

Pengaruh Pelayanan dan Produk Tabungan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada BSI KC Kartasura

Talitha Dwi Yumna Rudiantna^a, Mufti Arief Arfiansyah^b

^{a,b} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, Surakarta

Corresponding email : talithadwi@gmail.com

Article information	ABSTRAK
<p>Publication Date: December, 31st 2023</p> <p>Kata kunci: kualitas pelayanan, bagi hasil dan keputusan menabung nasabah</p>	<p>Pengalaman nasabah dapat berdampak terhadap penentuan dalam mengambil ketentuan konsumen ketika menggunakan jasa di sektor perbankan. Salah satu dampak dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan produk bagi hasil. Analisis ini berguna untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan dan produk tabungan bagi hasil terhadap Keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Kartasura. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode survey kuisisioner dengan perolehan data 210 responden pada nasabah tabungan BSI dengan penyebaran angket dengan skala likert. Teknik analisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, Uji Analisis Berganda Regresi (Uji t, F, dan Koefisien Determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kartasura. Produk tabungan bagi hasil juga berpengaruh sangat signifikan dalam keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kartasura.</p>
<p>Keywords: quality service, profit sharing and customer savings decisions</p>	<p>ABSTRACT</p> <p>Customer experience can have an impact on decisions taken by consumers when using services in the banking sector. One of the impacts can be the quality of service and product sharing. This analysis is useful for knowing the influence of service quality and profit-sharing savings products on customers' decisions to save at Bank Syariah Indonesia Kartasura branch office. This research uses a questionnaire survey method approach to obtain data from 210 respondents to BSI savings customers by distributing questionnaires on a Likert scale. Analysis techniques use Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Heteroscedasticity Test, Multicollinearity Test, Multiple Regression Analysis Test (t, F Test, and Coefficient of Determination). The research results show that service quality can have a positive influence on customers' savings decisions at Bank Syariah Indonesia Kartasura Branch Office. Profit sharing savings products also have a very significant influence on customers' savings decisions at Bank Syariah Indonesia Kartasura Branch Office.</p>

Pendahuluan

Negara Islam di berbagai belahan dunia yang memiliki pertumbuhan ekonomi baik belum begitu merata. Sebaran pertumbuhan ekonomi berbagai negara muslim di dunia masih belum optimal menjangkau pada fasilitas lembaga keuangan perbankan syariah yang menyebabkan kegiatan pada lembaga atau jasa keuangan syariah tercampur ke dalam perbankan konvensional dan tidak sesuai dengan syariat islam. Sehingga pada lembaga dan jasa keuangan perbankan mulai berkembang untuk memfasilitasi segala mekanisme yang sesuai dengan prinsip dan syariat Islam (Faqih, 2020). Cara yang efisien dan efektif dalam melaksanakan kegiatan praktik dapat menimbulkan kepercayaan nasabah untuk terus melakukan transaksi yang sesuai dengan syariat dan prinsip islam guna perkembangan ekonomi muslim di belahan negara (Imam, 2016).

Pengaruh perkembangan pada industri perbankan syariah terjadi di Indonesia tidak dapat dipungkiri dari munculnya berbagai mekanisme yang mendasar pada perbankan di Indonesia. Mekanisme pada industri perbankan syariah telah ditetapkan pada Undang-Undang No.10 tahun 1998 yang pada dasarnya Bank Sentral merupakan lembaga keuangan dengan menggunakan aktivitas usaha dengan lazim ataupun berdasar pada ketentuan Syariah yang pada pelaksanaannya menimbulkan dampak alur transaksi pembayaran. Kewajiban Lembaga perbankan syariah saat memantau perkembangan ekonomi yang ada di Indonesia memberikan cara yang efektif dan praktis guna mencapai alternatif dalam metode perekonomian (Raihanah Daulay, 2012).

Lembaga perbankan syariah seharusnya melakukan pengoptimalan fasilitas yang kompeten serta unggul guna mengatasi pasar pada lembaga keuangan konvensional yang pada saat ini terus memberikan fasilitas dengan strategi yang praktis serta unggul dalam menyikapi perilaku dan kebutuhan nasabah. Hal ini dapat disikapi pula oleh berbagai Lembaga perbankan syariah di Indonesia dengan memberikan hal yang dianggap efektif dan optimal agar nasabah bisa merasakan sebuah kepuasan (Prihartini, 2020). Ketika sebuah fasilitas itu dilakukan secara merata dan optimal tentunya berbagai keresahan nasabah dan tingkat kepercayaan terhadap Lembaga perbankan Syariah semakin yakin, yang pada akhirnya menimbulkan prospektif dimana hal yang telah di alami dari pengoptimalisasi sebuah strategi yang dapat dirasakan langsung akan memberikan keputusan untuk memilih Lembaga perbankan Syariah merupakan sebuah pemikiran yang sangat tepat. Dengan kata lain sebuah keputusan yang diambil akan melalui proses dimana pengoptimalan fasilitas itu dapat langsung di rasa puas (Sedana and Wijaya, 2012).

Terdapat perbedaan pada pembagian bagi hasil produk tabungan yang dialami oleh nasabah, yang dapat terpengaruhi dengan adanya profit kepada nasabah dari produk tabungan mudharabah itu membuat nasabah tertarik karna adanya bagi hasil lebih besar dari bank-bank Syariah lainnya. Memilih menabung juga perlu diperhatikan agar suatu perusahaan mengenali produk apa saja yang bisa membuat nasabah merasa puas. Pemahaman pada persepsi nasabah juga membuat bank Syariah menjadi lebih mudah untuk memberikan layanan yang baik terhadap nasabah, agar nasabah merasa puas dan akan adanya peningkatan dana pihak ketiga pada bank Syariah (Hidayat, 2023).

Pada Bank Syariah Indonesia, yang sudah yakin dengan akad mudharabah untuk menyimpan dananya nasabah untuk menabung. Tetapi bagaimana dengan tingkat jasa ataupun layanan pada produk bagi hasil yang didapatkan oleh Bank Syariah lainnya. Tidak dapat dipastikan karena faktor kenyamanan yang baikpun tidak menentukan kepercayaan juga kepuasan nasabah untuk mempercayai bank pada pengelolaan data ataupun margin pada bagi hasil (Efi Endang Dwi Setyorini, 2021). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengetahui apa pengaruh pelayanan dan produk tabungan bagi hasil terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia.

Kajian Teori

Pada kajian teori TQM (Total Quality Manajemen) kualitas didefinisikan dengan berbagai prospektif, bahwa tidak hanya terhadap bagian hasil saja, namun dapat berkaitan melalui proses, lingkungan dan manusia. Oleh karena itu, menepati janji nasabah untuk memuaskan pihak-pihak yang mereka layani merupakan esensi dari kualitas. Istilah "kualitas" diartikan sebagai hal yang berbeda untuk individu lainnya, sehingga memiliki beberapa definisi seperti memenuhi spesifikasi, sesuai dengan tujuan penggunaan, meningkatkan secara terus menerus, tidak menyebabkan kerusakan atau memiliki kekurangan, dan mengejar kebahagiaan dalam semua upaya.

Perilaku Konsumen adalah keperluan konsumen sangat bervariasi dan dapat berubah tergantung beberapa faktor yang dapat berpengaruh pada konsumen saat pembelian. Agar mampu melaksanakan pemasaran secara efektif serta efisien, pemasar perlu memahami perilaku konsumen (Eddy Soegiarto K dan Mardiana, 2016). Mangkunegara mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang dilaksanakan oleh perorangan, sekelompok, maupun bagian organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mempergunakan jasa atau layanan bersifat efisien dengan mempengaruhi oleh lingkungan. Menurut Winardi dan

Suwarman mendefinisikan kegiatan konsumen sebagai tindakan yang dilakukan individu ketika mereka memutuskan, membeli, serta memanfaatkan barang, jasa layanan ekonomis (Eddy Soegiarto K dan Mardiana, 2016).

Kualitas pelayanan adalah sebuah usaha untuk memenuhi keinginan serta melengkapi kebutuhan nasabah dengan menetapkan dan penyajian yang diimbangi oleh harapan para nasabah. Maka definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh Perusahaan dengan pemenuhan keinginan nasabah terkait dengan layanan yang didapatkan oleh mereka, sehingga Perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan kepada konsumen (Santoso, 2019). Menurut Subagyo bahwa kualitas layanan adalah suatu hal yang lengkap serta dapat menjadi penentu dengan menggunakan tolak ukur terhadap Tingkat layanan tersebut, dari hal tersebut dapat ditinjau bahwa ada lima indikator pendekatan yaitu: keberadaan, kemampuan, merepon, penentuan, dan Keputusan (Santoso, 2019).

Bagi hasil adalah ketika dari kedua belah pihak akan mendapat profit dengan penyesuaian nisbah diawal; agar efektif, bagi hasil membutuhkan pemilik modal untuk berkolaborasi dengan bisnis dan bekerja untuk kepentingan kedua belah pihak. Kerja sama memerlukan pengambilan risiko, termasuk kemungkinan kerugian. Sesuai dengan perjanjian sebelumnya, karyawan dan pemilik modal mendapatkan keuntungan bersama dari keuntungan yang signifikan, dan mereka juga berbagi dalam kerugian. Menurut prinsip bagi hasil, laba kotor bukan total pendapatan usaha, atau omset adalah kriteria yang menjadi dasar untuk mengalokasikan hasil usaha. Produk tabungan bagi hasil syariah menggunakan dua jenis prinsip bagi hasil yang berbeda yaitu *Profit Sharing* dan *Revenue Sharing*. Menurut Antonio bagi hasil adalah sistem keuangan Islam yang melibatkan pengelola (mudharib) dan pemilik modal (shahibul maal) yang membagi hasil keuntungan dari usaha yang dijalankan. (Arianti and Ishak, 2020). Menurut (Muhammad, 2004) "dalam prespektif islam bahwa riba diharamkan, maka segala bentuk kegiatan yang dapat memicu terjadinya pendekatan kegiatan riba tersebut dilarang. Seperti hal nya muncul tambahan biaya yang dapat beresiko pada penetapan kegiatan transaksi uang maupun modal serta kegiatan jual beli yang diberatkan kepada Sebagian pihak sedangkan disisi pihak lain mendapatkan profit".

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melakukan penentuan sumber pada data sampel. Tujuan dalam mendapatkan sampel tersebut untuk penentuan oleh peneliti yang berdasarkan populasi atau sifat dari ciri-ciri yang sudah banyak diketahui. Penelitian ini menggunakan total sampel sebanyak 210 responden untuk menguji di wilayah Kartasura untuk nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kartasura.

Sumber data pada analisis penelitian menggunakan sumber data primer agar dapat mengetahui informasi langsung dari reponden. Analisis dalam penelitian menggunakan pola data regresi linear berganda dikarenakan tujuan pada analisis ini untuk mengetahui faktor hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Metode yang dilakukan adalah menggunakan *skala likert*, dengan pengolahan data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik serta Analisis Regresi Berganda. Pada hasil analisis yang dapat diolah menggunakan aplikasi SPSS *versi 26*.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengolahan data yang bertujuan untuk mengetahui kecocokkan atau kesesuaian pada hasil data responden yang didapat. Pada Uji Validitas menggunakan ketentuan hubungan dari masing-masing nilai dengan perolehan total nilai pada penelitian yang ditujukan untuk data primer. Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini

Table 1. Uji Validitas Variabel Pelayanan

No.	Indikator	Corrected Item-Total Corrected	R table	Keterangan
1.	Pelayanan 1	0,787	0,1348	Valid
2.	Pelayanan 2	0,724	0,1348	Valid
3.	Pelayanan 3	0,725	0,1348	Valid
4.	Pelayanan 4	0,703	0,1348	Valid
5.	Pelayanan 5	0,755	0,1348	Valid
6.	Pelayanan 6	0,718	0,1348	Valid
7.	Pelayanan 7	0,805	0,1348	Valid
8.	Pelayanan 8	0,742	0,1348	Valid
9.	Pelayanan 9	0,738	0,1348	Valid
10.	Pelayanan 10	0,712	0,1348	Valid

(Sumber: Data primer yang dioleh, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua indikator pelayanan(X1) menunjukkan r-hitung > r-tabel (0,1348). Dapat diartikan bahwa semua indikator pada variabel pelayanan ini valid.

Tabel 2. Uji Validitas Produk Tabungan Bagi Hasil

No.	Indikator	Corrected Item-Total Corrected	R table	Keterangan
1.	Bagi hasil 1	0,546	0,1348	Valid
2.	Bagi hasil 2	0,628	0,1348	Valid
3.	Bagi hasil 3	0,673	0,1348	Valid
4.	Bagi hasil 4	0,688	0,1348	Valid
5.	Bagi hasil 5	0,673	0,1348	Valid
6.	Bagi hasil 6	0,755	0,1348	Valid
7.	Bagi hasil 7	0,739	0,1348	Valid
8.	Bagi hasil 8	0,662	0,1348	Valid
9.	Bagi hasil 9	0,687	0,1348	Valid
10.	Bagi hasil 10	0,722	0,1348	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, hasil Uji Validitas disimpulkan bahwa semua indikator bagi hasil(X2) menunjukkan r-hitung > r-tabel (0,1348). Berarti semua indikator pada variabel bagi hasil ini valid.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung

No.	Indikator	Corrected Item-Total Corrected	R table	Keterangan
1.	Keputusan menabung 1	0,779	0,1348	Valid
2.	Keputusan menabung 2	0,737	0,1348	Valid
3.	Keputusan menabung 3	0,750	0,1348	Valid
4.	Keputusan menabung 4	0,748	0,1348	Valid
5.	Keputusan menabung 5	0,653	0,1348	Valid
6.	Keputusan menabung 6	0,754	0,1348	Valid
7.	Keputusan menabung 7	0,704	0,1348	Valid
8.	Keputusan menabung 8	0,581	0,1348	Valid
9.	Keputusan menabung 9	0,742	0,1348	Valid
10.	Keputusan menabung 10	0,775	0,1348	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, hasil Uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua indikator keputusan menabung(Y) menunjukkan r-hitung > r-tabel (0,1348). Berarti semua indikator pada variabel keputusan menabung ini valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah Uji pengeolahan data untuk menunjukkan kualitas kepercayaan terhadap sumber data yang digunakan untuk menunjukkan kebenaran pada kualitas kepercayaan untuk tolak ukur pengumpulan sumber data dengan tujuan mengetahui seberapa konsistensian angket dari sumber data yang dapat diolah dan diteliti dengan menjadikan metode tersebut dapat dilakukan berulang kali dengan angket data yang sama.

Jika nilai Alpha > r-tabel, maka item angket yang digunakan dapat dinyatakan reliabel serta konsisten.

Tabel 4. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,907	0,60	Reabel
Bagi Hasil (X2)	0,870	0,60	Reabel
Keputusan (Y)	0,894	0,60	Reabel

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan hasil yang di uji pada tabel diatas, dapat diartikan bahwa nilai cronbach's harus > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau kuisisioner yang digunakan pada tiap variabel dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel karna variabel pelayanan(X1) dan variabel Bagi hasil(X2) mempunyai nilai cronbach's > 0,60.

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengolahan dengan meninjau serta memastikan terhadap distribusi data pada variabel berdistribusi normal atau tidak. Ketika memiliki nilai signifikan data > 0,05, dapat diartikan bahwa distribusi data normal dan dinyatakan data tersebut lolos.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolomogrov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		210
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.87065793
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.041
Test Statistic		.060
Asymp. Sig (2-tailed)		.065 ^c

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan hasil uji tabel diatas, diartikan dikolom tabel *Asymp.Sig. (2-tailed)* pada nilai Sig sebesar 0,065 dengan memiliki arti pada variabel ini terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan pengolahan kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian variasi muncul dengan satu pengamatan berpengaruh terhadap pengamatan lainnya. Pada analisis penelitian menggunakan Uji Glejser. Cara menguji glejser adalah dengan melihat nilai *absolute residual*. Ketika nominal nilai signifikansi $> 0,05$ memiliki arti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dengan sebaliknya.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.772	1.437		1.233	.219
	TOTAL X1	.086	.044	.186	1.986	.148
	TOTAL X2	-.060	.043	-.131	-1.394	.165

Sumber: Data Primer yang di olah, 2023

Sesuai dengan hasil uji heteroskedastisitas yang terdapat tabel diatas dapat disimpulkan pada hasil pengujian variabel pelayanan(X1) nilai sig-nya $0,148 > 0,05$ variabel bagi hasil(X2) nilai sig-nya $0,165 > 0,05$. Dapat diartikan bahwa semua variabel tidak terdapat timbulnya masalah pada heteroskedestisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas memiliki arti pengolahan yang bertujuan untuk mengetahui kemungkinan terdapatnya korelasi antara variabel Independen. Jika skor nilai VIF < 10 , Serta skor nilai tollerance $> 0,10$ dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas atau tidak ada masalah multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardize Ceefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.886	2.216		2.656	.009		
	TOTAL X1	.389	.067	.371	5.800	.000	.539	1.854
	TOTAL X2	.454	.067	.434	6.794	.000	.539	1.854

Sumber: Data primer yang diolah , 2023

Dapat dilihat sesuai pada tabel, hasil pada uji multikolonearitas menggambarkan ketika variabel keseluruhan independen memiliki skor nilai *tollerance* $> 0,1$ serta sekor nilai VIF < 10 , dengan arti bahwa tidak terjadi masalah pada multikolinearitas antara variabel independen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t adalah uji yang mempunyai tujuan agar dapat memperlihatkan pengaruh variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependen. Pada nilai t-tabel sebesar 1,9713 , apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis (t)

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.886	2.216		2.656	.009
	TOTAL X1	.389	.067	.371	5.800	.000
	TOTAL X2	.454	.067	.434	6.794	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diartikan sebagai berikut:

Pada variabel pelayanan (X1) adalah nilai t-hitung sebesar 5.800 dengan t-tabel sebesar 1,9713 yang artinya nilai t-hitung > t-tabel. Sedangkan, nilai sig-nya variabel pelayanan adalah $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel pelayanan (X1) memberikan pengaruh terhadap keputusan menabung pada BSI Kc Kartasura.

Pada variabel bagi hasil (X2) adalah nilai t-hitung sebesar 6,794 dengan t-tabel sebesar 1,9713 yang artinya nilai t-hitung > t-tabel. Sedangkan, nilai sig-nya variabel bagi hasil sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel bagi hasil (X2) memberikan pengaruh terhadap keputusan menabung pada BSI KC Kartasura.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F adalah Uji yang menunjukkan pengaruh variabel independen dengan cara bersamaan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0,05 yang artinya variabel independen secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3738.521	2	1869.260	123.573	.000 ^b
	Residual	3131.236	207	15.127		
	Total	6869.757	209			

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan di atas, pada hasil Uji F dibagian tabel ANOVA di ketahui nilai Sig 0,000 yang berarti secara bersamaan variabel pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada BSI Kc Kartasura.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah kemampuan seluruh variabel independent yaitu pelayanan dan bagi hasil dalam menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan menabung pada BSI Kc Kartasura dengan melihat besarnya nilai *R Square*. Nilai koefisien determinasi diantara angka 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.540	3.889

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, nilai R² sebesar 0,544 yang artinya hubungan antar variabel pelayanan, dan bagi hasil serta bersamaan berpengaruh terhadap keputusan menabung BSI Kc

Kartasura sebesar 54,4%. Sedangkan sisanya sebesar 45,6% yang terpengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menabung pada BSI KC Kartasura

Hasil dari hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1) dianggap positif karena memiliki nilai t-hitung > t-tabel seperti $5,800 > 1,9713$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BSI Kc Kartasura.

Kotler mendefinisikan kualitas layanan sebagai metode yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi tingkat layanan yang mereka terima dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan. Jika tingkat layanan yang dirasakan atau diterima memenuhi harapan, maka pelanggan akan memandang kualitas layanan tersebut memuaskan dan baik (Ahmad Zikri, 2022). Menurut Tjiptono dan Indrasari kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan barang jasa, sumber daya manusia, serta prosedur dan pengaturan yang dapat memenuhi atau melebihi tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (Apriliana and Sukaris, 2022).

Layanan dikenal sebagai tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui perilaku orang lain. Manusia membutuhkan dua kategori layanan yaitu: layanan fisik pribadi yang khusus untuk mereka sebagai individu, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi, seperti layanan administratif yang diberikan oleh individu yang menjadi anggota organisasi atau pemerintah, organisasi berskala yang besar serta pemerintah. Agar manusia dapat bertahan hidup, maka membutuhkan jasa, baik dari dirinya sendiri maupun dari hasil kerja orang lain.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian (Abu, Mais and Muchlis, 2015) yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif. Dan juga hasil penelitian dari (Santoso, 2019) yang menunjukkan variabel pelayanan berpengaruh positif. Hasil dari peneliti (Yusuf and Rangkuti, 2023) juga menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif. Serta menurut peneliti (Wahyuni, 2017) menunjukkan bahwa variabel pelayanannya berpengaruh positif terhadap keputusan menabung.

Pengaruh Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung pada BSI KC Kartasura

Hasil dari hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel bagi hasil dianggap positif karena memiliki nilai t-hitung > t-tabel seperti $6,794 > 1,9713$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka dinyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan menabung pada BSI Kc Kartasura.

Menurut Terminology Bagi Hasil disebut sebagai *profit sharing*. Menurut kamus ekonomi, bagi hasil berarti pembagian keuntungan. Memberikan sebagian keuntungan perusahaan kepada karyawannya dikenal sebagai pembagian keuntungan (Beni, Meriyati, 2021). Kesimpulannya bahwa perbankan syariah menganut sistem bagi hasil dalam semua aktivitasnya dan sangat mengharamkan bunga karena bunga mengandung unsur riba. Distribusi pembagian hasil usaha bank Syariah dengan nasabah penghimpunan dana hanya didasarkan pada akad mudharabah, serta pembagian hasil usaha dilakukan berdasarkan pada nisbah yang disepakati pada awal akad.

Didukung oleh hasil penelitian dari (Kusumawati, 2021) yang variabel Bagi Hasil berpengaruh positif. Hasil dari peneliti (Hastuti, 2013) dengan menunjukkan variabel Bagi Hasil berpengaruh positif. Serta Hasil dari Peneliti (Almas Azhar, Suprpto and Fuad, 2023) bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan menabung.

Kesimpulan

Kualitas dalam pelayanan bagi hasil dapat berpengaruh positif dengan menunjukkan tingkat yang berkembang terhadap keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kartasura. Hal dapat menimbulkan faktor-faktor yang dapat mengoptimalkan serta memicu nasabah untuk menetapkan pilihannya. Bagi hasil dapat berpengaruh sangat signifikan dalam keputusan menabung nasabah yang dirasa sesuai dengan pelayanan. Pada hal ini dapat merujuk sebuah keputusan nasabah untuk bersedia menabung dengan didasari

pemahaman terkait bagi hasil di Bank Syariah Indonesia. Ketika pihak bank mampu mengelola dengan baik penyaluran dan pengumpulan dana yang berasal dari nasabah pada tabungan bagi hasil, maka kesempatan pilihan nasabah untuk menabung di BSI akan semakin meningkat. Dalam dunia perbankan sektor yang terpenting dan sangat diperhatikan yaitu segi pelayanan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kartasura. Ditinjau dari hasil analisis dimana tingkat pelayanan terhadap nasabah merupakan peran yang dominan dan cenderung menjadi pertimbangan nasabah untuk dapat dan pasti bersedia menjadi nasabah penabung. Hal yang menjadi dan harus diperhatikan salah satunya dengan memaksimalkan penyaluran informasi literasi bagi hasil dan pelayanan oleh pihak bank kepada Masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abu, A.K., Mais, R.G. and Muchlis, S. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah'.
Ahmad Zikri, M.I.H. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), pp. 129–138.
Almas Azhar, I., Suprpto, R. and Fuad, N.A. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Rogojampi', *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(1), pp. 61–73. Available at: <https://doi.org/10.30739/jpsda.v3i1.1943>.
Apriliana, A. and Sukaris, S. (2022) 'Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara', *Jurnal Maneksi*, 11(2), pp. 498–504. Available at: <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
Arianti, D.W. and Ishak, K. (2020) 'Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah', *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(2), pp. 170–179. Available at: <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.237>.
Beni, Meriyati, C. (2021) 'Bagi Hasil Pada Pembiayaan Mudharabah Di Pt Bprs Al-Falah Banyuasin Tahun 2021', pp. 159–170.
Eddy Soegiarto K dan Mardiana, M. (2016). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Totok. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5(3), pp. 298–312.
Efi Endang Dwi Setyorini (2021) 'Pengaruh Pelayanan Dan Produk Tabungan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan', *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), pp. 168–176. Available at: <https://doi.org/10.51339/nisbah.v2i2.287>.
Faqih, F. Al (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya', *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), p. 22. Available at: <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>.
Hastuti, T. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah. Tuti Hastuti FE Universitas Widyagama Malang', 2(April), pp. 58–69.
Hidayat, F. (2023) 'Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(2), pp. 675–690. Available at: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2.1639>.
Imam, P. (2016) *Islamic banking: Good for growth?*
Kusumawati, A. dan Y.T. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih BANK Syariah Mandiri di Samarinda', *Borneo Student Research*, 2(2), pp. 1446–1459.
Muhammad (2004) *Teknik perhitungan bagi hasil dan profit margin pada bank Syariah*.
Prihartini, E. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Co Management*, 2(2), pp. 289–299. Available at: <https://doi.org/10.32670/comanagement.v2i2.122>.
Raihanah Daulay (2012) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan Raihanah', pp. 1–15.
Santoso, J.B. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), pp. 127–146. Available at: <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.

- Sedana, I.G.N. and Wijaya, S.W. (2012) 'Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experiential E-Learning of Sanata Dharma University', *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), p. 114. Available at: <https://doi.org/10.21609/jsi.v5i2.271>.
- Wahyuni, S. (2017) 'Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah'.
- Yusuf, R. and Rangkuti, M.S. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan , Bagi Hasil & Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Aceh Syariah Kota Langsa', *Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora*, 11(1), pp. 68-77.