

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK SYARIAH AMARTHA

Fitri Handayani Dewi<sup>1\*</sup>, Siti Rosdiana<sup>2</sup>, Kurniawati<sup>3</sup>, Muhammad Sopiana<sup>4</sup>  
<sup>12345</sup>Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

\*E-mail: [fitrihandayanidewi42@gmail.com](mailto:fitrihandayanidewi42@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah dan pengaruh kemudahan transaksi terhadap minat menjadi nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling* dengan ukuran sample 100 responden nasabah yang terdaftar di Bank Syariah Amarta. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan *participant observation* dengan observasi langsung dan data dari kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, maka didapatkan temuan bahwa Kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Amarta.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, minat nasabah

## ABSTRACT

*This research aims to determine the role of earnings service quality on customer interest and the effect of transaction convenience on customer interest. This research is a quantitative research. The research method used was the accidental sampling with a sample size of 100 customer respondents registered on Amarta Syariah Bank. Data collected in this research are primary data using participant observation with direct observation and data from the questionnaire. Based on the results of the research, it was found that the quality of service and ease of transactions affect customer interest in conducting transactions on Amarta Syariah Bank.*

**Keywords**: service quality, transaction ease, customer interest

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan sampai saat ini semakin kompleks. Berbagai macam jenis produk dan sistem usaha ditawarkan oleh masing-masing bank. Hal yang paling mencolok adalah adanya dua sistem pengembalian uang nasabah yaitu dengan sistem bunga dan bagi hasil. Bank konvensional menggunakan sistem bunga dan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil. Seiring berjalannya waktu produk-produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang. Dengan perkembangan tersebut memaksa Bank Indonesia (BI) menciptakan sebuah terobosan yaitu munculnya PBI No. 8/3/PBI/2006, yang diharapkan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani

dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah. Peraturan inilah yang menjadi landasan dasar bagi cabang bank konvensional yang telah memiliki Unit Usaha Syariah dalam melaksanakan transaksi syariah.

Bank syariah yang ada di Indonesia memang berkembang cukup signifikan. Hal ini ditandai dengan jumlah bank syariah yang ada di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahunnya. Berdasarkan data yang didapat dari statistik Bank Indonesia sampai September 2013, jumlah kantor pusat, kantor cabang pembantu, hingga kantor kas bank syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari data tersebut kantor pusat mengalami peningkatan sebesar 4,6%, kantor cabang pembantu mengalami peningkatan 14,2%

serta kantor kas mengalami peningkatan 5,6%. Perkembangan juga terjadi pada jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dalam perbankan syariah mengalami peningkatan sebesar 9,5% dari tahun sebelumnya (Bank Indonesia

Dengan peningkatan yang tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat Indonesia akan menjadi global player keuangan syariah di dunia. Pernyataan tersebut didasarkan karena Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar yang ada didunia. Hal ini tentunya cukup menguntungkan Indonesia, karena dengan jumlah penduduk muslim yang cukup besar menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan bank syariah yang ada di Indonesia. Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report (GIFR)* tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi pengembangan keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia. Hal ini didasari oleh beberapa aspek dalam perhitungan indeks, jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan non-bank syariah, maupun aset keuangan syariah (Alamsyah: 2012).

Kualitas pelayanan adalah usaha dan keunggulan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah dan dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari harapan nasabah. Kemudahan transaksi merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah yakin dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan maka nasabah akan menggunakannya. Minat adalah keinginan seseorang yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu.

## BAHAN DAN METODE

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah yang menabung di Bank Amarta Cabang Tangerang yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1  
Skala likert

No	Skala	Skor Jawaban
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	RR = Ragu-Ragu / Netral	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### Uji Validasi Data

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah

jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat  $r_{tabel}$  0,1966, jika  $r_{hitung}$  (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

### Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali seperti digunakan oleh responden yang sama.

Tabel 2  
Uji Reliabilitas 30 Sampel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,882	18	sangat reliabel
Kemudahan Transaksi (X2)	0,798	9	reliabel
Minat Nasabah (Y)	0,812	6	sangat reliabel

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 2 dinyatakan bahwa kuesioner atau angket dapat digunakan lebih dari satu kali.

Tabel 3  
Uji Reliabilitas 100 Sampel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,924	18	sangat reliabel
Kemudahan Transaksi (X2)	0,866	9	sangat reliabel
Minat Nasabah (Y)	0,818	6	sangat reliabel

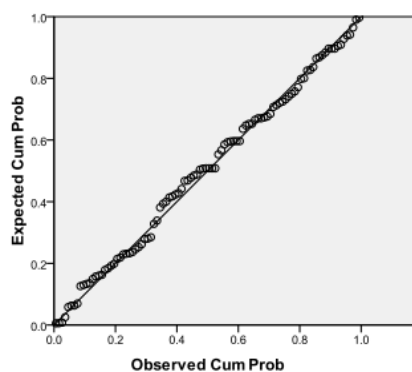
Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat dinyatakan bahwa kuesioner atau angket dapat digunakan lebih dari satu kali.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*) memiliki distribusi normal atau tidak.



Sumber: Data primer diolah  
Gambar 1 Grafik Normal P Plot

Dari gambar 1 dapat disimpulkan bahwa distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau ke kanan sehingga data berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinieritas

Tabel 4  
Uji Multikolinieritas  
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,095	1,193		2,594	,011		
kualitas pelayanan	,163	,035	,488	4,704	,000	,262	3,814
kemudahan transaksi	,253	,066	,396	3,817	,000	,262	3,814

Sumber: Data primer diolah  
Berdasarkan tabel 4 tidak terjadinya multikolinieritas, karena nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak melebihi 5.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser.

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,878	,718		4,008	,000
kualitas pelayanan	-,034	,021	-,316	1,636	,105
kemudahan transaksi	,023	,040	,109	,564	,574

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai (Sig). kualitas pelayanan sebesar 0,105 dan nilai (Sig). Variabel kemudahan transaksi adalah 0,574.

## Uji Hipotesis

### Uji Kelayakan Model Regresi Uji F

Tabel 6  
Hasil uji simultan (uji f)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	828,937	2	414,469	128,835	,000a
Residual	312,053	97	3,217		
Total	1,140,990	99			

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai f hitung adalah 128,835. Sedangkan f tabel ditentukan dengan melihat  $\alpha$  (0,05).

### Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7  
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,095	1,193		2,594	,011
kualitas pelayanan	,163	,035	,488	4,704	,000
kemudahan transaksi	,253	,066	,396	3,817	,000

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa konstanta (a) sebesar 3,095. Artinya apabila dengan asumsi bahwa nilai X1 dan X2 adalah 0 (nol) maka nilai Y akan sebesar 3,095. Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai minat nasabah sebesar 0,163 jika X1 meningkat sebesar 1% maka nilai variabel Y akan sebesar 0,163. Sedangkan variabel kemudahan transaksi (X2) juga mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai minat nasabah sebesar 0,253 yang artinya jika X2 naik sebesar 1% maka nilai Y akan naik juga sebesar 0,253. Untuk melihat apakah kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi sama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah atau tidak.

### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8  
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852a	,727	,721	179,361

Sumber: Data primer diolah

### Uji Statistik t

Tabel 9  
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan	Nilai signifikansi ketetapan
Kualitas Pelayanan (X1)	14,613	1,98447	0,000	0,05
Kemudahan Transaksi (X2)	13,920	1,98447	0,000	0,05

Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel yaitu  $14,613 > 1,98447$  dan signifikansinya adalah  $0,000 < 0,025$  artinya H0 ditolak dan Ha diterima: Ha: terdapat

pengaruh yang signifikan secara parsial (individual) antara variabel kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap minat nasabah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $13,920 > 1,98447$  dengan  $0,000 < 0,05$  artinya maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima:  $H_a2$ : terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial (individual) antara variabel kemudahan transaksi terhadap minat nasabah.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan bantuan program SPSS, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel yaitu  $128,835 > 3,09$ .
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $14,613 > 1,98447$ .
3. Variabel kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $13,920 > 1,98447$ .

### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, “*Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran*” Jurnal Administrasi, Vol12, No 1, July 2012
- Bunga Aditi, “*Analisis Strategi Kemudahan Pelayanan Terhadap Kinerja Payment Point Banking (PPOB) pada Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara*”, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 17, No. 02, Oktober 2016
- Ali. Z.H, “*Hukum Perbankan Syariah*”,

Edisi 1, Cetakan 1, Jakarta, Sinar Grafika,2008

- Andespa, Roni, “*Strategi Pelayanan bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati*”, Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan. Volume 1, Nomor 2, Juli Desember 2016
- Arief, Muhtosim, “*Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*”, Malang Bayu Media Publishing, 2006
- Chiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. “*Perilaku Konsumen*”. Jakarta : Indeks 2008
- Departemen Agama, “*Tarjamah Al-Quran Al Karim*”, Bandung, PT. Al-Ma’arif:1996
- Departemen Pendidikan Nasional, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”, Edisi Keempat: Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2012
- Faisal, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Untuk Menjadi Nasabah di Bank Syariah*” (studi pada mahasiswa ekonomi dan perbankan Islam UMY)” Jurnal Administrasi, Vol 13, No 1, Agustus 2014
- [www.bankaceh.com/](http://www.bankaceh.com/). diakses tanggal 9 Mei 2020, jam 08.25 WIB.
- <https://drive.google.com/file/d/0BxTIINihFyzWTJMRVY3bzdiYVvk/view>. diakses tanggal 9 Mei 2020, jam 09.00 WIB.
- [www.azuarjuliandi.com/download/cronbach-alpha\(manual\).pdf](http://www.azuarjuliandi.com/download/cronbach-alpha(manual).pdf). diakses tanggal 9 Mei 2020, jam 09.00 WIB.
- <http://olah-data.skripsi.blogspot.com/p/koefisien-determinan-ujir2.html>. diakses tanggal 10 Mei 2020, jam 08.00 WIB.
- <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html>. diakses tanggal 10 Mei 2020, jam 10.00 WIB.