Nix Ulan, Ayuk Tillah, Bucik Deka, terima kasih kalian telah menjadi saudara-saudaraku serta penyemangatku selama dibangku SMA sampai kuliah dan semoga kesuksesan kita raih bersama.
8. Untuk sahabat dari lahir, kakak, dan tempat curhat Teg Ett(Mepi Mayli, S.Kep), terima kasih sudah banyak mengajarkanku pengalaman hidup dan memotivasi untuk segera menyelesaikan kuliah ini Serta Abang Ns. Yusri Safran Dani, S.Kep, terima kasih
9. Untuk Para Jin walaupun tidak seperti dulu semoga kita selalu saling ingat saat awal kita bertemu hingga kita berteman dan akan berpisah (Jin Hetty Kurnianty dan Jin Dela Eriska) juga Riska Juliani kalian keluargaku selamanya.
10. Terimakasih kepada teman sekaligus kakak yang setia membantu dan sabar dalam proses penyelesaian skripsi ini (Randi Febdiawan, SE dan Ayuk Oksa Suryani, SE)
11. Teman seperjuangan Nia Daniati, Anita Putri Wulandari, Randa Mahendra serta Kiki
12. Teman-teman serta keluargaku KKN kelompok 42 Desa Trans Selolong Ana, Vina, Ririn, Riska, Novita, Sulis, Tina, Puspa, Mami Tasya, Aad, Renal, dan Herdang, terimakasih kalian sudah menjadi keluargaku selama 1 bulan lebih, semoga silaturahmi kita selalu terjalin dengan baik
13. Teman-teman seperjuangan PBS 1C, PBS D dan semua teman-teman PRODI PBS maupun EKIS yang tak bisa kusebutkan satu persatu terima kasih untuk canda tawa dalam bangku perkuliahan.
14. Dan tentunya untuk almamaterku IAIN Bengkulu.

ABSTRAK

Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung
Dengan Dimensi CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu
Oleh Resi love Fika : Nim 1416142310

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap Terhadap Minat Menabung Dengan Dimensi CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *asosiatif* dengan pendekatan *kuantitatif asosiatif*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan Minat Menabung Dengan Dimensi CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu, dengan teknik *Sampling Insidental*, dengan sampel 30 orang nasabah. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Minat Menabung Dengan Dimensi CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu, dengan nilai signifikansi (Sig.) $(0,000) < (\alpha) 0,05$. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat menabung adalah 58,6 %.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Minat Menabung*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kahadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Dimensi CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu”.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring do’a semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr.H.M. Zaini Da’un. MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi semangat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Badaruddin Nurhab, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi semangat dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
7. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 11 Januari 2018 M

17 Rabi'ul Akhir 1439 H

Resi Love Fika
NIM 1416142310

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
SURAT PERNYATAAN	II
PERSETUJUAN PEMBIMBING	III
PENGESAHAN	IV
MOTTO	V
PERSEMBAHAN	VI
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori	
1. Kualitas Pelayanan	18
2. Minat Menabung	22
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung	29
B. Kerangka Berfikir.....	31
C. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Variabel penelitian dan Definisi Operasional	36
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Teknik Analisis Data	
1. Analisis Statistik Deskriptif.	39

2. Pengujian Kualitas Data.....	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas Data.....	40
c. Uji Normalitas.....	40
d. Uji Homogenitas	41
e. Uji Linieritas Data.....	41
3. Pengujian Hipotesis	
a. Regresi linier Sederhana.....	42
b. Uji t	42
c. Koefisien determinasi.....	42

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Sejarah Singkat BNI Syariah	45
2. Visi dan Misi BNI Syariah.....	46
3. Produk dan Operasional PT. Bank BNI Syariah.....	47
4. Struktur Organisasi dan Managemen	52
B. Hasil Penelitian	57
1. Analisis Deskriptif Pada Responden Penelitian.....	57
2. Uji Kualitas Data.....	60
a. Uji Validitas Data.....	60
b. Uji Reliabilitas Data.....	65
c. Uji Normalitas Data	67
d. Uji Homogenitas	68
e. Uji linieritas.....	68
3. Pengujian Hipotesis.....	70
a. Regresi linier Sederhana.....	70
b. Uji t	71
c. Koefisien Determinasi.....	72
C. Pembahasan.....	72

BAB V Penutup

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Menabung	9
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Usia	57
Tabel 4.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5 Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Minat Menabung	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Minat Menabung	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Homogenitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Linieritas.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	70
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung 32
- Gambar 4.1 Struktur organisasai BNI Syariah Cabang Bengkulu

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Koesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Pengolahan Data

Lampiran 4 : Blanko Judul dan Bukti Menghadiri Seminar Proposal

Lampiran 5 : Jurnal Nasional dan Jurnal Internasional

Lampiran 6 : Lembar Check Plagiarism

Lampiran 7 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 9 : Surat Rekomendasi Penelitian DPMPTST Kota

Lampiran 10 : Surat Rekomendasi Penelitian DPMPTST Provinsi

Lampiran 11 : Lembar Bimbingan skripsi

Lampiran 12 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang lalu lintas pelaksanaannya sesuai dengan prinsip dan syariat islam, yang mana bank syariah tidak menggunakan sistem bagi hasil, dan ada akad dilakukan didalamnya, yang membedakan bank syariah dengan bank-bank konvensional, bank syariah juga terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisyir.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Fungsi dan peran bank syariah diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), adalah sebagai berikut: (1) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi nasabah (2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya (3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya. (4) Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, Bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya¹.

Menurut UU No.21 Tahun 2008, perbankan syariah adalah “segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam

¹Syukri Iska. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media press, 2012), hal.43

melaksanakan kegiatan usaha”.² Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.³

Pada hakikatnya persaingan dunia perbankan seringa mengalami perubahan-perubahan dengan munculnya pemain-pemain baru yang mentransformasikan industri, dan seringkali menggunakan transformasi baru dengan teknologi-teknologi baru yang memunculkan ciri serta keunikan inovasi masing-masing yang bertujuan memanjakan nasabahnya dan menciptakan minat nasabah. Situasi persaingan saat sekarang ini semakin keras, dan perusahaan yang dapat bertahan adalah perusahaan yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan minat pelanggan secara berkesinambungan menjadi kunci keunggulan bersaing perusahaan. Akibat begitu ketatnya persaingan, maka antusias bank-bank yang ada semakin tinggi untuk pelayanan barang dan jasa yang mereka tawarkan dengan berbagai macam kelebihan dan keunggulan dari jasa perbankan tersebut. Untuk itulah perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya yang kreatif, inovatif, serta efisien, sehingga menjadi pilihan dan meningkatkan minat para pelanggan.⁴

² Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

³ Pasal 2

⁴ M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012) hal.229

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.⁵

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah

⁵ Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2012) hal. 25

terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.⁶

PT BNI Syariah meraih penghargaan Golden KPR Sharia Bank dalam ajang 6th Digital Brand Indonesia Infobank Awards. Penghargaan ini merupakan yang kelima kalinya diperoleh secara berturut-turut oleh perusahaan⁷

Tidak hanya itu Sejak 2014, BNI Syariah menerima penghargaan Bank Syariah Terbaik kategori BUS dengan aset di atas Rp10 triliun. Indikator penilaian di antaranya adalah laporan keuangan 2016 pada aspek capital adequacy ratio, net interest margin, BOPO, pertumbuhan laba bersih, dan lain-lain.⁸

BNI Syariah sebagai Hasanah Banking Partner terus melayani kebutuhan masyarakat dalam mengelola keuangan sesuai tujuan syariah. Hal ini diimplementasikan dalam berbagai produk layanan dan jasa di antaranya Tabungan BNI iB Hasanah, Wakaf Hasanah, BNI iB Baitullah Hasanah, BNI Griya Swakarya iB Hasanah dan lain-lain.⁹

⁶ <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses jumat 6 oktober 2017, 06:55 wib

⁷ Dikutip dari keterangan tertulis BNI Syariah yang diterima *Dream*, Selasa 4 April 2017, penilaian ini didasari dengan respons positif masyarakat di sosial media dan *keyword Google Search* periode Januari—Desember 2016.

⁸ Fianancial bisnis.com. <http://finansial.bisnis.com/read/20170824/90/683405/bni-syariah-raih-penghargaan-investor-awards-syariah-terbaik>, diakses pada 6 oktober 2017

⁹ Fianancial bisnis.com. <http://finansial.bisnis.com/read/20170824/90/683405/bni-syariah-raih-penghargaan-investor-awards-syariah-terbaik>, diakses pada 6 oktober 2017

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing didunia perbankan karena bank merupakan suatu perusahaan jasa. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut BNI Syariah untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik guna untuk meningkatkan minat nasabah untuk menabung di BNI Syariah. Untuk itu pihak BNI Syariah harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabahnya.¹⁰

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi nasabah, bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia layanan, sehingga sudah seharusnya nasabah yang menentukan kualitas pelayanan, secara umum, perspektif nasabah terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan untuk meningkatkan minat nasabah tersebut.¹¹

Minat dapat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati sanubari.¹² Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal artinya untuk mencapai/ memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu. Secara

¹⁰ . Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar...* hal.220

¹¹ Kotler, Philip, *manajemen pemasaran analisis, perencanaan implementasi dan pengendalian*, alih bahasa A.B, Susanto, Jilid 1, (Jakarta: salemba empat, 2000) hlm. 340

¹²M. Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2001)hal. 56

sederhana minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.¹³ Hal yang dapat mempengaruhi minat menabung yaitu kualitas pelayanan dari suatu lembaga atau institusi.

Persaingan yang tinggi di dunia perbankan, menuntut BNI Syariah untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu pihak BNI Syariah harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabahnya. Untuk itu, penelitian ini mencoba meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER.¹⁴

Metode CARTER merupakan modifikasi dari metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).¹⁵ Namun dari lima variable tersebut masih bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), apabila

¹³ M. Dalyono, *Psikologi...* hal.56

¹⁴ A. parasuraman, Valarie A. zaithaml, dan Leonard L. Berry, "servqual: A multiple...hal. 15

¹⁵ A. parasuraman, Valarie A. zaithaml, dan Leonard L. Berry, "servqual: A multiple Item-scale For Measuring Consumer Parception Of Service Quality," *Journal Of Economics*, vol 64:1 (2015) , hlm. 23

diterapkan kepada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti Perbankan Islam perlu dilakukan modifikasi.¹⁶

Abdul Qowi Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya pada Perbankan Syariah. Model ini dinamakan dengan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan bank syariah dengan enam dimensi, yakni *compliance* (kepatuhan terhadap aturan dan hukum yang telah ditetapkan Allah SWT), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan pengukuran SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada *compliance* yang memiliki arti bahwa kemampuan dari perusahaan dapat memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan yang sesuai dengan syariat Islam itu sendiri.¹⁷

Sesuai dengan Visi BNI Syariah adalah “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja” tentunya segala bentuk pelayanan Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Bengkulu harus disesuaikan dengan prinsip syariah Islam, apalagi ditengah-tengah persaingan bank syariah yang semakin pesat dalam setiap produk dan proses

¹⁶ Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, “servqual: A multiple...hal.20

¹⁷ Abdul Qhawi Othman dan Lyan Owen, “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks : A Case Study In Kuwait Finance House,” *International Journal Of Islamic financial services* vol 3:2 (2013), hlm.10

pelayanannya. Kebanyakan masyarakat saat ini semakin kritis, Bank Syariah yang pelayanannya tidak sesuai Syariat Islam akan merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank Syariah tersebut. Bank Negara Indonesia Syariah merupakan salah satu lembaga kepercayaan masyarakat, untuk manajemen harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, supaya meningkatkan minat nasabah untuk menabung pada BNI Syariah cabang Bengkulu. Menurut salah satu karyawan BNI Syariah cabang Bengkulu atas nama Bapak Nofrianda Karnak selaku BOH pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu, beliau mengatakan kualitas pelayanan selalu ditingkatkan dan telah meningkat dengan dibuktikannya oleh, sudah melakukan pelatihan terhadap karyawan bagian Marketing, Teller, dan CS 1 kali dalam 6 bulan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan minat menabung nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu, juga melakukan workshop khusus karyawan bagian marketing 3 bulan 1 kali workshop, guna untuk membahas strategi marketing untuk menarik minat nasabah untuk menabung pada Bank BNI Syariah Bengkulu, dan setiap awal bulan mereka melakukan Meeting guna untuk mengulas kinerja seluruh karyawan, peningkatan jumlah nasabah dan meningkatkan kinerja bank agar lebih baik lagi.¹⁸ Tetapi jumlah nasabah yang menabung justru selalu mengalami penurunan, tingkat penurunan tersebut seperti pada Tabel 1.1 dibawah ini:

¹⁸Bapak Novrianda Karnak, BOH, Wawancara pada Tanggal 03 Januari 2018

Tabel 1.1
Tingkat Jumlah Nasabah yang Menabung Pada BNI Syariah Cabang
Bengkulu Dalam Periode 6 Bulan

Bulan	Jumlah Nasabah
Juli 2017	285
Agustus 2017	235
September 2017	158
Oktober 2017	416
November 2017	314
Desember 2018	195
Jumlah	1.603

Sumber: Bni Syariah KC Bengkulu

Bedasarkan tabel di atas diketahui jumlah nasabah yang menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu selama periode enam bulan terakhir (bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November, Desember). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa (bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November, dan Desember) terdapat penurunan jumlah nasabah pada bulan Agustus dan September, yang mana besarnya penurunan jumlah nasabah dari Juli ke Agustus yaitu dari 285 turun ke 235, sedangkan dari Agustus ke September itu kembali mengalami penurunan yang cukup tinggi yaitu dari 235 turun ke 158, tetapi pada bulan Oktober jumlah nasabah yang menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu mengalami peningkatan yang cukup

signifikan yaitu dari 158 naik ke 416 nasabah yang menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Dan dari bulan Oktober ke November kembali mengalami penurunan dari 416 menurun menjadi 314 nasabah yang menabung, dibulan November ke Desember kembali mengalami penurunan yang signifikan dari 314 nasabah ke 195 yang menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Fenomena ini tentunya tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena terjadi peningkatan jumlah nasabah menabung tetapi dilain pihak juga mengalami penurunan jumlah nasabah yang menabung,¹⁹ Melihat fenomena ini, maka perusahaan perlu mengkaji dan memahami apa saja yang menjadi faktor-faktor yang dapat mendorong meningkatnya minat menabung seorang nasabah. Karena dengan penambahan jumlah nasabah, secara tidak langsung dapat meningkatkan pendapatan pada bank tersebut melalui transaksi yang mereka lakukan.²⁰

Berdasarkan data diatas, apakah kualitas pelayanan yang maksimal yang dirasakan masyarakat sebagai nasabah dapat meningkatkan minat menabung pada bank syariah tersebut, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan kurang maksimal maka akan menurunkan minat nasabah untuk menabung pada bank syariah tersebut. Maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam dengan topik kualitas pelayanan dan minat menabung, dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul “

¹⁹Sumber Data dari BNI Syariah KC Bengkulu. 2017

²⁰ Bapak Novrianda Karnak, *BOH*, Wawancara pada Tanggal 03 Januari 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN DIMENSI CARTER Pada BNI Syariah Cabang Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung pada BNI Syariah cabang Bengkulu?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu untuk menarik minat nasabah untuk menabung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung pada BNI Syariah cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability,*

tangible, empathy, dan responsiveness) yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Bengkulu untuk menarik minat nasabah untuk menabung

D. Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini, diharapkan agar memeberikan manfaat bagi :

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan literatur untuk penelitian lanjutan tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap minat menabung dan diharapkan dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan ilmu

2. Praktis

a. Bagi Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu

Sebagai sumbar informasi tambahan untuk pihak bank, dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatkan minat nasabah untuk menabung. Termasuk untuk mengetahui penyebab minat nasabah menabung selalu mengalami penurunan

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan agar bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pengembangan Perbankan Syariah agar lebih baik lagi

c. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang kualitas pelayanan jasa serta hubungan terhadap minat menabung dengan pendekatan CARTER

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan pelayanan jasa perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah dilakukan oleh Randi Febdiawan yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Penurunan Kota Bengkulu Tahun 2017. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah sama-sama membahas pelayanan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah survey dan studi kepustakaan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dan penelitian yang akan diteliti adalah peneliti ini juga membahas pengaruh lokasi terhadap minat beli konsumen, selain itu objek penelitian yang diteliti yaitu PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Penurunan Kota Bengkulu. Sementara penelitian yang akan diteliti membahas objek tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER pada BNI Syariah cabang Bengkulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan pelayanan berpengaruh

secara signifikan terhadap minat beli konsumen pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Penurunan Kota Bengkulu.²¹

Adapun jurnal Nasional yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap minat menabung yaitu jurnal dari Bagja Sumantri Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah, pengaruh produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah dan pengaruh produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini menggunakan simple random sampling dan kuota sampling, sedangkan analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah. Produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap

²¹Randi Febdiawan. *Pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap minat beli konsumen pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Penurunan Kota Bengkulu*. (Skripsi sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Bengkulu 2017), hlm.1

keputusan menjadi nasabah. Selain itu minat menjadi nasabah juga berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.²²

Adapun jurnal internasional yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap minat menabung diantaranya yaitu, penelitian Maysam Molae, Reza Ansari, dan Hadi Teimuori dengan judul *Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran*. Persamaan yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama ingin meneliti kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada kepuasan nasabah yang mana si peneliti ingin mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian yang akan diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap minat menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi responsif memiliki dampak terbesar pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Diantara dimensi kualitas layanan, dua dimensi kehandalan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.²³

²² Bagja Sumantri. *Pengaruh Kualitas Pembiayaan dan produk Pelayanan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah*. Jurnal *Economia*, Volume 10, Nomor 2, Oktober 2014

²³ Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran . Maysam MOLAEE Reza ANSARI Hadi TEIMUORI. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 3, No.3, July 2013*

F. Sistematika Penulisan

Bab pertama menguraikan pendahuluan yang menjadi pondasi dari setiap karya ilmiah yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah dapat memberikan informasi relevan untuk membantu menemukan pokok masalah dimulai dari hal yang umum kepada hal yang khusus. Pokok masalah merupakan pernyataan tentang suatu keadaan yang memerlukan pemecahan dan jawaban akibat dari ketidaksesuaian antara teori dan praktik. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang dirumuskan secara formal atau pertanyaan yang diharapkan akan ditemukan jawabannya melalui penelitian yang dilakukan dan juga bermanfaat untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian karena rumusan masalah sebagai pendorong atau penyebab suatu kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian yang berisi penjelasan secara spesifik tentang hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan. Kegunaan dari penelitian menjelaskan secara tegas untuk apa penelitian dilakukan dan memaparkan manfaat penelitian dalam pengembangan penelitian. Penelitian terdahulu ditunjukkan untuk melihat lebih dalam permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian sekarang guna mendapatkan hasil penelitian baru yang baik dan bermanfaat. Sistematika penulisan memaparkan setiap bab atau komponen-komponen dalam skripsi secara runtun dan singkat.

Bab kedua berisi kajian teori, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian. Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau *literature* yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi. Kemudian dikemukakan kerangka berpikir yang merupakan langkah-langkah dalam melakukan penelitian dan memperlihatkan masalah dalam penelitian, dan kemudian dikemukakan hipotesis yang memberikan arah bagi penelitian yang akan dilaksanakan, mencegah peneliti melakukan penelitian coba-coba, membantu peneliti untuk menghindari berbagai variabel pengganggu dan menjadi dugaan awal hasil penelitian.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang merupakan pemecahan atas masalah yang diteliti agar lebih terarah. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi dengan tujuan dan kegunaan. Metode penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab keempat berisi gambaran umum lokasi penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Gambaran umum merupakan penyajian informasi mengenai lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian merupakan penjelasan penyajian data hasil penelitian yang sudah diolah, yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Penyajian data ini disertai dengan penjelasan secara deskriptif, sehingga memperjelas sajian tabel atau grafik tersebut.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu bukti dari aktivitas orang lain secara langsung yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan kepada pihak lain, yang dilakukan dengan setulus hati dan akan sangat berpengaruh untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan lembaga keuangan tersebut.

Pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yakni aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Kualitas pelayanan adalah merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan”.²⁴

Pelayanan merupakan suatu aktivitas pemenuhan kebutuhan yang diberikan seseorang ataupun karyawan pada lembaga keuangan kepada nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dari pelayanan tersebut maka dapat dinilai oleh pelanggan berkualitas atau tidaknya suatu lembaga keuangan yang ingin mereka pilih. “Pelayanan

²⁴Hasan Ali. *Marketing bank Syariah*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2010) hal.91

merupakan sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan”.²⁵ Menurut Kotler, pelayanan adalah ”aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut”. Selain itu menurut Hadipranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah “aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan”.²⁶

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh pihak untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang dipengaruhi oleh kemampuan karyawan, sebagai tingkat mutu yang diharapkan oleh pelanggan.

b. Kualitas pelayanan

Secara garis besar kualitas pelayanan terdiri dari :

- a. Menciptakan perhatian calon pembeli
- b. Menggugah minat calon pembeli
- c. Menanamkan keyakinan calon pembeli

²⁵Bunga Rampai Strategic, *Manajemen Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm.155

²⁶Randi Febdiawan, *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap minat beli konsumen pada PT. Pegadaian (persero) syariah ups penurunan kota Bengkulu*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Bengkulu. 2017.

- d. Memperlakukan calon pembeli sebagai raja yang harus dihormati, dilayani dan dipuaskan.

Kualitas pelayanan secara islam menurut Siagian sebagai yang dikutip oleh Ridwan, “pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Jadi pelayanan itu merupakan rasa menyenangkan yang diberikan karyawan kepada nasabah untuk memberi kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan nasabah tersebut”. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas pada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ

بِخَاذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk*

*kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*²⁷

Adapun prinsip-prinsip pelayanan islami, antara lain sebagai berikut:

1. Melayani itu ibadah karenanya harus ada rasa cinta dan semangat membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan anda.
2. Member dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*)
3. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti
4. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu kelak anda menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang diharapkan
5. Menghargai orang lain sebagai mana diri anda dihargai.²⁸

c. Indikator kualitas pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan perspektif Islam pertama kali diperkenalkan oleh Othman dan Owen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi tersebut adalah model CARTER, yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness* (CARTER). Othman dan Owen menambahkan unsure *compliance* pada dimensi mutu pelayanan yang diteliti sebelumnya oleh Pasuraman, yaitu (Kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan islam dan ekonomi). Jadi dengan adanya dimensi CARTER ini sangat pas untuk mengukur suatu kualitas pelayanan pada lembaga keuangan yang

²⁷ Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267

²⁸Toto Asmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet ke-1 2014), hal.97

mempunyai prinsip sesuai dengan syariat islam seperti pada BNI Syariah Cabang Bengkulu sendiri yang akan dilakukan oleh peneliti.²⁹

Dimensi CARTER yang dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut : “1. *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang ditetapkan dalam Al-Qur’an dan As-Sunnah (syariah). Untuk mengukur kemampuan perusahaan atau perbankan agar sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam 2. *Assurance* (jaminan), Bagian lain dari dimensi assurance adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim”.³⁰ “3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik 4. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya 5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan pada para nasabah dengan memahami keinginan nasabah 6. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti visi dan misi, ketepatan waktu, ketepatan janji”.³¹

2. Minat Menabung

a. Pengertian Minat Menabung

²⁹Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, “*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) In Banks: A Case Study In Kuwait Finance House*”, h. 10

³⁰Fitria Solahika Salma, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. Jurnal Ekonomi islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015

³¹Al Arif M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.221

Minat adalah rasa suka atau ketertarikan seseorang terhadap suatu hal tanpa paksaan, yang memang berasal dari hati nurani seseorang tersebut. Minat pada dasarnya merupakan penerimaan akan suatu hubungan diri sendiri dengan sesuatu yang ada diluar diri. Semakin kuat suatu hubungan tersebut, maka semakin besar pula minat yang timbul dari diri seseorang tersebut.

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai “sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan”.³²

Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas. Pengaruh kondisi-kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga dapat dikatakan minat sifatnya tidak stabil. Minat dapat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati sanubari. Minat yang besar terhadap sesuatu merupakan modal yang besar artinya untuk mencapai atau memperoleh benda atau tujuan yang diminati itu.³³

Minat adalah ”rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri”.³⁴

³² Anton M. Moeliono, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2013, hlm. 225.

³³ M. Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2001) hal. 56

³⁴ Djaalii, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008, hal.121

Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan.³⁵ Sedangkan menurut istilah ialah "suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu".

Jadi, Minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai penguat fikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.

Ada beberapa tahapan minat antara lain:

- a. Informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah.
- b. Pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah.
- c. Keputusan menjadi nasabah .

³⁵ WJS.Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2010, hlm. 650.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu minat dapat timbul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal. Minat yang besar terhadap suatu hal merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat menabung. “mengenai hal ini Badudu dan Zain mengartikan menabung sebagai kegiatan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank,”³⁶ atau ”menurut Aromasari menyimpan uang di bank dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang.”³⁷ Jadi dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa menabung merupakan suatu hal yang dilakukan oleh seseorang untuk menyimpan uang dalam tabungan baik dibank atau lembaga lainnya, dengan tujuan untuk memenuhi atau mempersiapkan kebutuhan dimasa yang akan datang.

Pada prinsipnya perilaku pembelian atau minat menabung nasabah seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan menabung.

³⁶ Badudu JS dan Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:Pustaka Sinar Harapan, hlm. 139

³⁷ Aromasari, T. 1991. *Hubungan Antara Sikap terhadap Tabungan Berhadiah dengan Minat Menabung Mahasiswa pada Bank di Beberapa Universitas di Yogyakarta. Skripsi (tidak diterbitkan)*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.

Karakteristik pribadi konsumen yang dipergunakan untuk memproses rangsangan tersebut sangat kompleks dan salah satunya adalah motivasi untuk menabung.

Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa minat menabung adalah kekuatan yang mendorong individu untuk memberikan perhatiannya terhadap kegiatan menyimpan uang di bank yang dilakukan secara sadar, tidak terpaksa dan dengan perasaan senang.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat Menabung.

Adapun hal-hal yang dapat mempengaruhi minat menabung, yaitu :

- a. Kebudayaan; kebiasaan yang biasa ditanamkan oleh lingkungan sekitar, misalnya guru yang mengarahkan anak didiknya untuk rajin menabung.
- b. Keluarga; orang tua yang rajin menabung secara tidak langsung akan menjadi contoh bagi anak-anaknya.
- c. Sikap dan Kepercayaan; seseorang akan merasa lebih aman dalam mempersiapkan masa depannya jika ia memiliki perencanaan yang matang, termasuk dalam segi finansialnya.
- d. Motif sosial; kebutuhan seseorang untuk lebih maju agar dapat diterima oleh lingkungannya dapat ditempuh melalui pendidikan,

penampilan fisik, yang kesemuanya membutuhkan biaya yang akan lebih mudah dipenuhi bila ia menabung.

- e. Motivasi; rencana-rencana mengenai kebutuhan-kebutuhan dimasa mendatang dapat mendorong seseorang untuk menabung.

Mengenai hal ini Sukardi dan Anwari berpendapat bahwa minat menabung pada pokoknya menyangkut tiga hal, yakni:

1. Masalah kemampuan untuk menabung yang ditentukan oleh selisih antara pendapatan dan pengeluaran yang dilakukan. Apabila pendapatan lebih besar dari pengeluaran dapat dikatakan mempunyai kemampuan untuk menabung.
2. Masalah kesediaan untuk menabung.
3. Setiap individu pada umumnya mempunyai kecenderungan menggunakan seluruh pendapatannya untuk memenuhi kebutuhannya. Karena ada kecenderungan tersebut, maka kemampuan menabung tidak secara otomatis diikuti dengan kesediaan menabung.³⁸

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa minat menabung dapat dipengaruhi oleh faktor individual, faktor sosial, faktor kemampuan dan faktor kesediaan.

- c. Indikator minat nasabah

Menurut Ferdinand yang dikutip oleh Ibnu Maulana, minat menabung dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut.

³⁸ Sukardi dan Anwari, *Manfaat Menabung dalam Tabanas dan Taska*, Jakarta: Balai Aksara, 2013, hlm.75.

- a. Minat ingin menjadi nasabah, merupakan keinginan konsumen untuk berbelanja atau keinginan pembeli melakukan pembelian pada penyedia jasa tersebut.
- b. Minat refrensia, yaitu kecendrungan seseorang untuk merefrensikan produk kepada orang lain. Konsumen memiliki minat yang besar terhadap barang, selain akan menceritakan hal yang positif, konsumen tersebut juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk juga menggunakan barang atau jasa tersebut, karena seseorang yang memiliki minat terhadap sesuatu barang akan cenderung memiliki pemikiran yang positif terhadap barang atau jasa tersebut, sehingga jika ditanya konsumen lain, maka konsumen tersebut akan cenderung akan merekomendasikan ke konsumen lain.
- c. Minat transaksional, yaitu kecendrungan seseorang untuk membeli produk. Konsumen yang memiliki minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat dari bentuk pengorbanan yang dilakukan terhadap suatu barang atau jasa. Konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap suatu barang atau jasa akan bersedia untuk membeli dengan membayar barang atau jasa tersebut dengan tujuan konsumen yang berminat tersebut dapat menggunakan barang atau jasa tersebut.
- d. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut.

Prefrensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk prefrensinya.

- e. Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti bagaimana spesifikasi produk atau jasa tersebut.³⁹

Jadi, pemahaman pelayanan terhadap perilaku konsumen (nasabah) tidak lepas dari minat beli nasabah, karena minat membeli merupakan salah satu tahap yang ada pada subyek sebelum konsumen memutuskan untuk menjadi nasabah pada BNI Syariah Cabang Bengkulu itu sendiri.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung

Kualitas pelayanan adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”.⁴⁰

Menurut Islam kualitas pelayanan “merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan

³⁹Ibnu Maulana Budihantoro. *Analisis yang Mempengaruhi Kepercayaan Dampaknya untuk Meningkatkan Minat Menabung Nasabah*. Tesis Pasca Sarjana, Program Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang 2012.h. 33

⁴⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.2012),hal.25

kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka”.⁴¹ Pelayanan yang ramah serta prima dalam melayani nasabah akan memberikan nilai plus dalam pandangan nasabah, serta nasabah akan merasa nyaman dan akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menabung.⁴²

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ali Mahmudi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang cabang Salatiga. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan lembaga keuangan syariah yang dari waktu ke waktu semakin ketat, sehingga setiap perusahaan harus menciptakan strategi pemasaran yang baru untuk dapat mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih luas serta dapat meningkatkan minat menabung masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap minat menabung di BMT Tumang cabang Salatiga. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah tabungan BMT Tumang Cabang Saltiga, dengan kriteria tertentu. Sampel yang diambil sebanyak 95 responden nasabah tabungan dengan menggunakan teknik skala linkert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

⁴¹Toto Asmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet. Ke-1, 2014, hal.97

⁴²M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012) hal.211

seseorang atau sekelompok orang yang mengenai fenomena sosial. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 20 dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F serta koefisien determinasi (R^2) dan uji asumsi klasik. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga. Uji test menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Tumang Cabang Salatiga dengan pengaruh sebesar 67,6%, sedangkan sisanya yaitu 32,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini.⁴³

Selain itu juga telah dibuktikan Tri Astuti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah di BRI cabang Sleman. Dengan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah BRI Cabang Sleman dengan F -hitung sebesar 26,374 dan R

⁴³ Ali Mahmudi, 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang cabang Salatiga*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1-Perbankan Syariah IAIN Salatiga. Hal. 93

square sebesar 0,452 yang artinya variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.⁴⁴

B. KERANGKA BERFIKIR

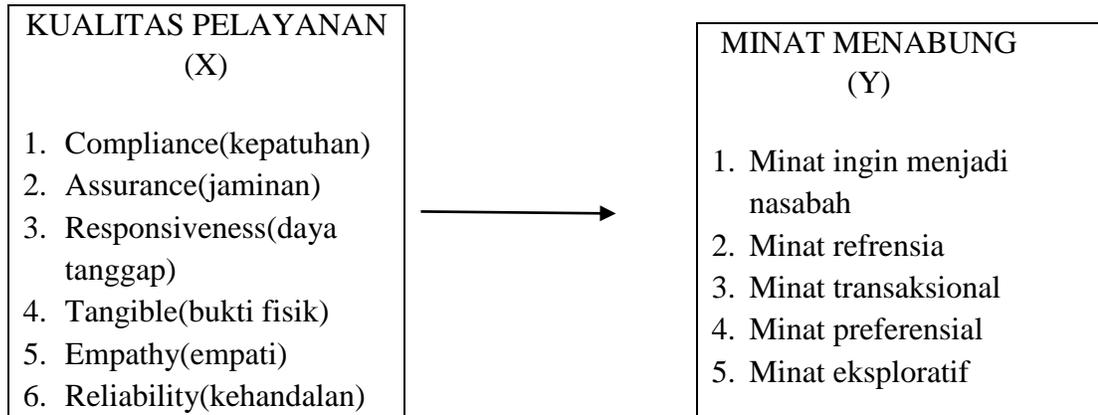
Berdasarkan judul penelitian yang akan penulis teliti yaitu tentang “pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.” Maka dapat dibuat kerangka berfikir sebagai berikut :⁴⁵

Gambar 2.1

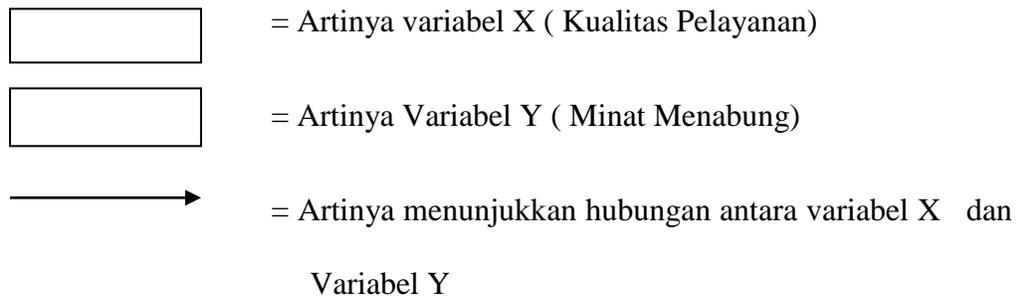
Keterkaitan variable kualitas pelayanan jasa terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER pada BNI syariah cabang Bengkulu

⁴⁴ Tri Astuti. 2013 Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Cabang Sleman). Hal. 53

⁴⁵Bungin, M . Burhan, 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi keenam.(Jakarta: Kencana). Hal.75.



Sumber : Bungin,M Burhan



Kerangka pemikiran diatas menjelaskan hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, baik secara persial maupun secara simultan.

C. HIPOTESIS

Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu.

H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung pada Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu.

Dengan demikian maka kesimpulan penulis semakin baik kualitas pelayanan (X) maka akan semakin meningkat pula minat manabung (Y) pada BNI Syariah cabang Bengkulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kuantitatif asosiatif yang bersifat menganalisa dan membuktikan hubungan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap minat menabung⁴⁶

B. Waktu dan Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Bank Negara Indonesia syariah cabang Bengkulu. Penelitian ini didasarkan karena ditemukannya ketidak sesuaian antara teori dan fakta yang terjadi pada Bank Negara Indonesia Syariah cabang Bengkulu tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap minat menabung. Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperkirakan selama 5 bulan Dari bulan September 2017 hingga bulan Februari 2018 (jadwal terlampir).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang. Mempunyai subyek dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun

⁴⁶Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Kencana Predana MediaGroup, 2014), hal. 36

populasi yang peneliti maksud adalah para nasabah yang datang ke BNI Syariah Cabang Bengkulu, yaitu berjumlah 1.603 orang nasabah.⁴⁷

2. Sampel

Adapun sampel adalah bagian kecil dari anggota yang diambil berdasarkan teknik tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁴⁸ Dalam hal ini sampel yang peneliti maksud ialah para nasabah yang datang ke BNI Syariah Kantor Cabang Kota Bengkulu. Menurut Gay dan Diehl untuk studi *asosiatif* dibutuhkan minimal 30 sampel untuk menguji ada tidaknya hubungan.⁴⁹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sampling insidental*.⁵⁰

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Data primer biasa dikatakan juga data yang dikumpulkan oleh suatu badan dan diterbitkan oleh badan itu pula.⁵¹ Data primer diperoleh dari angket atau kuesioner.

⁴⁷ Database pembukaan rekening Tabungan pada BNI Syariah Bengkulu, Tanggal 10 Januari 2018

⁴⁸ Tanjung Hendri, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramat publishing, 2013), h. 74

⁴⁹ Juniarti, *pengaruh motivasi dan pengetahuan tentang perbankan syariah terhadap keputusan menabung pada bank syariah*, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu, 2016), h. 30

⁵⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 140

⁵¹ Darwanto. *Statistic social ekonomi*. (Yogyakarta BPPP, Yogyakarta 2013) hlm. 10

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Survei

Yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER pada BNI Syariah Cabang Bengkulu.

b. Kepustakaan

Teknik ini mengumpulkan teori-teori yang ada dalam literature, sehingga memudahkan peneliti untuk mencari masalah dengan teori yang ada dan digunakan. Sehingga mendapatkan ketidaksesuaian antara teori dan praktik lapangan.

E. Variabel Penelitian dan Depinisi Operasional

1. Variabel penelitian

Instrumen atau alat pengumpul data dapat menentukan kualitas suatu penelitian. Data yang diperoleh dengan instrument yang tidak sesuai dengan masalah yang diteliti dapat menyebabkan mutu penelitiannya diragukan. Secara operasional variabel pada penelitian ini terdiri dari

variable bebas dan variable terikat. Variable bebasnya adalah pelayanan jasa. Dan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah.

2. Depinisi Operasional

Berdasarkan model hipotesis diatas yang telah dipaparkan, maka secara operasional variabel penelitian itu adalah sebagai berikut:

a. Variabel kualitas pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan merupakan aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah, dan sebagainya, serta dirasakan baik bagi penghargaan maupun penghormatan dan juga akan mempengaruhi citra BNI Syariah atau kepribadian BNI Syariah dan kekuatan daya tarik yang dibuat oleh Bank terhadap Nasabahnya. Indikator kualitas pelayanan yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness* (CARTER).

b. Varibel Terikat (Y)

Minat menabung merupakan perangkat mental yang menggerakkan individu dalam memilih sesuatu. Timbulnya minat dalam suatu objek ini ditandai dengan adanya rasa senang atau tertarik. Jadi boleh dikatakan orang yang berminat terhadap sesuatu maka orang tersebut akan merasa senang atau tertarik terhadap objek yang dimintai tersebut. Indikator minat menabung

yaitu minat ingin menjadi nasabah, minat refrensia, minat transaksional, minat prefensial, minat eksploratif.

F. Instrument penelitian

1. Angket atau kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Pertanyaan diajukan kepada nasabah yang menabung di BNI Syariah cabang Bengkulu, yang ada didalam Bank saat penelitian dilakukan. Pertanyaan yang ada, bersifat kuisioner tertutup yaitu responden hanya dipersilahkan memilih dari beberapa jawaban yang sudah tersedia. Angket/ kuesioner berfungsi untuk mendapatkan data tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Butir-butir pertanyaan dalam angket disusun berdasarkan indikator dari beberapa variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan terhadap minat menabung dan skala pengukuranya menggunakan skala likert.⁵² Dalam penelitian ini akan diberikan nilai dengan bobot sebagai berikut:

- a. jawaban (a) sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. jawaban (b) setuju (S) diberi skor 4

⁵²Sugiono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 93

- c. jawaban (c) Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- d. jawaban (d) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. jawaban (e) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu instrumen yang menggunakan dokumen sebagai sumber data-data. Peneliti menggunakan instrumen dokumentasi untuk memperoleh data tentang kondisi nasabah yang menabung di BNI Syariah cabang Bengkulu. Instrumen ini dilakukan untuk melengkapi data-data yang diperlukan, dengan mengali dokumen yang dimiliki tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan penelitian.

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya baik, dalam artian cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah untuk diolah.⁵³

G. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berusaha untuk menggambarkan berbagai data yang berasal dari berbagai karakteristik dari suatu sampel. Statistik deskriptif

seperti mean, minimum, maximum, median, modus, variance dalam bentuk analisis angka maupun gambar atau diagram.

2. Pengujian Kualitas Data

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh suatu kuesioner tersebut, adapun metode yang ada uji validitas ini menggunakan korelasi *Corrected Item-Total Correlation*. Pengambilan keputusan jika :⁵⁴

Corrected Item-Total Correlation > 0,2 maka butir tersebut valid

Corrected Item-Total Correlation < 0,2 maka butir tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten). Jika kuesioner telah valid dan reliable maka kuesioner dapat disebarkan kepada responden. Teknik *Cronbach Alpha*, criteria reliabilitasnya jika:

Cronbach Alpha > 0.60 maka dikatakan reliable

Cronbach Alpha < 0.60 maka dikatakan tidak reliable

c. Uji Normalitas

⁵⁴ Sufren, *Belajar SPSS pasti bisa.*, (Jakarta: PT. Elex Media, 2014), h. 62

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji data variabel bebas (X) dan data variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Untuk mengetahui populasi berdistribusi normal atau tidak, dalam Model regresi yang baik adalah data yang terdistribusi normal, artinya data tersebut didapatkan dari beberapa sampel yang berasal dari populasi yang sama. Metode yang digunakan adalah dengan uji *Skewnes*, dengan kriteria bila nilai *Skewnes* dan kurtosis terletak pada range -2 hingga 2, maka variabel data tersebut akan berdistribusi normal.⁵⁵

d. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk menguji kesamaan volume populasi yang berdistribusi normal. Data yang dianalisis berasal dari populasi yang tidak jauh beda keragamannya. Menguji signifikan homogenitas dengan cara menggunakan taraf kesalahan 5% ($\alpha=0.05$). penerapan pengambilan keputusan uji homogenitas adalah sebagai berikut :

$\text{Sig} > \alpha$ maka varians setiap sampel homogeny

$\text{Sig} < \alpha$ maka varians setiap sampel tidak homogeny

e. Uji Linieritas Data

⁵⁵Sofyan Yamin, Heri Kurniawan, *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, (Jakarta : Salemba Infotek, 2015), h. 16

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel indenpen tertentu.⁵⁶ Teknik yang digunakan untuk pengujian linieritas data tiap variabel dalam penelitian ini adalah *Linierity*. Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier atau tidak. Adapun kriteria yang berlaku sebagai berikut:

- a. Signifikansi uji (α) = 0.05
- b. Jika nilai probabilitas hitung yang diperoleh lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0.05$ ($\text{sig} < \alpha$), maka pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) bersifat linier.
- c. Jika nilai probabilitas hitung yang diperoleh lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0.05$ ($\text{sig} < \alpha$), maka pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) bersifat tidak linier.

3. Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana, dan uji statistic dengan menggunakan t-test⁹.

a. Regresi linier sederhana

⁵⁶ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS16*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2008), h.52

Didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi sederhana dirumuskan sebagai berikut⁵⁷ ;

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Angka konstan koefisien regresi.

b = Koefisien regresi variabel, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu atau angka frekuensi.

b. Penentuan Uji Statistik dengan menggunakan t-test⁵⁸

Uji *t-test* memiliki tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Penerapan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

$\text{Sig} > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$\text{Sig} < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Koefisien Determinasi

⁵⁷Tika Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*.(Jakarta: PT Bumi Aksara.2006). Hal 89

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014),

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan pada pengaruh antara (X) dengan (Y). koefisien determinasi dilambangkan dengan R^2 .

Tabel 3.1
Interprestasi Koefisien Determinasi

No	Proporsi (Internal Koefisien)	Keterangan
1	0% - 19,99%	Sangat rendah
2	20% - 39,99%	Rendah
3	40% - 59,99%	Sedang
4	60% - 79,99%	Kuat
5	80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Vina Marlina

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah singkat PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan system perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahatn mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.⁵⁹

Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantoe Cabang BNI Konvensional (*Office Channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.

Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi

⁵⁹*Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari <http://PT.BNI.Syariah.com>, 2017/03/12, diakses pada hari jumat 05 januari 2018, pukul 20:04 WIB.

aturan syariah.⁶⁰ Didalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *Spin off* tahun 2009. Rencana tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. Pada September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.⁶¹

2. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah

BNI Syariah sebagai lembaga keuangan yang mencoba untuk membentuk dan membangun hubungan baik dengan berbagai masyarakat Indonesia, bangga bila upayanya dalam membantu perkembangan dan pemberdayaan masyarakat menjadikan PT. Bank BNI Syariah sebagai Bank pilihan

⁶⁰ *Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari <http://PT.BNI.Syariah.com>, 2017/03/12, diakses pada hari jumat 05 januari 2018, pukul 20:04 WIB.

⁶¹ *Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari <http://PT.BNI.Syariah.com>, 2017/03/12, diakses pada hari jumat 05 januari 2018, pukul 20:04 WIB.

masyarakat. Oleh karena itu PT Bank BNI Syariah mempunyai visi dan misi dalam keberlangsungan perusahaannya.

1. Visi PT. Bank BNI Syariah

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.⁶²

2. Misi PT. Bank BNI Syariah

- a. Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁶³

3. **Produk dan Operasional PT Bank BNI Syariah**

a. Lingkungan Makro Bank BNI Syariah

Sistem pembiayaan pada PT Bank BNI Syariah menggunakan beberapa akad yaitu *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, *rahn*, *qardh*. Pengertian dari akad *mudharabah* adalah akad yang dilakukan antara pemilik modal (*shahibul mal*) dengan pengelola (*mudharib*) dimana nisbah bagi hasil disepakati diawal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. *Murabahah* adalah akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang dijelaskan dengan

⁶²Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

⁶³ Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran bisa dilakukan secara mengangsur/cicilan atau sekaligus.

Musyarakah adalah akad antara dua pemilik modal atau lebih untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu, sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk salah satu dari mereka. Akad ini diterapkan pada usaha atau proyek yang sebagiannya dibiayai oleh lembaga keuangan sedangkan selebihnya dibiayai oleh nasabah. *Rahn* adalah akad menggadaikan suatu barang dari satu pihak ke pihak yang lain, dengan uang sebagai gantinya. Lembaga keuangan tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaan atau keamanan barang tersebut.⁶⁴

Sedangkan *Qardh* adalah pembiayaan kepada nasabah untuk dana talangan secepatnya dalam jangka waktu yang relatif pendek, dan dana tersebut dikembalikan secepatnya sejumlah uang yang digunakan. Dalam transaksi ini, nasabah hanya mengembalikan pokok.⁶⁵

Ijarah adalah akad sewa menyewa barang antara kedua belah pihak, untuk memperoleh manfaat dari barang tersebut. Akad sewa yang terjadi antara pemilik barang dengan penyewa dengan cicilan sewa yang sudah termasuk cicilan pokok harga barang sehingga pada akhir masa perjanjian penyewa dapat

⁶⁴“*Trusted Partner For Financial Excellent Profil Perusahaan*”, PT BNI Syariah KC Bengkulu, h.6

⁶⁵“*Trusted Partner For Financial Excellent Profil Perusahaan*”, PT BNI Syariah KC Bengkulu, h.6

membeli barang tersebut dengan sisa harga yang kecil atau diberikan saja oleh bank.⁶⁶

b. Produk dan Jasa Bank BNI Syariah

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Produk iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah: “simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.”

Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadiah*.

b. Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah,” yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

c. Tabungan iB Bisnis Hasanah

⁶⁶ “*Trusted Partner For Financial Excellent* Profil Perusahaan”, PT BNI Syariah KC Bengkulu, h.7

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah “Simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan.”⁶⁷

d. Tabungan iB Topenas Hasanah

Tabungan iB Topenas Hasanah adalah: “Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.”

e. Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan iB Baitullah Hanasah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan system setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

f. Tabunganku iB

⁶⁷ “*Trusted Partner For Financial Excellent* Profil Perusahaan”, PT BNI Syariah KC Bengkulu, h.8

Tabunganku iB adalah “Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.”

g. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah “Simpanan transaksional untuk anda para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelola berdasarkan pada prinsip syariah.⁶⁸

h. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah “produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadiah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

i. Giro iB Hasanah

Definisi Giro iB Hasanah adalah: “Simpanan transaksional dalam mata uang Rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG)”

j. Deposito iB Hasanah

⁶⁸Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

Definisi Deposito iB Hasanah adalah: “simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah (IDR) ditunjukkan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.”

4. Struktur Organisasi dan Manajemen

Di Indonesia setiap organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang sangat penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.⁶⁹ Bagan struktur organisasi PT Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu dapat dilihat pada

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Branch Manager

1. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
2. Mengkoordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Tahunan Cabang
3. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

b. Operational Manager

⁶⁹Dokumen BNI Syariah KC Bengkulu Tahun 2018

1. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan.
2. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan.

Operational Manager membawahi:

- a. Customer Service Head (CSH)
 - b. Operational Head (OH)
 - c. General Affairs Head (GAH)
- c. Branch Internal Controller (BIC)
1. Membantu kepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang.
 2. Memelihara kecermatan dan ketelitian data *accounting*, informasi keuangan serta laporan-laporan lain
 3. Mendorong dipatuhinya ketepatan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia.
- d. SME Financing Head (SFH)
1. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan produktif.
 2. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat

3. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif.

SFH membawahi:

SME Account Officer (SAO)

e. Consumer Sales Head (SH)

1. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja dibidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.
2. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat.
3. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

a. Sales Officer (SO)

b. Sales Assistant (SA)

f. Consumer Processing Head (CPH)

1. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau *cross clearing* telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
2. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan

3. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawai:

- a. Consumer Processing Assistant (CPA)
- b. Collection Assistant (CA)
- g. Customer Service Head (CSH)
 1. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan
 2. Menyusun target untuk pencapaian Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)
 3. Memeriksa aplikasi pembukaan rekening dan transaksi harian

CSH membawahi:

- a. Customer Service(CS)
- b. Teller
- h. Back Office Head (BOH)
 1. Memeriksa mutasi harian
 2. Memastikan kebenaran posting
 3. Menyiapkan penyelenggaraan akad-akad pembiayaan dan pengadministrasiannya.

BOH membawahi:

a. Financing Support Assistant (FSA)

b. Operational Assistant (OA)

i. General Affairs Head (GAH)

1. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang
2. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang
3. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi asset cabang

GAH membawahi Administration Assistant (ADA)

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Pada Responden Penelitian

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1

Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi	Persentase
Pria	12 orang	40%
Wanita	18 orang	60%
Total	30 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Dari 30 responden table tersebut dapat diketahui mayoritas lebih banyak berjenis kelamin responden yaitu wanita. Responden yang jenis kelamin pria dengan persentase 40% dan wanita persentase sebesar 60%

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
≤ 20 tahun	11 Orang	37 %
21-35 tahun	14 Orang	47 %
36-50 tahun	4 Orang	13 %
>50 tahun	1 Orang	3 %
Total	30 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas lebih banyak usia pada penelitian ini adalah 21 sampai 35 tahun dengan jumlah responden 14 orang nasabah dan besar persentasenya yaitu 47%. Responden berusia ≤ 20 tahun sebanyak 11 orang responden dengan persentase 37%. Sementara usia responden 36 sampai 50 tahun dengan jumlah 4 orang nasabah dan besar persentasenya yaitu 13%. Untuk usia lebih dari 50 tahun dengan jumlah nasabah 1 orang dan besar persentasenya yaitu 3%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	16 Orang	53 %
D3	8 Orang	27 %
S1	5 Orang	17 %
\leq S1	1 Orang	3 %
Total	30 Orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas ditunjukkan bahwa mayoritas pendidikan dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah responden 16 dengan persentase 53%. Sementara itu untuk tingkatan pendidikan Diploma dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dan dengan jumlah persentase 27%. Untuk

tingkat pendidikan Sarjana dengan responden 5 orang dan dengan persentase sebesar 17%. Untuk responden dengan tingkat pendidikan \leq S1 sebanyak 1 orang dengan persentase 3%.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	3 Orang	10 %
Wiraswasta/Pedagang	4 Orang	13 %
Pegawai Swasta	3 Orang	10 %
Mahasiswa	14 Orang	47 %
Lain-lain	6 Orang	20 %
Total	30 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden banyak bekerja pada tingkatan Mahasiswa dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase yaitu 46% , tingkatan pekerjaan lain-lain 6 responden dengan persentase yaitu 20%, tingkatan wiraswasta/pedagang 4 responden dengan persentase yaitu 13%, tingkatan pekerjaan PNS ada 3 responden dengan persentase yaitu 10%, tingkatan pekerjaan pegawai swasta 3 responden dengan persentase yaitu 10%.

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.5

Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp 500.000	3 Orang	10 %
Rp 1.000.000- Rp 2.000.000	9 Orang	30 %
Rp 2.000.000- Rp 3.000.000	10 Orang	33 %
Rp 3.000.000- Rp 4.000.000	6 Orang	20 %
>Rp 4.000.000	2 Orang	7 %
Total	30 Orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden banyak memiliki penghasilan Rp 2.000.000- Rp 3.000.000 dengan jumlah responden 10 responden. Sementara dengan penghasilan Rp 1.000.000- Rp 2.000.000 dengan jumlah 9 responden. Dan untuk penghasilan Rp 3.000.000- Rp 4.000.000 dengan jumlah 6 responden. Untuk penghasilan < Rp 500.000 dengan jumlah 3 responden. Terakhir untuk penghasilan >Rp 4.000.000 dengan jumlah 2 responden.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.⁷⁰

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

⁷⁰ V.Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Paramedis*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012) h. 172

ji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VX1	74.13	49.568	.442	.785
VX2	74.20	49.614	.341	.790
VX3	74.07	47.168	.624	.774
VX4	74.33	45.954	.530	.777
VX5	74.27	46.271	.611	.772
VX6	74.33	48.230	.535	.779
VX7	74.07	50.823	.226	.797
VX8	74.23	47.289	.435	.784
VX9	74.10	50.162	.336	.790
VX10	74.17	47.385	.531	.778
VX11	73.87	52.740	.127	.800
VX12	74.20	49.683	.249	.798
VX13	74.30	49.941	.322	.791
VX14	74.13	48.740	.455	.783
VX15	74.20	47.821	.537	.778
VX16	74.13	49.844	.253	.797
VX17	74.27	55.306	-.137	.823
VX18	73.93	49.926	.352	.789
VX19	73.87	49.430	.462	.784

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas atau sama dengan 0,2. Berdasarkan tabel di atas uji validitas pada variable kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa terdapat 17 butir pertanyaan dinyatakan valid

yaitu butir 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14,15, 16, 18, 19 dan terdapat 2 butir pernyataan yang dinyatakan tidak valid yaitu butir 11, dan 12 karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih kecil dari 0,2. Jadi cara selanjutnya adalah mengeluarkan butir yang tidak valid dalam pengukuran, kemudian dilakukan uji validitas kembali. Pengujian validitas kembali tidak boleh dilakukan dengan cara sekaligus, namun harus dikeluarkan satu-persatu dimulai dengan butir yang memiliki nilai terendah. Pada tabel terlihat bahwa butir 17 memiliki nilai korelasi terendah jadi dilakukan Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Table 4.7
Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Setelah Butir 17 Dikeluarkan saat pengujian validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VX1	70.17	50.075	.453	.811
VX2	70.23	50.047	.356	.815
VX3	70.10	47.817	.618	.801
VX4	70.37	47.068	.489	.807
VX5	70.30	46.700	.626	.799
VX6	70.37	48.654	.553	.805
VX7	70.10	51.472	.224	.823
VX8	70.27	47.582	.459	.810
VX9	70.13	51.085	.306	.818
VX10	70.20	47.545	.571	.803
VX11	69.90	52.990	.169	.823
VX12	70.23	49.840	.282	.822
VX13	70.33	50.782	.301	.818
VX14	70.17	49.316	.458	.810
VX15	70.23	48.392	.540	.805
VX16	70.17	50.420	.256	.823
VX18	69.93	51.030	.301	.818
VX19	69.90	50.024	.464	.810

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat 1 butir yang dinyatakan tidak valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation*

dibawah dari 0,2. Oleh karena itu dilakukan pengujian validitas kembali.

Hasil pengujian terlihat seperti dibawah ini :

Table 4.8
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Setelah Butir 11 Dikeluarkan
saat pengujian validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VX1	65.77	48.737	.398	.815
VX2	65.83	48.144	.362	.817
VX3	65.70	46.079	.613	.804
VX4	65.97	45.068	.506	.808
VX5	65.90	44.990	.620	.802
VX6	65.97	46.792	.558	.807
VX7	65.70	49.390	.242	.824
VX8	65.87	45.844	.454	.812
VX9	65.73	49.168	.312	.820
VX10	65.80	45.890	.558	.806
VX12	65.83	48.006	.281	.824
VX13	65.93	49.030	.292	.821
VX14	65.77	47.564	.451	.812
VX15	65.83	46.282	.570	.806
VX16	65.77	48.323	.275	.824
VX18	65.53	49.154	.303	.820
VX19	65.50	48.328	.448	.813

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (Korelasi Butir Dengan Total Butir) berada diatas 0,2 maka pernyataan yang ada dapat dinyatakan valid.

Table 4.9
Uji Validitas Minat Menabung

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VY1	16.40	5.421	.576	.612
VY2	16.67	4.989	.446	.670
VY3	16.33	5.954	.315	.716
VY4	16.53	5.706	.506	.640
VY5	16.47	5.568	.511	.636

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk mengukur variabel minat beli menghasilkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (Korelasi Butir Dengan Total Butir) berada diatas 0,2 maka pernyataan yang ada dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas merupakan keandalan alat ukur, seberapa jauh alat ukur yang dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika

diterapkan pada sampel yang sama.⁷¹ Reabilitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka pertanyaan dapat dikatakan reliable.⁷² Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Table 4.10
Uji Reability Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	17

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Table 4.11
Uji Reabilitas Minat Menabung (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji Reliabilitas X dan Y di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih dari 0,60 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel. Yang berarti bahwa seluruh variabel penelitian adalah reliabel dan alat ukur yang digunakan konsisten.

⁷¹Sufren, *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2013) h. 55

⁷²V. Wiratma Sujarweni, *SPSS Untuk Paramedis....*,h.179

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memeperlihatkan data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji Skewness.

Table 4.12
Uji Normalitas Data

Statistics		
	KUALITAS_PELAYANAN	MINAT_MENABUNG
N Valid	28	30
Missing	2	0
Std. Deviation	.395	.567
Skewness	.180	-.117
Std. Error of Skewness	.441	.427

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji normalitas dengan *Skewness* dapat diketahui bahwa nilai seluruh variabel terletak pada *range* -2 hingga 2, Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena nilai *skewness* pada kualitas pelayanan sebesar 0,180. Nilai *skewness* pada minat menabung sebesar -0,117. Artinya data dalam penelitian ini sampelnya berasal dari populasi yang sama dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

d. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui bahwa sampel memiliki varian yang sama. Hasil pengujian homogenitas data dengan menggunakan teknik *test of homogeneity of variance* dilihat pada tabel berikut ini:

Table 4.13
Uji homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KUALITAS_PELAYANAN	10.509	1	26	.183
MINAT_MENABUNG	6.072	1	26	.171

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji homogenitas dengan menggunakan *levене test* pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai signifikansi lebih dari 0,05. Ini berarti bahwa seluruh variabel bersifat homogen.

e. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikansi atau tidak. Jika nilai signifikansi (Sig). lebih kecil dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antar kedua variabel, dan sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig). lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang tidak

linier antara kedua variabel. Untuk melihat hasil linieritas data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 4.14
Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS_PELAYANAN *	Between Groups	(Combined)	3.069	10	.307	4.561	.003
MINAT_MENABUNG		Linearity	2.469	1	2.469	36.702	.000
		Deviation from Linearity	.600	9	.067	.990	.482
	Within Groups		1.144	17	.067		
	Total		4.213	27			

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji linieritas dengan menggunakan *Test Of Linierity* pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Deviation From Linierity* mempunyai signifikansi lebih besar dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa antara variabel lokasi dengan minat beli terdapat hubungan yang linier.

3. Pengujian Hipotesis

a. Model Regresi Linier Sederhana

Table 4.15
Regresi linier sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.430	.757		-.568	.575
KUALITAS_PELAYANAN	1.106	.182	.766	6.069	.000

a. Dependent Variable: MINAT_MENABUNG

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.15 koefisien regresi yang diperoleh dari analisis regresi pada tabel maka dapat disusun persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,430 + 1.106X$$

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,430 berarti jika tidak ada peningkatan dari kualitas pelayanan maka minat nenabung sebesar 0,430.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 1.106. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1.106 maka akan menyebabkan kenaikan pada minat menabung (Y) sebesar 1.106 (karena tanda positif) sebesar 1.106.

b. Uji t

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4.16
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	430	.757		-.568	.575
KUALITAS_PELAYANAN	1.106	.182	.766	6.069	.000

a. Dependent Variable: MINAT_MENABUNG

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel 4.16 dapat diketahui nilai signifikansi (Sig.) (0,000) < (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung diterima.

c. Koefisien Determinasi

Table 4.17

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.586	.570	.374

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.17 di atas dapat diketahui *R Square* adalah sebesar 0,586 hal itu berarti bahwa interpretasi koefisien determinasi sedang. Jadi besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung.

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung pada alpha 5%. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi (sig.) $(0,000) < (\alpha) 0,05$.

Pengaruh Kualitas mampu mempengaruhi minat menabung karena kualitas pelayanan menciptakan hubungan yang baik antara pemasar dan pembeli, kualitas pelayanan juga akan memberikan kesadaran tentang keunggulan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi citra BNI Syariah atau kepribadian BNI Syariah dan

kekuatan daya tarik yang dibuat oleh BNI Syariah terhadap pelanggan utamanya.

2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu

Diketahui bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0,586 hal itu berarti bahwa interpretasi koefisien determinasi sedang. Jadi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uji statistik yang dilakukan terkait pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap minat menabung dengan dimensi CARTER pada BNI Syariah cabang Bengkulu maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung pada alpha 5%. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi (sig.) $(0,000) < (\alpha) 0,05$. Sehingga jika pelayanan meningkat maka minat menabung juga meningkat.

2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada BNI Syariah Cabang Bengkulu

Diketahui bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0,586 hal itu berarti bahwa interpretasi koefisien determinasi sedang. Jadi besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Suatu penelitian akan memiliki arti jika dapat memberikan kontribusi atau manfaat bagi pembaca maupun penelitian berikutnya. Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagi Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Bengkulu

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan bahan pengembangan pengetahuan dalam mengambil keputusan terkait dengan kualitas pelayanan. Dan setelah mengetahui penyebab penurunan minat menabung nasabah maka penulis memberikan saran kepada pihak Bank agar dapat mengatasi penurunan minat menabung dengan cara, mengatur perencanaan tugas yang baik untuk bagian marketing, meningkatkan kordinasi bagian marketing, melakukan pendekatan kepada nasabah, dengan cara memahami keinginan nasabah, pimpinan harus melakukan pengawasan yang optimal, dan mampu bersaing dengan bank bank lainnya.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan dalam pertimbangan ketika ingin menjadi nasabah pegadaian syariah dan menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya diharapkan memasukkan variabel lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini karena masih terdapat variabel lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap minat menabung.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012
- Ali, Hasan. *Marketing bank Syariah*, Bogor; Ghalia Indonesia.2010
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi X. Jakarta: Rineka Cipta. 2014
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Edisi Revisi IX. Jakarta:Rineka cipta. 2013.
- Aromasari,T.. Hubungan Antara Sikap terhadap Tabungan Berhadiah dengan Minat Menabung Mahasiswa pada Bank di Beberapa Universitas di Yogyakarta. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.2012
- Asmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet ke-2. 2014
- Asnaini Dkk. *Pedoman Penulisan Skeipsi FEBI IAIN Bengkulu*, Bengkulu. 2016
- Astuti , Tri. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Cabang Sleman). 2013.
- Budihantoro, Ibnu Maulana. *Analisis yang Memengaruhi Kepercayaan Dampaknya untuk Minat Menabung Nasabah*. Tesis Pasca Sarjana, Program Magester Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang. 2012.
- Burhan, Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.Jakarta: Kencana Predana Media Group. 2014.
- Bungin.M, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta :Kencana. 2016.
- Darwanto. *Statistic social ekonomi*. Yogyakarta BPPP, Yogyakarta. 2013.

- Dalyono M. *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta. 2001
- Djaalii.2008. *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Febdiawan, Randi. *Pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap minat beli konsumen pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Penurunan Kota Bengkulu.* (Skripsi sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. .2017
- Syukri, Iska.2012. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Fajar Media press
- Khairunisa, Delta. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung (Study kasus pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Semarang).* *Proceeding Simposium Nasional I Sistem Ekonomi Islam*, P3EI-FE UII, Yogyakarta. 2016.
- Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran analisis, perencanaan implementasi dan pengendalian*, alih bahasa A.B, Susanto, Jilid 1, Jakarta: salemba empat,.2000
- Mahmudi, Ali. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang cabang Salatiga.* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1-Perbankan Syariah IAIN Salatiga. 2015
- Marliana, vina. *Strategi Integrated Marketing Communication Pada Produk Pembiayaan di Bank Madina Syariah Yogyakarta.* Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2016.
- M Al Arif. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.2012
- Moeliono, Anton M, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 2013

- Molaei, Maysam, Dkk. Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 3, No. 2013*
- Nandang, Sunandang Said. *analisis pengaruh lokasi dan pelayanan pegadaian syariah terhadap minat nasabah (studi kasus pegadaian syariah cabang depok)*, Skripsi sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2011.
- Pabundu, Tika. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006
- Parasuraman, Valarie A. zaithaml, dan Leonard L. Berry. "servqual: A multiple Item-scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality," *Journal Of Economics*, vol 64:1 .2015
- Pasal 1 ayat (1) dan 2. *Undang-Undang No 21* tentang Perbankan Syariah. 2008.
- Poerwadarminta WJS. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 2010.
- Said, Nandang Sunandang. *analisis pengaruh lokasi dan pelayanan pegadaian syariah terhadap minat nasabah (studi kasus pegadaian syariah cabang depok)*, Skripsi sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2011.
- Salma, Fitria Solahika. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. Jurnal Ekonomi islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. JESTT Vol. 2 No. 4. 2015
- Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS16*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo. 2008.
- Saifuddin, Azwar. *Validitas Uji Reliabilitas*. Yogyakarta: PustakaBelajar. 2013.

- Strategic, Bunga Rampai. *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta. 2007.
- Soemitra , Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenanda Media Group. 2012
- Sufren. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo. 2013.
- Sufren. *Belajar SPSS pasti bisa*, Jakarta: PT. Elex Media. 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sujarweni, V. Wiratna. *SPSS Untuk Paramedis*, Yogyakarta: Gava Media. 2012.
- Sumantri, Bagja. *Pengaruh Kualitas Pembiayaan dan produk Pelayanan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah*. *Jurnal Economia*, Volume 10, Nomor 2, Oktober 2014
- Tanjung, Hendri. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta. Gramat publishing. 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. 2012.
- Othman , Abdul Qhawi dan Lyan Owen. “Adopting and Measuring Costomer Service Quality (SQ) In Islamic Banks : A Case Study In Kuawit Finance House,” *International Journal Of Islamic financial sevices* vol 3:2. 2013
- Yamin, Sofyan, Heri Kurniawan. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Jakarta : Salemba Infotek. 2015.
- Fianancial bisnis.com. <http://finansial.bisnis.com/read/20170824/90/683405/bni-syariah-raih-penghargaan-investor-awards-syariah-terbaik.2017>
- <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> 2017
- <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>. 2017

