



ANALISIS KARAKTERISTIK KUALITAS PRODUK PERBANKAN SYARIAH DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK BNI SYARIAH

¹⁾Erwin Febriansyah; ²⁾Fraternesj; ³⁾Ivosine Pratiwi

^{1, 2, 3)} Department of Accounting, Faculty of Economic, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: ¹⁾erwinfebriansyah@gmail.com; ²⁾fraternesj@gmail.com;
³⁾ivosinepratiwi017@gmail.com

How to Cite :

Febriansyah, Erwin. et.al (2020). ANALISIS KAREKTERISTIK KUALITAS PRODUK PERBANKAN SYARIAH DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH KOTA BENGKULU. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9 (1).

DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v9i1.1098>

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2020]

Revised [12 December 2020]

Accepted [10 January 2021]

KEYWORDS

product quality, service quality

This is an open access article

under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan kepuasan dalam mempengaruhi keputusan masyarakat menjadi nasabah di bank BNI syariah kota Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas produk terhadap keputusan menjadi nasabah, untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah, untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap keputusan menjadi nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengumpulkan data langsung dari responden dengan menggunakan kuisioner dan item-item dari kuisioner biasanya berhubungan langsung dengan skala perilaku atau pendapat seseorang. Lokasi penelitian di Bank BNI Syariah Cabang kota Bengkulu yang beralamat di jalan jendral sudirman No. 41-43, Pintu Batu, Teluk Segara, kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari nasabah yang memakai produk pada Bank BNI Syariah kota Bengkulu melalui penyebaran kuisioner. Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber dan literatur-literatur yang relevan dengan topik penelitian, dan menunjang data-data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan, Kualitas produk

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI syariah . Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{sig} 0.002 \leq 0,05$. Ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{sig} 0.000 \leq 0,05$. Ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah pada calon nasabah pengguna produk bank BNI Syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai t_{sig} sebesar $0.008 \leq 0.05$. Ini berarti H_a diterima H_o ditolak. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang telah dilakukan terbukti dinyatakan dengan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah kota Bengkulu.

ABSTRACT

This study examines the effect of product quality, service quality and satisfaction level of satisfaction in influencing the community's decision to become a customer at the BNI Syariah Bank of Bengkulu. The purpose of this study is to analyze the quality of the product to the decision to become a customer, to analyze the quality of service to the decision to become a customer, to analyze the level of satisfaction with the decision to become a customer. This type of research is survey research, namely research that collects data directly from respondents using questionnaires and items from questionnaires are usually directly related to the scale of a person's behavior or opinion. As for the research location on Jalan Sudirman No. 41-43, Pintu Batu, Teluk Segara, City of Bengkulu. data collection techniques using primary data and secondary data. Primary data, namely data obtained directly from customers who use products at Bank BNI Syariah Kota Bengkulu through questionnaire distribution. Secondary data is collected from sources and literature relevant to the research topic, and supports primary data. the results of this study indicate, product quality has a positive and significant effect on the decision to become a customer at BNI syariah bank. This is evidenced by the results of the t test showing the value of $t_{sig} 0.002 \leq 0.05$. This means that H_a is accepted and H_o is rejected. Service quality has a positive and significant effect on the decision to become a customer at BNI syariah bank. This is evidenced by the results of the t test showing the value of

*tsig*0,000 ≤ 0.05. This means that H_a is accepted and H_o is rejected. The level of satisfaction has a positive and significant effect on the decision to become a customer at BNI Syariah bank for prospective customers using BNI Syariah bank products. This is evidenced by the results of the *t* test showing the *tsig* value of 0.008 ≤ 0.05. This means that H_a is accepted by H_o . Thus, the research hypothesis that has been carried out is proven to be stated by the positive and significant influence between product quality variables, quality of service, level of satisfaction with the decision to become a customer in the BNI Syariah bank in Bengkulu city.

PENDAHULUAN

Bank merupakan unsur ekonomi yang memiliki kedudukan kuat dalam perekonomian. Lembaga-lembaga penjamin di pasar modal maupun pasar uang dikelola dan ditangani oleh bank. Baik yang swasta maupun milik Negara, keduanya sama-sama menjamin keamanan harta dari nasabahnya. Bank akan membantu seseorang mengelola harta yang dimilikinya. Baik berupa fisik maupun uang tunai. Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking sistem atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank. Serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam memproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan berbagai aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dalam transaksi keuangan Fitriani dalam Amali (2006). Berbeda dengan bank konvensional yang mengutamakan aspek keuntungan (bunga). Fenomena bank umum yang merambah usaha syariah ini didasarkan pada Peraturan Bank Indonesia No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah dan pembukaan kantor bank berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional (Bank Indonesia) Sebagai salah satu Bank Umum Syariah (BUS) yang ada di Bengkulu, kehadiran Bank BNI Syariah sejak tahun 2005

menunjukkan perkembangan industri perbankan syariah, kian pesat. Kota Bengkulu merupakan pasar potensial bagi perbankan syariah. Apalagi saat ini, perbankan syariah tidak hanya diminati oleh kalangan muslim, tetapi juga kalangan nonmuslim, selanjutnya sistem perbankan bagi hasil tidak hanya dianggap sesuai syariah agama, tetapi juga karena pertimbangan rasional yang aman dan menguntungkan serta system perbankan yang lebih adil dan transparan serta terpercaya karena produk-produk pembiayaan dari Bni Syariah sendiri sudah terlebih dahulu dikonsultasikan dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Meskipun bukan merupakan Islamic banking (iB) yang murni syar'i seperti bank Muamalat, namun BNI syariah memiliki nilai lebih dibandingkan dengan bank umum syariah lainnya.

LANDASAN TEORI

Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kegiatan Usaha Bank Umum

Kegiatan usaha yang dapat dilaksanakan oleh Bank Umum:

- Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- Memberikan kredit.
- Menerbitkan surat pengakuan utang.
- Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
- Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
- Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
- Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
- Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
- Obligasi.
- Surat dagang berjangka waktu sampai dengan satu (1) tahun.
- Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan satu (1) tahun
- Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.

- Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga.
- Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu Bank Umum dapat pula:

- Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, dan

Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai perjanjian yang telah disepakati. Pengertian kredit menurut Anwar adalah pemberian prestasi (jasa) oleh pihak yang satu ke pihak yang lain dan prestasinya dikembalikan dalam jangka waktu tertentu bersama uang sebagai kontraprestasinya (balas jasa) (Febriansyah, 2017:399).

Karakteristik Perbankan Syariah

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam memproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Produk

Secara definisi umum produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk itu tidak hanya barang yang berwujud, tetapi definisi produk yang lebih luas meliputi objek fisik, jasa, kegiatan, orang, tempat, organisasi, ide atau campuran dari hal-hal tersebut. Definisi produk menurut Tjiptono adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.

Kualitas Produk

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini merupakan kualitas yang berpusat pada konsumen.

Menurut Lupiyodi, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Jadi, kualitas produk adalah kemampuan produk dalam memenuhi fungsinya. Kualitas produk berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi *gethokular*, pembelian ulang, loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas. Pengertian Kualitas Produk Kualitas Produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global (Durianto).

Produk Bank BNI Syariah

Adapun produk-produk bank BNI syariah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah, (2) BNI Prima iB Hasanah, (3) Tabunganku BNI Syariah, (4) BNI SimPel iB Hasanah, (5) BNI Dollar iB Hasanah, (6) BNI Baitul iB Hasanah, (7) BNI Simpel iB Hasanah, (8) BNI Tunas iB Hasanah, (9) BNI Tapanas iB Hasanah.

Produk-produk BNI Syariah Yang Termasuk Ke Dalam Pengukuran Mudarabah dan Wadi'ah.

Produk Bank BNI Syariah Dalam Pengukuran Mudarabah.

Adapun produk bank BNI Syariah dalam pengukuran mudarabah yaitu sebagai berikut: (1) Tabungan BNI Bisnis iB Hasanah. (2) BNI Prima iB Hasanah. (3) BNI Tapanas iB Hasanah. Produk Bank BNI Syariah Dalam Pengukuran Wadi'ah

Adapun produk bank BNI Syariah dalam pengukuran wadi'ah yaitu sebagai berikut: (1) Tabunganku BNI Syariah. (2) BNI Simpel iB Hasanah.

Karakteristik Produk Yang Termasuk Ke Dalam Pengukuran Mudharabah

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana) menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola dana) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan sedangkan kerugian finansial hanya ditanggung oleh pengelola dana. Mudharabah muthlaqah adalah mudharabah dimana pemilik dana memberikan kebebasan kepada pengelola dana dalam pengelolaan investasinya. Mudharabah ini disebut juga investasi tidak terikat. Mudharabah muqayyadah adalah mudharabah dimana pemilik dana memberikan batasan kepada pengelola dana, antara lain mengenai tempat, cara dan atau obyek investasi.

Karakteristik Produk Yang Termasuk Ke Dalam Pengukuran Wadi'ah

Adapun karakteristik produk yang termasuk kedalam pengukuran wadi'ah yaitu sebagai berikut: (1) Orang yang berakad. (2) Barang titipan. (3) Sighat (akad).

Kualitas Pelayanan

Ada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan atau jasa didefinisikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak mengabaikan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diprepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.

Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung atau tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lain. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin atm.

METODE PENELITIAN

METODE ANALISIS

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas atas instrumen kuisioner dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang akan digunakan telah dapat berfungsi dengan baik dan

dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuannya. Uji validitas bertujuan untuk mengkaji apakah instrumen yang digunakan telah secara tepat mengenai sasaran penelitian yang diinginkan. Makin tinggi validitas maka pengujian itu makin mengenai sasaran penelitian yang diinginkan, dan makin menunjukkan hasil apa yang seharusnya ditunjukkan oleh instrumen itu.

b) Uji Reliabilitas

Sedangkan reliabilitas erat hubungannya dengan, masalah kepercayaan. Suatu pengujian dikatakan punya taraf kepercayaan jika uji tersebut memberikan hasil yang tepat. Maka pengertian reliabilitas erat hubungannya dengan masalah ketepatan hasil pengujian (Ghozali, 2013).

Bila koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,7 berarti instrumen dapat digunakan sebagai alat pengumpul data yang baik.

c) Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel , pengujian menggunakan teknis analisis regresi linier. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent (variabel Y) , nilai variabel dependent berdasarkan berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui.

d) Uji T

Uji t statistik untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan. Adapun tahap pengujiannya adalah. (1) Menentukan formula null hipotesis statistik yang akan diuji: $H_0 : \beta_a < 0$, artinya tidak ada pengaruh X_1, X_2 terhadap Y. $H_a : \beta_a > 0$, artinya ada pengaruh positif X_1, X_2, X_3 terhadap Y. (2) Menentukan t tabel dan t hitung, t tabel dengan tingkat = 5 % (0,05), t hitung didapat dari hasil perhitungan komputer = $(n-1-k)$. (3) Menentukan kriteria pengujian, Bila t hitung > t tabel, maka H_0 dinyatakan ditolak dan H_a diterima Artinya ada pengaruh positif antara variabel (x) (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan) dengan variabel terikat (y) (keputusan menjadi nasabah) Bila t hitung < t tabel, maka H_0 dinyatakan diterima dan H_a ditolak Artinya tidak ada pengaruh antara variabel (x) kualitas produk dan kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (y) (keputusan menjadi nasabah) Bila probabilitas > 0,05, maka H_0 diterima Bila probabilitas < 0,05, maka H_0 ditolak.

e) Uji F

Uji statistik F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R² = koefisien determinan

K = banyaknya perubah bebas

N = jumlah data

Adapun tahap pengujiannya adalah :

a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat).

b. Kesimpulan dari hasil pengujian tersebut, maka diperoleh :
 Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
	17 – 25 tahun	20	17%
	26 – 40 tahun	36	36%
	Diatas 40 tahun	40	47%
Jumlah		96	100%

Dari hasil diatas sebaran responden berdasarkan jenis kelamin. dilihat dari yang berusia 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 20 orang responden atau 17 % , usia 26 – 40 sebanyak 36 orang responden atau 36% dan yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 40 orang responden atau 47%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menggunakan produk Bank Bni Syariah didominasi oleh nasabah yang berusia lebih dari 40 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NNo	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	18	31%
2	Perempuan	78	69%
Jumlah		96	100%

Sumber :Data Olahan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk bank BNI Syariah dapat dilihat dari jenis kelamin perempuan yang lebih banyak yaitu 78 orang responden atau 69% , dan perempuan sebanyak 18 orang responden atau 31% Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah yang menggunakan produk bank BNI Syariah didominasi oleh responden perempuan yang mana pada saat peneliti melakukan penelitian terdapat mayoritas responden nasabah perempuan dibandingkan nasabah laki-laki.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	51	54%
2	Pegawai Swasta	40	38%
3	Petani	5	8%
Jumlah		96	100%

Sumber :Data Olahan

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang memakai produk Bank BNI Syariah dilihat dari pekerjaan nasabah lebih dominan PNS yaitu sebanyak 51 orang responden atau 54%, pegawai swasta sebanyak 40 orang responden atau 38%, pekerjaan petani harian sebanyak 5 orang responden atau 8% Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah PNS yang memakai produk Bank BNI Syariah responden nasabah PNS.

Tabel 4. Kriteria Penilaian Tanggapan Responden

Interval Penilaian	Kategori Penilaian
4,02 – 5,00	Sangat Baik
3,04 – 4,19	Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
1,80 – 2,59	Kurang Baik
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Penilaian					Rata-rata
		TS	S	N	S	SS	
1	Setoran pembukaan tabungan BNI Syariah sesuai dengan kemampuan nasabah.	-	30	54	12	-	22.8
2	Bank memberikan keuntungan bagi hasil yang menarik.	-	57	23	16	-	2.57
3	Nasabah tertarik kepada produk BNI Syariah.	-	15	38	38	5	3.34
4	Produk BNI Syariah memenuhi kebutuhan nasabah.	-	22	40	30	4	3.16
Rata-rata							2.97

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui rata-rata jawaban responden untuk variabel Kualitas Produk (X1) sebesar 2.97 yang berada pada interval penilaian antara 2,60 – 3,39. Nilai ini menunjukkan tanggapan responden atas variabel Kualitas Produk (X1) berada pada kriteria cukup baik. Dapat diketahui bahwa item pernyataan pada indikator bank memberikan keuntungan bagi hasil memiliki nilai yang paling rendah yaitu 2.57 dan item pernyataan pada indikator nasabah tertarik kepada produk memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 3.34. Dapat disimpulkan bahwa nasabah dalam melakukan kegiatan pembelian telah memilih produk yang jelas dan berkualitas.

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Penilaian					Rata-rata
		TS	S	N	S	SS	
1	Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang ditentukan.	-	6	3	48	39	4.25
2	Setiap kali nasabah menghadapi masalah, bank akan segera membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.	-	6	16	54	20	3.91
3	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.	-	4	16	49	27	4.03
4	Karyawan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan transaksi nasabah.	-	6	12	47	27	3.86
Rata-rata							4.01

Sumber :Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui rata-rata jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 4.01 yang berada pada interval penilaian antara 3,04 – 4,19. Nilai ini menunjukkan tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan (X2) berada pada kriteria baik. Dapat diketahui bahwa item pernyataan pada indikator permintaan dan nilai plus Karyawan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan transaksi nasabah memiliki nilai yang paling rendah yaitu 3.86 dan item pernyataan pada indikator menyelesaikan masalah nasabah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 4.25. Dapat disimpulkan bahwa nasabah dalam melakukan kegiatan pembelian produk atau memakai jasa perbankan telah memilih kualitas pelayanan yang jelas dan berkualitas.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah

No	Pertanyaan	Penilaian					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
1	Bank BNI syariah melaksanakan prinsip-prinsip syariah islam dalam setiap praktik transaksinya sehingga mendorong saya untuk menjadi nasabah di bank BNI syariah.	-	2	16	50	28	4.08
2	Tingkat penghasilan dari pekerjaan mendorong saya untuk menjadi nasabah bank BNI syariah.	1	2	15	62	16	3.93
	Aturan-aturan perbankan syariah yang	-					

3	mudah dalam melakukan transaksi mendorong saya untuk menjadi nasabah bank BNI syariah.mendapatkan kepuasan.		18	32	46	1	3.34
4	Produk-produk BNI syariah membuat saya tertarik untuk menjadi nasabah.	-	1	21	29	45	4.22
Rata-rata							3.89

Sumber :Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah (Y) yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 3.89 yang berada pada interval penilaian antara 3.04–4.19 dengan penilaian baik. Jadi responden memberikan tanggapan yang baik mengenai keputusan menjadi nasabah pada produk bank BNI Syariah kota Bengkulu. Dapat diketahui bahwa item pernyataan pada indikator sesuai kebutuhan nilai yang paling tinggi yaitu 4.22 dan item pernyataan menunjukkan nilai paling rendah yaitu 3.34.

Dari analisa regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 1.372 + 0.325X_1 + 0.482X_2 + 0.300 X_3$ persamaan ini dapat dijelaskan nilai konstanta 1.372 mempunyai makna apabila variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan sama dengan nol, maka keputusan menjadi nasabah sebesar 1.372 .

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,325 mempunyai makna jika kualitas produk mengalami peningkatan 1 satuan maka variabel keputusan menjadi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,325, koefisien regresi X_2 sebesar 0,482 mengalami peningkatan 1 satuan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,482. X_3 sebesar 0,300 mempunyai makna jika tingkat kepuasan mengalami peningkatan 1 satuan maka variabel tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0,300.

Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan adanya pengaruh positif dari variabel bebas yaitu kualitas produk(X_1), kualitas pelayanan(X_2), tingkat kepuasan (X_3), terhadap keputusan menjadi nasabah (Y). Dari hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,699. Hal ini berarti variabel kualitas produk(X_1) kualitas pelayanan (X_2), tingkat kepuasan (X_3) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 0,699 atau 69,9% terhadap keputusan menjadi nasabah (Y), sedangkan sisanya yaitu 30.1% keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) Terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) Diferensiasi Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. hal ini terlihat pada uji T dan uji F yang menyatakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_1 dalam penelitian ini dapat diterima.

Pengaruh tingkat kepuasan (X_3) Terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) Tingkat kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. hal ini terlihat pada uji T dan uji F yang menyatakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_2 dalam penelitian ini dapat diterima. Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa kualitas produk(X_1), kualitas pelayanan (X_2) tingkat kepuasan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. (Y) pada calon pengguna produk bank BNI Syariah kota Bengkulu

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan terhadap keputusan menjadi nasabah maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut

- 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI syariah . Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{sig} 0.002 \leq 0,05$. Ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{sig} 0.000 \leq 0,05$. Ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak.(3) Tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah pada calon nasabah pengguna produk bank BNI Syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai t_{sig} sebesar $0.008 \leq 0.05$. Ini berarti H_a diterima H_o ditolak. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang telah dilakukan terbukti dinyatakan dengan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sproduk, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank BNI Syariah kota Bengkulu.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian terlihat bahwa pada variabel kualitas produk indikator permintaan memiliki tanggapan dari responden yang terendah yaitu 2.57 dikarenakan pada saat itu nasabah yang tidak puas dengan kualitas bagi hasil yang ditetapkan. Disarankan kepada bank BNI Syariah agar dapat memberikan kualitas yang sebaik-baiknya kepada nasabah agar tidak terjadi suatu kecewaan nasabah.
- 2) Hasil penelitian terlihat bahwa pada kualitas pelayanan dengan indikator ketepatan waktu memiliki tanggapan dari responden yang terendah yaitu 3.86 hal ini berarti bank BNI Syariah dapat meningkatkan waktu sesuai kebutuhan nasabah.
- 3) Pada tingkat kepuasan dengan indikator keputusan keputusan menjadi nasabah memiliki tanggapan responden yang terendah yaitu 3.86 hal ini berarti pihak bank BNI Syariah dapat memberikan kualitas produk dan pelayanan yang sebaik mungkin agar nasabah datang kembali. Oleh karena itu disarankan kepada bank BNI Syariah agar lebih meningkatkan pelayanan pada nasabah untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah agar memakai produk lebih banyak.
- 4) Disarankan bagi peneliti selanjutnya khususnya penelitian yang sama perlu dipertimbangkan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar variabel terhadap keputusan menjadi nasabah seperti faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan, faktor tingkat kepuasan, faktor gaya hidup, faktor perilaku nasabah, faktor pendapatan. Serta dapat mengembangkan jumlah respondennya sehingga akan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel, Monal A, "Assessing the Effectiveness of Banking Reform Endeavours on the performance of Egyptian Banks", International Research Journal of Finance and Economics ISSN 1450-2887 Issue 41(2010), EuroJournals Publishing, 2010.
- Adnan, Muhammad akhyar, dan faffikin.1997. the shariah Islamic banks and accounting concepts and partices.
- Adnan, Muhammad akhyar, dan labatjo.irma H. 2006. Sejarah akuntansi dalam prepektif islam.
- Ahmed Usman, Shujaat Farooq, Hafiz Hanzia Jalil, "Efficiency Dynamics and Financial Reforms: Case Study of Pakistani Bank", International Research Journal of Finance and Economics ISSN 1450-2887 Issue 25 (2009), EuroJournals Publishing, 2009.
- Andryani, Rian, "Analisis Efisiensi Industri Perbankan Syariah di Indonesia", Institut Pertanian Bogor, 2008.
- Febriansyah, E., dan D. Wulandari. 2017. Implementasi Kredit dan Resikonya Pada Lembaga Keuangan Mikro. Jurnal Ilmiah Akuntansi Bilancia 1 (4): 396-407.
- Kotler, dan Keller. 2012. "kepuasan aslah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.
- ojk.go.id, "Perbankan", Bank Umum, 8 Agustus 2020, <<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>> [diakses pada 8 Agustus 2020]
- Soenarmi .2011. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank syariah di Malang* Surabaya. Universitas Wijaya Putra
- Sugiyono. 2012. "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti ada populasi dan sampel tertentu.
- Tjiptono. 2004. "Kepuasan pelanggan telah menjaadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen"
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.