

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP MINAT ANGGOTA UNTUK MENABUNG
(Studi Pada BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syari'ah Jatim)**

Zahrotul Mauludia¹⁾, Sri Mulyani²⁾

Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

srimulyanife05@gmail.com

ABSTRAK. Beberapa faktor yang mempengaruhi minat menabung anggota pada koperasi syariah diantaranya dipengaruhi oleh pelayanan dan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang membuka tabungan *As-Sakinah* pada BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim tahun 2022 yang berjumlah 3.017 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Sampling* Aksidental dengan jumlah sampel sebanyak 97 anggota. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 25 *For Windows*. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,919 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677 ($2,919 > 0,677$) dengan signifikansi 0.004. Artinya variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung. Sedangkan variabel fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 3,805 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,677 ($3,805 > 0,677$) dengan signifikansi 0.000. Artinya variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung. Dari Hasil Uji F nilainya sebesar $34,872 > 3,09$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Adapun sumbangan prosentase determinasi (R^2) yang diberikan oleh variabel pelayanan dan fasilitas terhadap minat anggota untuk menabung memberikan kontribusi sebesar 45,5% sedangkan sisanya sebesar 54,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, fasilitas, Minat Menabung

Abstract. *Some of the factors that influence the interest of the customers at the sharia cooperatives are influenced by its services and facilities. The purpose of this study was to determine the effect of services and facilities on the interest of customers to save at BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah East Java, either partially or simultaneously. This study uses quantitative methods. The population in this study were members who opened As-Sakinah savings at BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah East Java in 2022, amounting to 3,017 people. The sampling technique used is accidental sampling with a total sample of 97 members. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression with the SPSS 25 For Windows application. The results of the t-test indicate that the service variable*

has a *t*-count of 2.919, which is greater than the *t*-table, which is 0.677 ($2.919 > 0.677$) with a significance of 0.004. This means that the service variable has a significant positive effect on members' interest in saving. Meanwhile, the facility variable has a *t* count of 3.805, which is greater than the *t* table of 0.677 ($3.805 > 0.677$) with a significance of 0.000. This means that the facility variable has a significant positive effect on customers' interest in saving. From the results of the *F* test, the value is $34.872 > 3.09$ and the significance value is $0.00 < 0.05$, so it can be concluded that the facilities and services simultaneously have a significant influence on the interest of the customers to save at BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah East Java. The contribution of the percentage of determination (R^2) given by the service and facilities variable to the customers' interest in saving contributed 45.5% while the remaining 54.5% was explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Services, facilities and Member Interests in Saving

PENDAHULUAN

Perbankan adalah lembaga yang memiliki fungsi sebagai jembatan keuangan yaitu penghimpun uang dari rakyat dan penyalur kembali dana pada rakyat yang memerlukannya melalui pendanaan serta menyediakan jasa lalu lintas pembayaran. Pendirian perbankan syariah bertujuan sebagai pekerjaan umat islam guna melandasi seluruh bagian kehidupan moneter berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah.¹

Kemajuan bank syariah ditandai oleh dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan yang baru No.10 pada tahun 1998 yang memuat seluk beluk dasar legitimasi dan macam bisnis yang bisa di operasikan serta di terapkan pada bank syariah sehingga terselenggaranya sistem *dual banking* mulai lebih tertata. Sejak saat itu muncul lembaga keuangan syariah yang menjadi pilihan bagi warga yang membutuhkan administrasi sesuai standar syariah, serta menjadi pesaing bagi lembaga keuangan konvensional. Pada umumnya lembaga keuangan islam memiliki kemampuan dan tugas untuk mengatasi masalah asset daerah setempat sebagai cara untuk menyelesaikan keuangan sesuai dengan standar syariah. mewujudkan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan prinsip syariah. Secara menyeluruh lembaga keuangan syariah fungsinya antara lain sebagai penghasil asset, transaksi, likuiditas, dan efisiensi.²

¹ Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dan Teori Ke Praktik* (Gema Insani Press, 2001).

² Nonie Afrianty, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina, *Lembaga Keuangan Syariah, Penerbit CV Zigie Utama*, 2020.

Dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, maka mulai hadir lembaga keuangan syariah yang bukan bank diantaranya adalah *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT). *Baitul Maal wa Tamwil* terbentuk dari kata *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* berfungsi untuk penyalur *zakat, infaq, shodaqoh* atau sebagai amil yang biasa disebut lembaga sosial. Sedangkan hadirnya *Baitul Tamwil* berguna bagi aktivitas bisnis yang asli menghasilkan *profitabilitas* bagi kalangan rakyat menengah kebawah.³ Dapat disimpulkan bahwa *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan yang berpayung hukum koperasi yang beroperasi secara syariah serta menyediakan jasa keuangan untuk masyarakat dan mencari keuntungan bersama.

Maraknya pendirian *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) yang berproses dibawah standar syariah bisa dilihat ideal bagi individu untuk mengatasi masalah. Secara hukum eksistensi BMT berasas pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 44 ayat 3 yang berbunyi “Penyelenggaraan kegiatan simpan pinjam komersial diatur lebih lanjut oleh peraturan pemerintah”. Sedangkan peraturan pemerintah no.9 tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam koperasi yakni berbunyi “Imbalan dapat berupa suku bunga atau manfaat lainnya. Bentuk lain berupa prinsip bagi hasil”.⁴

BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim merupakan satu-satunya lembaga keuangan syariah yang menjalankan usahanya berdasar pada landasan syariah di wilayah Jabung. Hal ini sesuai dengan watak dari warga jabung yang kebanyakan memeluk agama Islam. Asumsi masyarakat terhadap lahirnya BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim cenderung positif, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya. Selain itu, BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim pula bersaing ketat dengan lembaga keuangan konvensional sebab jangkauan letak yang relatif dekat seperti BRI, BPR dan lembaga keuangan lainnya. Tetapi hal itu bukan sebuah ancaman yang serius

³ Nourma Dewi, ‘Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia’, *Serambi Hukum*, 11.01 (2017), 96–110.

⁴ Dimas Fattih Asqory, ‘Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Lkms) Terkait Peran Pengumpul Ziswaf Dan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk)’ , *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1.3 (2018), 82–91.

dikarenakan BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim sendiri selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas agar jauh lebih unggul.

BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim mempunyai pasar yang obyektif untuk anggota tabungan kepada para pengusaha dan pegawai. selain itu BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim mempunyai pelayanan yang sangat ramah serta menawarkan produk-produk simpanan dengan bagi hasil yang fluktuatif dan memberi pembiayaan dengan margin yang tidak terlalu tinggi. khususnya untuk kebutuhan pendanaan pada bisnis. oleh karena itu BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim memiliki tren positif karena mereka juga mendapatkan timbal baliknya. Dengan memiliki produk unggulan tabungan *As-Sakinah* yakni berupa tabungan yang bisa dicairkan kapan saja dengan nisbah bagi hasil 25:75. Ini adalah daya tarik bagi calon anggota karena dengan konsep pembagian keuntungan yang peningkatannya sangat tidak terduga secara konsisten. Salah satu program yang dikerjakan oleh BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim diantaranya adalah Jum'at Berbagi kepada warga Jabung dan sekitarnya. Acara ini dilakukan sebanyak 2 kali dalam sebulan dengan tujuan untuk meningkatkan rasa kepedulian dengan memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan. Produk yang dibagikan lebih dominan pada makanan. selain itu pada setiap hari jum'at legi pagi sebelum memulai pekerjaan para karyawan KAN Jabung datang ke mushola untuk melakukan kegiatan keagamaan yaitu mengaji Al-Qur'an bersama-sama sampai khatam 30 juz. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh KAN Jabung khususnya BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim maka, tempat tersebut layak untuk dijadikan tempat penelitian.

Tabungan berperan penting terhadap kehidupan masyarakat maupun individu.⁵ Terdapat dua peran diantaranya adalah berperan dalam menjaga tingkat konsumsi dimasa mendatang untuk mencapai kemakmuran hidup di sepanjang masa. Yang kedua adalah sebagai sumber investasi dengan tujuan sebagai pendorong perkembangan ekonomi guna menggapai cita-cita *kemashlahatan* umat, makmur serta adil. Menabung

⁵ Ayu Wandira, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)', *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2018.

adalah tindakan yang di anjurkan dalam islam karena untuk mempersiapkan diri dalam mengantisipasi hari esok serta pelaksanaan perencanaan masa depan.⁶

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Istiqomah menunjukkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di bank syariah antara lain: faktor syariah, faktor pelayanan, faktor produk bank syariah, faktor citra, faktor keamanan, faktor fasilitas yang diberikan pihak bank, faktor manajemen yang baik, faktor promosi, dan faktor pendidikan atau pengetahuan tentang bank syariah.⁷ Dalam dunia keuangan sumber asset terbesar didapat dari anggota yang bertransaksi menabung. Untuk menarik minat anggota yang perlu diperhatikan adalah loyalitas konsumen. Minat adalah cwnderungnya hati yang tinggi terhadap keinginan.⁸ Untuk menjaga loyalitas konsumen cenderung lebih mengembangkan kualitas yang dimiliki oleh bank baik dari segi pelayanan maupun dari segi fasilitas.

Nasabah di zaman sekarang lebih berhati-hati dalam memilih bank tempat untuk menyimpan dananya. Faktor penting dalam menciptakan kepuasan yang dapat menarik minat nasabah adalah dari segi pelayanan. Setiap kali nasabah senang dengan produk dan pelayanan yang mereka terima. Kemudian nasabah pasti kembali melakukan untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, semua bisnis penyedia jasa berkewajiban untuk menyusun rencana, mengatur, dan mengelola sistem mutu layanan. Semoga nasabah puas dengan kinerja yang Anda terima. Perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas layanan. Perusahaan dituntut agar selalu memperbaiki kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan supaya produk / jasa dari perusahaan tersebut dapat diterima oleh pelanggan atau nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menghasilkan rasa puas pada nasabah.

Selanjutnya nasabah akan menilai produk dan pelayanan yang telah diterimanya, jika nasabah sudah merasa nyaman ia akan kembali untuk melakukan transaksi ditempat yang sama serta mereka juga akan merekomendasikan orang lain untuk bertransaksi

⁶ Antonio.

⁷ Rahayu Istiqomah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Perbankan Syariah STAIN Salatiga Untuk Menjadi Nasabah Di Perbankan Syariah', *Skripsi*, 2015 <<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/483/>>.

⁸ 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online'.

ditempat yang sama. Faktor lain selain layanan bisa berpengaruh pada minat menabung adalah faktor fasilitas karena sangat dibutuhkan oleh nasabah untuk mempermudah dalam bertransaksi seperti *mobile banking*.⁹ Penelitian pendukung tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah diteliti oleh Wandira dengan hasil menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah. Berangkat dari pemikiran tersebut, penulis terinspirasi untuk mengerjakan penelitian dengan judul 'Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Nasabah Menabung (Studi Pada BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim)'

TINJAUAN PUSTAKA

1) Pelayanan

Pelayanan adalah hak dari suatu tindakan yang tidak terlihat yang terjadi karena hubungan antara pembeli dan pegawai atau hak berbeda yang diberikan oleh perusahaan jasa yang diharapkan untuk menangani masalah pembeli atau klien.¹⁰ Menurut Fandy Tjiptono dalam Wandira adalah kegiatan yang tak memiliki wujud dapat dihadirkan oleh seseorang kepada orang lain dan tak menjadikan hak milik.¹¹

Dalam perspektif Islam, pelayanan memiliki nilai-nilai Islami yang wajib dilaksanakan dalam memberi layanan yang optimal, yaitu:¹²

1. Berpengalaman (*Fathanah*)
2. Sopan Santun (*Tabligh*)
3. Kejujur (*Sidik*)
4. Dapat dipercaya

⁹ Wandira.

¹⁰ Istna Mufidah, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bri Syariah Kc Purwokerto Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto', *Skripsi*, 1996, 2021, 6.

¹¹ Wandira.

¹² Rizky Pratama Putra and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1.9 (2015), 622 <<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>>.

2) Fasilitas

Menurut Chiffman, Leon dan Kanuk dalam Reza Suatu usaha dapat di permudah dengan adanya sebuah fasilitas. Fasilitas juga merupakan sesuatu yang mempermudah pelanggan untuk mendapatkan kepuasan. Sebab jasa itu tak bisa dilihat, diraba dan dicium, oleh karena itu wujud fisik jadi penting untuk mengukur suatu pelayanan. Konsumen memakai indera penglihatan untuk mengevaluasi sesuatu yang diterimanya.¹³

Berikut ini faktor yang mempengaruhi fasilitas jasa diantaranya :¹⁴

1. Sifat dan tujuan organisasi
2. Tersedianya lahan
3. *Fleksibilitas* (luwes)
4. Faktor estetis (keindahan)
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar
6. Biaya kontribusi dan operasi

3) Minat Menabung

Minat adalah pikiran yang cenderung terhadap keinginan.¹⁵ Hasil belajar dapat dipengaruhi oleh minat. Jika orang tak tertarik untuk belajar sesuatu tak dapat diharapkan untuk melakukannya secara baik dalam belajar sesuatu. Menurut Pradita dalam Reza Minat adalah Minat merupakan rasa ingin yang muncul sebab adanya kebutuhan yang dirasakan atau tak terlihat untuk melaksanakan kegiatan yang menjadikan ketertarikan oleh sesuatu.¹⁶

Beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya minat adalah: ¹⁷

1. Budaya
2. Sosial
3. Pribadi

¹³ Abdilla Reza, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam', *Skripsi*, 6 (2017).

¹⁴ Reza.

¹⁵ 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online'.

¹⁶ Reza.

¹⁷ Reza.

4. Psikologi

Menabung ialah gerakan menyisihkan uang tunai.¹⁸ Menabung seharusnya dapat dikerjakan oleh seseorang mulai dari usia dini sampai lanjut usia. Tindakan menabung pun terkenal sejak dahulu. Bahkan anak dari kecil senantiasa dididik untuk menabung sejak di Taman Kanak-kanak (TK). Hal ini bisa menjadikan indikasi bahwa menabung adalah gaya hidup di Indonesia. Islam mengajarkan bahwa seorang muslim harus menabung karena untuk mempersiapkan diri dalam mengantisipasi hari esok dan melakukan perencanaan di masa depan.¹⁹

4) *Baitul Maal Wattamwil*

Baitul Maal Wat Tamwil berasal dari bahasa Arab, terdiri dari *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* artinya tempat harta dan *Baitul Tamwil* mempunyai arti tempat pengelolaan kekayaan. *Baitul Maal Wat Tamwil* secara kolektif berarti rumah yang dikelola hartanya.²⁰

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif. Sifatnya deskriptif dan analitis, dimana data yang diperoleh di lapangan dipublikasikan dan dianalisis berdasarkan teori-teori dasar yang ada. Untuk memenuhi data yang mereka butuhkan, peneliti memakai penelitian kepustakaan. Selain itu, sifat dari penelitian ini bersifat *asosiatif* artinya, studi yang di dalamnya terdapat interaksi antara dua variabel atau lebih. Konteks yang menjadi acuan penelitian ini ialah apakah terdapat pengaruh diantara pelayanan dan fasilitas terhadap minat anggota menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur.

POPULASI

Dalam penelitian ini, BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur berjumlah 3.017 anggota sebagai populasi. Namun, peneliti memperoleh populasi hanya dari anggota yang menyimpan uang berupa tabungan *As-Sakinah*.

¹⁸ 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online'.

¹⁹ Antonio.

²⁰ Ifelda Nengsih and Syukri Iska, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah Non Bank: Teori, Praktek, Dan Regulasi*, 2016.

SAMPEL

Dalam menentukan besar sampel pada penelitian ini, kami mendasarkan pada perhitungan yang dinyatakan oleh Husein Umar dalam Wandira yaitu:²¹

$$\text{Rumus } N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0.01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).

$$\text{Jumlah anggota} = \frac{3017}{1 + 3017(0,1)^2} = 96,7$$

Menurut hasil perhitungan tersebut sampel yang didapatkan adalah 97 orang dan teknik yang digunakan yakni teknik *Sampling Accidental*.²² *Sampling Accidental* ialah teknik pengambilan sampel berlandaskan kebetulan.

SUMBER DATA

1. Data primer

Penelitian ini menggunakan data primer didapat dari kuesioner/angket yang telah disebar kepada anggota BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur.

2. Data sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang didapatkan dari jurnal ilmiah akademik sebelumnya, buku, *website* dan rujukan lainnya mengenai fasilitas dan pelayanan. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi data utama yang terkumpul dilapangan.

²¹ Wandira.

²² Gusti Agung Putu Ade, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*, CV Budi Utama, 2006.

INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada anggota Bmt *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Skala yang digunakan adalah skala *likert*.

HASIL ANALISIS DATA

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Sesuai hasil uji validitas semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{table}$ (0.1975) dan derajat signifikan tidak lebih dari atau sama dengan 0.05.

2) Uji Reliabilitas

Berdasar pada uji reliabilitas menunjukkan hasil bahwa keseluruhan item pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.7

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Sesuai hasil uji normalitas data pada penelitian ini mempunyai distribusi yang normal dapat ditunjukkan oleh titik- titik data ada disekitar garis diagonal.

2) Uji Multikolinieritas

Berdasar pada hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai tolerance sebesar 0.545 lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF sebesar 1.8 kurang dari 10 atau nilai Tolerance dan nilai FIV $0.545 > 0.1$ dan $1.8 < 10$. Oleh karena itu bisa diketahui data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas karena titik titik data menyebar diatas dan dibawah titik nol.

4) Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dapat diketahui bahwa $DU < D < 4-DU$ yaitu $1.7 < 1.7 < 2,29$. Dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi korelasi.

3. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Minat} = 8,373 + 0,112 X_1 + 0,113 X_2$$

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 8,378, artinya jika pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) nilainya adalah nol, maka minat nasabah menabung (Y) nilainya adalah 8,378
- 2) Koefisien regresi variabel pelayanan (X_1) sebesar 0,112
- 3) Koefisien regresi variable fasilitas (X_2) sbesar 0,113

2) Uji t dan Uji F

1. Pengaruh Pelayanan (X_1) terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

H_0 : Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

H_1 : Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

Sesuai hasil Uji t menyatakan hasil t hitung untuk variabel pelayanan sebesar 2,919 lebih besar dari t table yaitu 0,677 ($2,919 > 0,677$) dengan signifikansi 0.004. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

H₀: Pelayanan (X₂) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

H₂: Fasilitas (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

Sesuai hasil Uji t untuk variabel fasilitas adalah memiliki t hitung sebesar 3,805 lebih besar dari t table yaitu 0,677 (3,805 > 0,677) dengan signifikansi 0.000. Artinya H₀ ditolak dan H₂ diterima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

3. Pengaruh Pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) terhadap minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

H₀: Pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) minat anggota untuk menabung (Y) di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim

H₃: Pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

Berdasarkan hasil Uji F diatas menunjukkan bahwa hasil F hitung pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat menabung sebesar 34,872 lebih besar dari F table yaitu 3,09 (34,872 > 3,09) dengan signifikansi 0.000. Artinya H₀ ditolak dan H₃ diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

3) Koefisien Determinasi

Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui besar koefisien determinasi atau *adjusted R²* ialah 0,455 sama dengan 45,5 % variabel minat anggota untuk menabung dapat diterangkan oleh variabel pelayanan dan fasilitas

sedangkan sisanya (100%-45,5%) ialah 54,5% diterangkan oleh variabel lain diluar persamaan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian hipotesis hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

1. Pengaruh Pelayanan (X_1) Terhadap Minat Anggota untuk Menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim

Berdasarkan hasil Uji t dapat diketahui bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Dari Hasil tersebut artinya apabila BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim meningkatkan pelayanannya maka meningkat pula minat menabung pada anggota. Karena anggota akan menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BMT. Apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya maka ia akan kembali bertransaksi di tempat yang sama khususnya menabung.

Menurut Lewis dan Booms dalam Reza ialah sastrawan yang pertama kali menerangkan bahwa jasa memiliki kualitas yang digunakan sebagai tolak ukur dari sebuah perusahaan dalam memberikan layanan yang baik dan memuaskan. Apabila perusahaan menginginkan dirinya mampu bertahan dan menggapai kesuksesan maka ia pasti berhasil memberi layanan yang terbaik dan berkualitas kepada konsumen. Tjiptono juga mengemukakan bahwa pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator : bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap.²³

Pelayanan merupakan perbuatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Memberi pelayanan yang terbaik kepada sesama merupakan akhlaq yang mulia dan jalan kebajikan untuk siapa saja yang mau

²³ Wandira.

mengerjakannya.²⁴ Allah berfirman dalam potongan surat Al-Maidah: 2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرِ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۚ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
وَالتَّقْوَىٰ ۚ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah,¹⁹³ jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram,¹⁹⁴ jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban)¹⁹⁵ dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda),¹⁹⁶ dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya!¹⁹⁷ Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

2. Pengaruh Fasilitas (X₂) Terhadap Minat Anggota untuk Menabung di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Jatim

Berdasarkan hasil Uji t diatas menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Jatim. Dari hasil tersebut artinya apabila fasilitas terus di tingkatkan maka akan berpengaruh juga terhadap minat menabung anggota. Karena fasilitas berguna untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi serta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota.

Menurut Kotler dalam penelitian Mufidah perusahaan memiliki tujuan untuk memberi rasa puas semaksimal mungkin kepada konsumen sehingga ia

²⁴ Reza.

menyediakan fasilitas agar dapat di gunakan dan di dimanfaatkan oleh konsumen.²⁵ Menurut Chiffman, Leon dan Kanuk dalam Reza Suatu usaha dapat di permudah dengan adanya sebuah fasilitas. Fasilitas juga bisa berupa alat yang mempermudah pelanggan dalam mendapatkan kepuasan. Sebab bentuk dari jasa itu tidak bisa dilihat, diraba dan dicium, oleh sebab itu segi perwujudan fisik itu perlu sebagai ukuran dari pelayanan. Untuk mengevaluasi fasilitas yang diberikan oleh bank, konsumen/nasabah akan menggunakan menggunakan indera penglihatannya.²⁶

Hal tersebut sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Chatrin Surya Wijyaningratri yaitu kenampakan dan kondisi lingkungan sekitar, kapasitas sarana dan prasarana dan peralatan. Indikator-indikator tersebut dituangkan dalam sejumlah laporan, seperti bentuk konstruksi yang sesuai untuk transaksi keuangan, kapasitas konstruksi yang sesuai, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung untuk usaha, alat perdagangan di BMT. Hasil beberapa pernyataan pada variabel Fasilitas (X_2) menunjukkan bahwa mereka setuju dengan jawaban kuesioner, yang kemudian anggota BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur akan menggunakan dan meninjau fasilitas yang ditawarkan di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur untuk menghasilkan hasil yang positif bagi anggota.

3. Pengaruh Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) Terhadap Minat Anggota untuk Menabung (Y) Secara Simultan di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

Secara simultan menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung. Dari hasil tersebut berarti jika BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah jatim dapat meningkatkan pelayanan serta fasilitas nya maka akan mempengaruhi minat anggota untuk menabung. Karena apabila anggota merasa puas dengan apa yang mereka terima maka mereka akan tetap konsisten untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Adapun sumbangan presentase

²⁵ Mufidah.

²⁶ Reza.

determinasi (R2) yang diberikan oleh variable pelayanan dan fasilitas terhadap minat anggota untuk menabung memberikan kontribusi sebesar 45,5% sedangkan sisanya (100%-45,5%) adalah 54,5% yakni diterangkan oleh variable lain diluar persamaan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Reza ialah sastrawan yang pertama kali menerangkan bahwa jasa memiliki kualitas yang digunakan sebagai tolak ukur dari sebuah perusahaan dalam memberikan layanan yang baik dan memuaskan. Apabila perusahaan menginginkan dirinya mampu bertahan dan menggapai kesuksesan maka ia pasti berhasil memberi layanan yang terbaik dan berkualitas kepada konsumen.²⁷ Menurut Kotler dalam penelitian Mufidah perusahaan memiliki tujuan untuk memberi rasa puas semaksimal mungkin kepada konsumen sehingga ia menyediakan fasilitas agar dapat di gunakan dan di manfaatkan oleh konsumen.²⁸

Hal tersebut di dukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Istiqomah menunjukkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di bank syariah antara lain: faktor syariah, faktor pelayanan, faktor produk bank syariah, faktor citra, faktor keamanan, faktor fasilitas yang diberikan pihak bank, faktor manajemen yang baik, faktor promosi, dan faktor pendidikan atau pengetahuan tentang bank syariah.²⁹

Pelayanan dan fasilitas bank syariah dapat berupa fasilitas atau jasa stafnya. Untuk menarik perhatian masyarakat agar menyukai bank syariah maka yang harus dilakukan oleh bank syariah adalah menyediakan fasilitas yang lengkap dan meningkatkan pelayanannya.³⁰

masyarakat menilai kualitas pelayanan dengan ekspektasi mereka. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang kualitas nya sesuai dengan ekspektasi konsumen. Pelayanan yang optima ialah pelayanan yang melampaui

²⁷ Reza.

²⁸ Mufidah.

²⁹ Istiqomah.

³⁰ Ayu Retno Sari, 'Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung Di Bank Syariah', *UMY, Fakultas Ekonomi*, 2017, 1-21.

harapan konsumen. Sedangkan pelayanan yang buruk adalah pelayanan yang lebih rendah dari yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada kapasitas perusahaan untuk terus memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen.

Perspektif ekonomi islam yakni Allah memerintahkan kita untuk menyiapkan hari esok. Hal ini secara tidak langsung menabung merupakan salah satu cara untuk menyiapkan masa depan. Anjuran untuk menabung didalam islam tercantum dalam surat QS. An-Nisaa' (9) berbunyi :

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا

سَدِيدًا

Artinya: “Hendaklah merasa takut orang-orang yang seandainya (mati) meninggalkan setelah mereka, keturunan yang lemah (yang) mereka khawatir terhadapnya. Maka, bertakwalah kepada Allah dan berbicaralah dengan tutur kata yang benar (dalam hal menjaga hak-hak keturunannya).” (An-Nisaa' : 9)

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Sehingga BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim harus meningkatkan pelayanannya agar minat anggota untuk menabung semakin meningkat.
2. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa hasil bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Sehingga BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim harus meningkatkan fasilitasnya agar minat anggota untuk menabung semakin meningkat.
3. Sesuai dengan hasil uji F diketahui bahwa variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terhadap minat anggota untuk

menabung di BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim. Sehingga BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim harus meningkatkan pelayanan dan fasilitasnya agar minat anggota untuk menabung semakin meningkat.

Saran

1. Bagi Pihak Akademisi

Kajian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk memperkaya kajian atau bahan yang digunakan sebagai tambahan pengetahuan untuk melaksanakan tugas atau penelitian dimasa depan khususnya penelitian perbankan syariah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti disarankan untuk menambahkan variabel-variabel dalam penelitian yang mempengaruhi tingkat suku bunga simpanan anggota, misalnya produk BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jawa Timur. Selain itu dapat menguji variabel dependen lainnya seperti loyalitas anggota dan produk yang dimiliki BMT. Diharapkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya dapat bermanfaat bagi perusahaan.

3. Bagi BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim.

Bagi BMT *Al-Hijrah* KAN Jabung Syariah Jatim disarankan untuk meningkatkan pelayanan agar menarik minat anggota untuk menabung dan meningkatkan fasilitas guna meningkatkan minat anggota dalam bertransaksi khususnya menabung.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, Nonie, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina, *Lembaga Keuangan Syariah, Penerbit CV Zigie Utama, 2020*
- Antonio, Syafi'i, *Bank Syariah Dan Teori Ke Praktik* (Gema Insani Press, 2001)
- Asqory, Dimas Fattih, 'Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Lkms) Terkait Peran Pengumpul Ziswaf Dan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm)', *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1.3 (2018), 82-91
- Dewi, Nourma, 'Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia', *Serambi Hukum*, 11.01 (2017), 96-110
- Istiqomah, Rahayu, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Perbankan Syariah STAIN Salatiga Untuk Menjadi Nasabah Di Perbankan Syariah', *Skripsi*, 2015 <<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/483/>>
- 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online'
- Mufidah, Istna, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bri Syariah Kc Purwokerto Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto', *Skripsi*, 1996, 2021, 6
- Nengsih, Ifelda, and Syukri Iska, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah Non Bank: Teori, Praktek, Dan Regulasi*, 2016
- Putra, Rizky Pratama, and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1.9 (2015), 622 <<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>>
- Putu Ade, Gusti Agung, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS, CV Budi Utama, 2006, MCMXCIX*
- Reza, Abdilla, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam', *Skripsi*, 6 (2017)
- Sari, Ayu Retno, 'Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung Di Bank Syariah', *UMY, Fakultas Ekonomi*, 2017, 1-21
- Wandira, Ayu, 'Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)', *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2018