

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BATAM BATU AJI

Tipani Anisah¹, Sunargo²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Perbankan, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen Perbankan, Universitas Putera Batam

email: pb170610017@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to ascertain how Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji's customers decide to save money. This study employs a quantitative methodology and includes 197 respondents in its sample. This study uses a questionnaire distribution as a method of data gathering. The validity test, reliability test, multiple regression test, F test, t test, and coefficient of determination are some of the analysis approaches employed in this study. The SPSS 26 application was used to process the data that met the criteria for the analytic procedures. The statistical test's findings show that the independent variables of service quality and profit sharing have an impact on the dependent variable of saving choices. The findings indicated that, according to the calculation of the coefficient of determination, the influence of the independent variables profit sharing and service quality on the dependent variable of saving decision is 0,532 or 53.2%, demonstrating that these variables can have an impact on that decision. While additional factors outside the scope of this study have an impact on the remaining 46.8%. This demonstrates that the decision to save money is significantly influenced by service quality and profit

sharing. When service quality is ensured and profit sharing is favorable, saving decisions will be improved.

Keywords: Service Quality, Profit Sharing and Saving Decision.

PENDAHULUAN

Sebagai perantara keuangan, bank mengembangkan sistem pengumpulan dan pendistribusian uang secara adil sesuai dengan aturan yang berlaku. Bank syariah dan konvensional berfungsi sebagai perantara, mengumpulkan dana dari masyarakat umum dan memberikan opsi pinjaman kepada mereka yang membutuhkan.

Sebagai perantara keuangan, bank mengembangkan sistem pengumpulan dan pendistribusian uang secara adil sesuai dengan aturan yang berlaku. Bank konvensional dan syariah berfungsi sebagai perantara dengan mengumpulkan uang dari masyarakat umum dan memberikan opsi pinjaman kepada mereka yang membutuhkan.

Elemen perilaku konsumen, seperti pertimbangan keuntungan, kualitas layanan, pendapatan konsumen, dan kemudahan penggunaan transaksi, berdampak pada bagaimana orang berperilaku dan nilai serta sikap apa yang diberikan bank kepada kliennya. Karena kurangnya pengetahuan tentang bank syariah, beberapa nasabah masih takut untuk

menabung di bank tersebut. Penyampaian layanan sedikit berbeda antara bisnis berbasis konvensional dan Islam. Satu-satunya perbedaan adalah bagaimana penggunaannya, oleh karena itu ketika pelaku bisnis menawarkan layanan dalam bentuk nyata, mereka tidak boleh mengutamakan kemewahan. Islam berpesan agar setiap pelaku bisnis memiliki kemampuan untuk menghukum para profesional, khususnya kemampuan untuk melakukan dengan cepat dan benar agar tidak menyalahgunakan amanah yang menjadi kewajibannya. (Zainal *et al.*, 2017: 179).

Setelah masyarakat memperoleh informasi, melakukan aktivitas sebagai klien adalah aktivitas komunitas selanjutnya yang akan menjadi pelanggan. Dalam situasi ini, kualitas layanan yang diperoleh konsumen berperan dalam evaluasi pelanggan. Munawir (2018: 206) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah cara untuk mengukur dan mengevaluasi apakah layanan yang ditawarkan telah memenuhi semua kebutuhan pengguna. Bisnis dapat menawarkan layanan yang sesuai untuk pengguna dan memberikan perhatian lebih besar kepada klien untuk membangun permintaan pelanggan sambil

bekerja untuk mencapai tingkat kualitas layanan tertinggi. Setiap anggota dan calon anggota akan mendapatkan manfaat dari pelayanan prima yang akan mendorong mereka untuk menggunakan barang dan jasa yang disediakan.

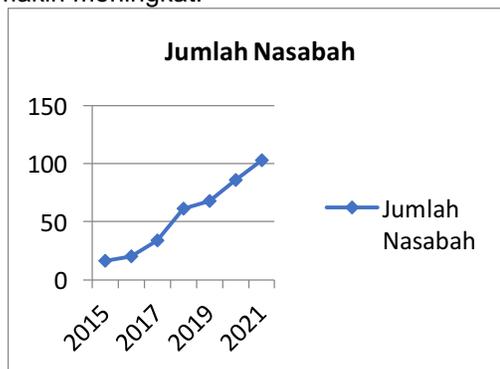
Tabungan dalam perbankan konvensional dan perbankan syariah memiliki arti yang sangat berbeda. Karena perbankan syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang menarik, maka ada perbedaan. Gagasan yang ada saat ini adalah rasio atau proporsi bonus pada tabungan wadiah dan bagi hasil pada tabungan mudharabah. Karena tidak adanya informasi yang diberikan, beberapa pelanggan yang ingin berhemat tidak memahami perbedaan ini. Masyarakat akan tertarik untuk menyimpan uangnya pada bank dengan nisbah bagi hasil yang tinggi dengan harapan memperoleh ketidakseimbangan yang dapat diterima baik oleh pihak bank maupun konsumen. Pelanggan tertarik pada pembagian keuntungan, tetapi bukan hanya kuantitas yang penting. Pelanggan dengan uang juga ditarik ke bank syariah karena pembatasan yang mengatur bagaimana bagi hasil didistribusikan.

Biaya selisih bunga dan tingkat bagi hasil paling mudah terlihat selama proses pembelian jumlah total keduanya. Sementara bunga dibayarkan dalam bentuk persentase berdasarkan jumlah uang (modal) yang dipinjamkan, pembagian keuntungan diputuskan dalam bentuk rasio (perbandingan) tergantung pada jumlah keuntungan yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem bunga mendasarkan persentase keuntungan pada pasar saham, sistem bagi hasil mendasarkan pada kontribusi masing-masing mitra yang akan memperoleh dan jumlah potensi (tingkat pasar investasi). berubah. Jumlah yang diterima dari masing-masing dari mereka merupakan perbedaan dalam pendapatan, bunga, dan pembayaran bagi hasil. Pendapatan yang dihasilkan oleh sistem bunga akan konstan, memastikan bahwa utang tersebut memiliki tingkat bunga tetap meskipun perusahaan yang dibiayai mengalami kerugian. Jumlah bagi hasil akan lebih kecil jika perusahaan yang dibiayai menghasilkan laba yang tidak terlalu besar; sebaliknya, jika bisnis menghasilkan keuntungan yang lebih besar, jumlah pendapatan yang akan diterima akan jauh lebih besar. Ini kontras dengan pengaturan bagi hasil, di mana pendapatan akan bervariasi atau berubah

Zainuddin (2018) Keputusan nasabah untuk menabung merupakan hasil dari pembelian yang

dimaknai sebagai sikap dan tujuan bertindak di masa yang akan datang. Pilihan ini dinyatakan dengan tindakan seperti janji untuk membeli barang dari bisnis jika diperlukan barang lebih lanjut. dedikasi untuk menyampaikan rekomendasi. dorongan untuk meningkatkan tabungan atau keinginan untuk membantu organisasi dalam beberapa cara.

Karena lembaga keuangan Islam bersaing satu sama lain, mereka harus menawarkan layanan pelanggan terbaik untuk menarik minat konsumen dalam menabung. Jika nasabah tertarik untuk menabung, mereka akan terus menggunakan barang dan jasa bank syariah. Orang-orang yang ingin menginvestasikan (menabung) uang mereka di organisasi keuangan ini tertarik pada perbedaan antara perbankan Islam dan perbankan konvensional. Ini merupakan ciri bank syariah dengan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh lembaga keuangan tersebut. (Faqih, 2020: 23). Grafik di bawah ini menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah nasabah setiap tahunnya, yang menunjukkan bahwa peminat bank syariah semakin meningkat.



Gambar 1. Jumlah Nasabah BSI KCP Batam Batu Aji 2015-2021

Rasio biasanya merupakan satu-satunya faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji ketika memutuskan apakah akan menggunakan layanan perbankan syariah. Hal ini dikarenakan beberapa nasabah khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji kurang memiliki pengetahuan tentang bank syariah dan struktur bagi hasil yang digunakan dalam perbankan syariah. Meskipun informasi ini merupakan pertimbangan, jika dikelola dengan baik, namun berpotensi untuk meyakinkan nasabah untuk memanfaatkan layanan perbankan. Standar pelayanan yang ditawarkan

berdampak pada keputusan konsumen di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batu Aji.

Salah satu variabel yang mempengaruhi nasabah untuk memilih menjadi anggota lembaga keuangan yang diinginkan adalah bagi hasil dan kualitas pelayanan yang bervariasi. Pelanggan harus memperhitungkan berbagai pertimbangan saat memilih penyimpanan. Peneliti memutuskan untuk fokus pada kualitas layanan dan pembagian keuntungan di antara banyak elemen yang relevan. Keputusan penyimpanan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima. Nasabah tentunya akan memilih bank yang memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat berbisnis dengan nyaman. Selain kualitas layanan, elemen lain, seperti pembagian keuntungan, ditemukan memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan penyimpanan pelanggan. Manfaat ini sangat besar, khususnya dalam bentuk imbalan. Klien potensial baru pasti akan memilih skema bagi hasil yang adil dan efektif.

Proyek penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji" dilatarbelakangi oleh topik yang disampaikan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Ellitan & Anatan dalam (Syaifullah & Mira, 2018: 87) Tingkat keunggulan yang diharapkan dari suatu pelayanan menentukan besarnya keunggulan yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Menurut definisi ini, kualitas layanan dapat dipandang memiliki dampak yang signifikan dalam mencapai kepuasan pelanggan dan meningkatkan motivasi klien untuk membuat keputusan.

Munawir (2018: 206) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah cara untuk mengukur dan mengevaluasi apakah layanan yang ditawarkan telah memenuhi semua kebutuhan pengguna. Bisnis dapat menawarkan layanan yang sesuai untuk pengguna dan memberikan perhatian lebih besar kepada klien untuk membangun permintaan pelanggan sambil bekerja untuk mencapai tingkat kualitas layanan tertinggi.

Manajemen tingkat itu untuk memenuhi harapan klien adalah standar keunggulan yang diharapkan untuk kualitas layanan. Kualitas layanan dipandang sebagai kualitas yang ideal jika diterima sebagaimana dimaksud. Jika tingkat

pelayanan di bawah apa yang diantisipasi, kualitasnya dianggap di bawah standar. Oleh karena itu, kemampuan pemilik bisnis untuk secara teratur melebihi harapan klien menentukan kualitas layanan.

Tentu saja ada hubungan antara pemasok barang atau jasa dengan konsumen atau penerima dalam dunia perdagangan. Istilah "konsumen" lebih sering digunakan dalam industri jasa, khususnya yang berkaitan dengan lembaga keuangan. Pelanggan yang membutuhkan layanan sesuai dengan permintaan mereka dapat diklasifikasikan ke dalam salah satu dari tiga kategori dalam hubungan ini:

1. Pelanggan atau klien tidak perlu meminta bantuan petugas dalam keadaan darurat.
2. Pelanggan atau klien sebenarnya perlu mencari dukungan layanan pelanggan.
3. Pelanggan atau klien memerlukan bantuan hanya jika diperlukan.

Novela & Hanafie (2017: 14) Berikut adalah contoh indikator kualitas pelayanan:

1. Konsisten dengan janji
2. Komunikasi langsung;
3. Resolusi komprehensif untuk masalah saat ini
4. Teknik pelayanan

2.2 Bagi Hasil

Menurut Antonio dalam (Setyorini, 2021: 172) Dalam ekonomi Islam, metode pengelolaan dana yang dikenal sebagai "bagi hasil" mensyaratkan pengalokasian keuntungan perusahaan kepada manajer dan pemilik modal (shahibul maal) (Mudharib).

Bagi hasil menurut dalam (Sari *et al.*, 2017: 61) adalah praktik pembagian keuntungan kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan tertulis. Bagi hasil mensyaratkan partisipasi pemilik modal dalam bisnis atau proyek lain yang menguntungkan kedua belah pihak maupun masyarakat. Kerja sama memiliki risiko sebagai produk sampingan, termasuk keuntungan dan kerugian finansial.

Ascarya dalam (Zakaria *et al.*, 2020: 14) menggambarkan bahwa bagi hasil adalah pengembalian yang mungkin dari kontrak investasi yang dapat bervariasi dan tidak tetap. Pembagian keuntungan adalah bentuk pembagian keuntungan di mana pemilik dan pengelola modal bekerja sama untuk melaksanakan bisnis yang diharapkan..

Menurut Sari *et al.*, (2017: 62) Sistem bagi hasil memiliki prinsip panduan berikut untuk melakukan bisnisnya:

1. asas ekuitas, yang memberikan kedudukan yang setara kepada deposan, pengguna dana, dan bank dan mencerminkan hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang sama di antara mereka;
2. Asas kesetaraan, yang berlaku untuk perjanjian bagi hasil dan memperhitungkan margin keuntungan yang disepakati bersama oleh bank dan konsumen.;
3. Prinsip ketenangan. Produk bank syariah mematuhi prinsip dan peraturan Muamalah Islam, termasuk penerapan aset zakat dan tidak adanya aspek riba. Akibatnya, klien akan mengalami ketenangan di semua tingkatan.

Menurut Ridwan dalam (Diana, 2017: 23), 2 variabel berikut berdampak pada hasil:

1. Kontributor Langsung

Persentase dari total uang tunai yang terkumpul yang benar-benar dapat diinvestasikan dikenal sebagai tingkat investasi

- a. Jumlah dana dari semua sumber yang dapat diakses mewakili jumlah keseluruhan uang yang tersedia untuk investasi.
- b. Nisbah disebut juga dengan tarif bagi hasil adalah persentase bagi hasil.

2. Pengaruh Tidak Langsung

Biaya dan pendapatan, serta kebijakan akuntansi

Karim dalam (Setyorini, 2021: 172) Berikut ini adalah beberapa hal yang menunjukkan bagi hasil:

1. Persentase
2. Pembagian Laba dan Rugi
3. Terjamin
4. Hitung nilai rasionya.
5. Prosedur penyelesaian kerugian

2.3 Keputusan Menabung

Tegas menangani masalah yang mereka hadapi mengarah pada keputusan. Ini mengacu pada elemen perencanaan, yaitu tanggapan terhadap pertanyaan apa yang harus dilakukan. (Machali & Hamid, 2017: 232).

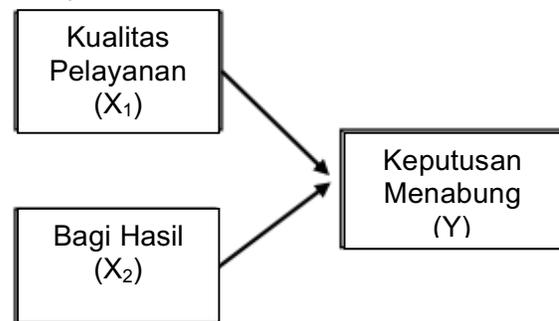
Keputusan menabung adalah Mengambil keputusan untuk menabung berarti memutuskan untuk melakukannya dan memilih pilihan yang dianggap paling menguntungkan diantara beberapa pilihan menabung yang ada (Novela & Hanafie, 2017: 14).

Membuat keputusan melibatkan mengadopsi pendekatan metodis untuk suatu masalah, mengumpulkan fakta dan data, dengan hati-hati menimbang pilihan yang tersedia, dan mengambil tindakan yang paling masuk akal. Orang sering mempertimbangkan suku bunga saat memutuskan apakah akan melakukan deposit, yang dalam perbankan Islam dapat dicapai melalui bagi hasil. Membuat keputusan untuk menabung berarti memilih dan memutuskan opsi mana, di antara opsi yang tersedia, yang dianggap paling menguntungkan.

Dalam Firmansyah, (2018: 27) Berikut ini adalah indikator keputusan:

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi yang Berbeda
4. Membeli pilihan
5. Konfirmasi Pembelian

2.4 Hipotesis



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Premis penelitian kemudian dapat ditetapkan sebagai berikut:

H1 : Keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji untuk menyetor uang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan.

H2: Keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji untuk menyetor uang

dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh bagi hasil.

H3: Keputusan simpanan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan bagi hasil.

METODE PENELITIAN

Untuk mengevaluasi hipotesis yang telah ditetapkan, metodologi penelitian ini menggunakan perangkat penelitian kuantitatif, termasuk menganalisis data populasi dan sampel tertentu, menggunakan perangkat penelitian untuk mengumpulkan data, dan mengolah data menggunakan metode kuantitatif dan statistik. (Sugiyono, 2018: 8). Penelitian ini mengadopsi metodologi kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Metode kuantitatif adalah cara pengumpulan data yang menggunakan

kuesioner terstruktur dan prosedur pengambilan sampel dari suatu populasi. Untuk memperoleh data penelitian ini, Yugiarto (Arippulah & Kusumawati, 2021: 1448) menggunakan kuesioner yang diisi oleh partisipan. Populasi sampel penelitian ini adalah 197 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batu Aji. Purposive sampling digunakan dalam prosedur pengambilan sampel agar menghasilkan sampel yang representatif yang memenuhi karakteristik responden yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas item variabel kualitas pelayanan (X15), item variabel bagi hasil (X2lima), dan item pernyataan variabel keputusan penyimpanan (Yfive) dinyatakan valid apabila diperoleh $R_{hitung} > R_{tabel}$.

Tabel 1. Uji Validitas

Item	R Hitung	R Tabel
X1.1	0,658	0,139
X1.2	0,727	0,139
X1.3	0,688	0,139
X1.4	0,601	0,139
X1.5	0,543	0,139
X2.1	0,640	0,139
X2.2	0,724	0,139
X2.3	0,608	0,139
X2.4	0,612	0,139
X2.5	0,563	0,139
Y1	0,705	0,139
Y2	0,701	0,139
Y3	0,589	0,139
Y4	0,538	0,139
Y5	0,575	0,139

Sumber: Peneliti (2022)

4.2 Uji Reliabilitas

Data tersebut kredibel dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian, sesuai dengan hasil uji

reliabilitas yang menunjukkan nilai cronbach alpha $> 0,60$.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

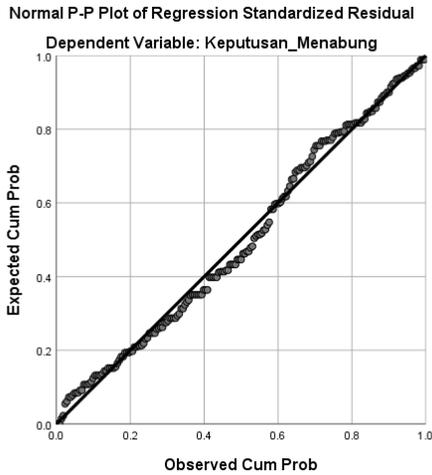
Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	0,645
Bagi Hasil	0,620
Keputusan Menabung	0,602

Sumber: Peneliti (2022)

4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Standar Tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah data input menunjukkan pola distribusi normal, yang menunjukkan bahwa data input cukup dekat dengan nilai rata-rata

output. Dengan melihat bagaimana distribusi data pada grafik, seperti yang terlihat di bawah ini, seseorang dapat menentukan apakah data tersebut normal.



Gambar 3. Grafik P-P Plot Uji Asumsi Normalitas

Grafik yang disebutkan di atas menunjukkan bagaimana data didistribusikan di sepanjang pola garis melintang seperti garis rata-rata. Akibatnya, penyebaran data cenderung bergerak searah dengan nilai rata-ratanya. Kriteria ini dapat diartikan bahwa data dalam penelitian ini digunakan secara normal agar memenuhi asumsi kenormalan data.

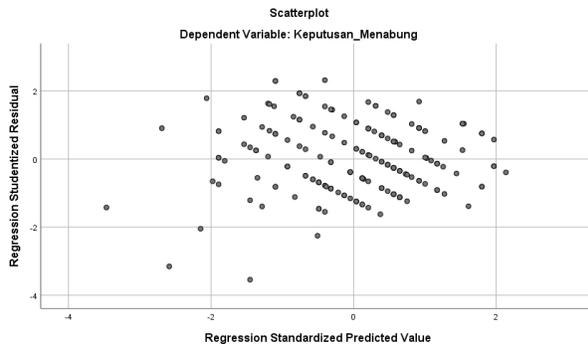
Dengan menggunakan data SPSS 26 di bawah ini, uji asumsi multikolinearitas dan analisis statistik menunjukkan bahwa nilai total variabel independen VIF memiliki nilai VIF 10 dan toleransi mendekati 1. Skor ini menunjukkan bahwa tidak ada tanda-tanda multikolinearitas pada data penelitian .

Tabel 3. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,860	1,163
Bagi Hasil (X2)	0,860	1,163

Sumber: Peneliti (2022)

4.4 Uji Asumsi Heterokedastisitas



Gambar 4. Scatter Plot Uji

Menurut gambar scatterplot di samping, terlihat beberapa pola teratur, seperti titik-titik yang membentuk gelombang, membesar dan mengerut, dan ini menyiratkan non-heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen (kualitas layanan dan bagi hasil) terhadap variabel dependen (keputusan penyimpanan). Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini, namun hanya ada satu variabel yang mempengaruhi. Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	6,436	1,109		5,804	,000
X1	,607	,048	,670	12,647	,000
X2	,116	,047	,132	2,493	,013

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Peneliti (2022)

Definisi berikut diberikan oleh persamaan regresi sebagai hasilnya:

1. Konstanta sebesar 6.436 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja pegawai relatif tinggi sebelum pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil diperhitungkan ($B_1, B_2 = 0$). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengambilan keputusan deposit nasabah pada dasarnya berada pada posisi yang cukup tinggi.
2. Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan adalah 0,670, yang menunjukkan bahwa pengenalan inisiatif kualitas layanan dapat mempengaruhi pertumbuhan keputusan penyimpanan. Nilai koefisien positif berfungsi sebagai buktinya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program kualitas layanan yang diterapkan secara efektif dapat digunakan sebagai katalis untuk meningkatkan keputusan simpanan konsumen.
3. Koefisien regresi variabel bagi hasil sebesar 0,132 yang menunjukkan bahwa upaya perusahaan menarik nasabah melalui program bagi hasil berpengaruh terhadap peningkatan keputusan penyimpanan. Nilai koefisien yang positif

berfungsi sebagai buktinya. Ini menyiratkan bahwa pengambilan keputusan dapat ditingkatkan melalui skema bagi hasil.

4.6 Uji Parsial (Uji t)

Sesuai Tabel 4, variabel kualitas pelayanan X1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,670 dan hasil uji statistik sebesar 12,647 dengan tingkat signifikansi 0,000. $df = 167 - 2 = 165$ memiliki nilai tabel 1,972. Hipotesis diterima dan variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung (Y). berdasarkan fakta bahwa statistik uji t lebih tinggi dari nilai tabel ($12,647 > 1,972$).

Dengan koefisien regresi sebesar 0,132 dan tingkat signifikansi sebesar 0,013, variabel bagi hasil (X2) menghasilkan statistik uji t sebesar 2,493. Nilai ttabel untuk $df = 167 - 2 = 165$ adalah 1,972. Nilai thitung uji statistik lebih besar dari ttabel ($2,493 > 1,972$), dan tingkat signifikansinya lebih rendah dari 0,05. Variabel bagi hasil (X2) memiliki kontribusi yang menguntungkan dan pengaruh yang besar terhadap keputusan penyimpanan, dan pengujian ini menunjukkan bahwa H_a dapat diterima.

4.7 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371,739	2	185,869	110,366	,000 ^b
	Residual	326,718	194	1,684		
	Total	698,457	196			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 5, model analisis regresi signifikan karena nilai Sig.F adalah 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan penyimpanan secara bersamaan (bersama-sama) ketika H_0 ditolak dan H_a disetujui (Y). Keputusan untuk menyimpan barang akan berkembang jika klien memandang kualitas layanan dan bagi hasil menjadi lebih tinggi.

4.8 Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi di atas memiliki angka RSquare sebesar 0,532 berdasarkan Tabel 6. Berdasarkan angka tersebut, variasi variabel kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil dapat mencapai 53,20 persen variasi variabel pilihan menabung (X2). Sedangkan faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini menjelaskan sisanya sebesar 46,80%.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,532	,527	1,298

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Peneliti (2022)

4.9 Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji

Menurut Hipotesis 1 keputusan simpanan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji statistik t, hal ini dibuktikan. Dapat dilihat bahwa variabel Keputusan Menabung dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) sampai batas tertentu. Nilai t-tabel (197-2) df195 adalah 1,972, sedangkan nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 12,647 > 1,972 dan nilai signifikan Kualitas Pelayanan 0,000 < 0,05. Hasil penelitian regresi menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Favorable Saving Decisions. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, sampai batas tertentu, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen., mendukung hipotesis H1 diterima.

2. Pengaruh Bagi Hasil terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji

Bagi hasil, menurut hipotesis nomor dua, mempengaruhi pilihan untuk mempertahankan konsumen. Berdasarkan hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel independen Bagi Hasil (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel keputusan penyimpanan. Nilai t-tabel variabel Bagi Hasil (X2) sebesar (197-2) df195 sebesar 1,972, sedangkan nilai thitung variabel Bagi Hasil (X2) sebesar (2,493 > 1,972) dan nilai signifikan sebesar (0,000 < 0,05). Variabel Bagi Hasil memiliki pengaruh positif yang cukup besar terhadap Keputusan Menabung, sesuai dengan hasil analisis regresi. Hasilnya, hipotesis H2 didukung karena ada pengaruh yang cukup besar antara faktor independen dan variabel dependen sampai batas tertentu.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan bagi hasil secara bersama terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji

Hipotesis 3 berpendapat bahwa penilaian tentang retensi pelanggan dipengaruhi secara bersama-sama oleh kualitas layanan dan pembagian keuntungan. Hasil uji statistik f yang dihasilkan memberikan bukti akan hal ini. Seperti dapat dilihat, tingkat signifikansinya adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, dan nilai Fhitungnya adalah 110,366. Oleh karena itu, variabel independen Kualitas Layanan dan Bagi Hasil dapat dipandang memiliki dampak terhadap variabel dependen Keputusan Menabung ketika dievaluasi bersama. Mengingat pengaruh signifikan secara bersamaan dari variabel independen terhadap variabel dependen, hipotesis H3 diterima.

SIMPULAN

Berikut temuan-temuan yang diambil dari analisis data dan pembahasan yang dilakukan peneliti:

1. Keputusan simpanan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
2. Keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji untuk menabung memberikan dampak bagi hasil yang menguntungkan dan cukup besar.
3. Ketika kualitas layanan dan bagi hasil digabungkan, nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji sangat terpengaruh.

Berdasarkan hasil studi, analisis data, dan pengujian hipotesis, peneliti dapat memberikan saran pada subjek berikut:

1. Agar Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batam Batu Aji terus meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah.

2. Untuk memungkinkan peneliti selanjutnya yang menggunakan lokasi atau variabel yang sama untuk menambahkan lebih banyak variabel atau menggunakan variabel alternatif. Lokasi, promosi, citra merek, kepercayaan, dan sejumlah faktor lain yang belum dibahas merupakan faktor tambahan. Variabel ini hanyalah salah satu dari banyak elemen yang dapat memengaruhi pilihan penyimpanan. Agar bisnis yang termasuk dalam studi ini menerapkan pendekatan terbaik untuk memperluas jumlah pelanggan mereka, diharapkan penelitian ini dapat menemukan elemen tambahan yang mempengaruhi keputusan simpanan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arippulah, & Kusumawati, Y. T. (2021). Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Samarinda. *Borneo Student Research*, 2(2), 1446–1459.
- Diana, S. M. (2017). *Pengetahuan, lokasi, kualitas layanan, bagi hasil, dan keputusan anggota untuk menabung berdampak pada keputusan anggota Bmt Bina Umat Sejahtera Kalijambe untuk melakukannya*. [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Faqih, F. A. (2020). Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Syariah Karya *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22–38.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen: Pemasaran dan Sikap*. Deepublish.
- Machali, I., & Hamid, N. (2017). *Kegiatan yang Direncanakan, Diselenggarakan, dan Diawasi dalam Manajemen Pendidikan Islam: Suatu Pengantar*. Program Studi Mpi Uin Sunan Kalijaga Dan liq An-Nur.
- Munawir. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwang memiliki salinan *Awy Comp.i. Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Novela, S., & Hanafie, S. M. I. (2017). Case Study On State-Owned Banks In Jakarta Regarding How Product Development, Advertising, And Service Quality Influence Customers' Saving Decision. *Social Economics And Ecology International Journal*, 1(1), 11–20.
- Sari, N. E., Amah, N., & Wirawan, Y. R. (2017). Penerapan Prinsip Bagi Hasil dan Dampaknya Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Um Metro*, 5(2), 60–67.
- Setyorini, E. E. D. (2021). Pengaruh Layanan dan Produk Tabungan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), 168–176.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Batam. *Jim Upb*, 6(2), 86–91.
- Zainal, V. R., Djaelani, F., Basalamah, S., Yusran, H. L., & Veithzal, A. P. (2017). *Islamic Marketing Management*. Bumi Aksara.
- Zainuddin, M. (2018). Dampak kualitas layanan, bagi hasil, dan legitimasi terhadap keputusan konsumen untuk menabung. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman*, 3(4)
- Zakaria, L. D., Afifudin, & Mawardi, M. C. (2020). Pengaruh Religiusitas, Fasilitas Layanan, Literasi Keuangan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Menabung Di Bank Syariah. *E-Jra*, 9(11), 10–27.