

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DI BPR SYARIAH AL-WADI'AH KOTA TASIKMALAYA**

Dina Andini<sup>1</sup>, Balqis  
Kadisya Alawiyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Perusahaan, Keuangan dan Perbankan Politeknik Triguna Tasikmalaya  
([dinaandini2596@gmail.com](mailto:dinaandini2596@gmail.com), [balqiskadisya453@gmail.com](mailto:balqiskadisya453@gmail.com))

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di BPR Syariah Al-Wadiah Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah tabungan BPR Syariah Al-Wadiah.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui lima indikator, yaitu: berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sedangkan variabel dependen adalah minat menabung, yang diukur dengan indikator seperti kesadaran menabung, kecenderungan memilih bank syariah, perhatian terhadap fitur tabungan, ketertarikan terhadap layanan, serta kemauan untuk merekomendasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori “baik” dengan total skor 2.107 dari skor maksimum 2.500. Minat menabung juga berada pada kategori “baik” dengan total skor 2.106. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung dengan persamaan regresi  $Y = 12,445 + 0,410X$ . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,449 menunjukkan hubungan yang sedang, dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa 20,1% variasi minat menabung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik di BPR Syariah Al-Wadiah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah. Namun, peningkatan dalam aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan masih diperlukan untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Minat Menabung, BPR Syariah, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung di BPR Syariah Al-Wadi'ah Kota Tasikmalaya. Dalam era persaingan perbankan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik dan mempertahankan nasabah. BPR Syariah sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip syariah dituntut memberikan layanan yang optimal, baik dari segi fasilitas, ketepatan waktu, daya tanggap, jaminan, maupun empati, agar dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menabung.

### Tujuan penelitian

- 1) Mengetahui kualitas pelayanan di BPR Syariah Al-Wadi'ah Kota Tasikmalaya
- 2) Mengetahui tingkat minat menabung nasabah di BPR Syariah Al-Wadi'ah Kota Tasikmalaya.
- 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di BPR Syariah Al-Wadi'ah Kota Tasikmalaya.

## KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

### a. Kajian Pustaka Bank

Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Dijelaskan pula secara sederhana bank dapat diartikan sebagai Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Sikapuangmu.ojk.id, 2019) Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan adalah: "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak". Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan usaha meliputi: menghimpun dana; menyalurkan dana; dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan usaha sebelumnya. Menghimpun dana dimaksudkan mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito (*Funding*). Pengertian menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan giro, tabungan, dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah (*Lending*).

1. Kualitas Pelayanan – Didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, diukur melalui lima dimensi: berwujud (tangibles),

keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Syariah – Menekankan pelayanan yang sesuai prinsip syariah, menjaga kejujuran, amanah, dan memberikan manfaat.
3. Minat Menabung – Keinginan dan kesadaran individu untuk menyimpan uang di bank, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti promosi, fasilitas, dan kepercayaan pada lembaga

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (sahir, 2021:1) menyatakan bahwa “metode penelitian merupakan langkah ilmiah agar memperoleh data dengan tujuan dan manfaat”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Menurut (Sugiyono,2019) dalam penelitian (Yolanda, 2023). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan hal yang penting dalam penelitian kuantitatif Jenis Penelitian : Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi: Nasabah tabungan di BPR Syariah Al-Wadi’ah Kota Tasikmalaya. Sampel: 100 responden dengan teknik accidental sampling. Jenis Data: Data primer dari kuesioner dan data sekunder dari dokumentasi. Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner, studi pustaka, dokumentasi.Instrumen: Skala Likert. Analisis Data: Uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji t.

## **Hipotesis**

$H_1$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di BPR Syariah Al- Wadi’ah Kota Tasikmalaya

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan skor total 2.107 dari 2.500, termasuk kategori baik. Indikator tertinggi: Tangibles (fasilitas fisik) = 431, Assurance (jaminan) = 425. Indikator terendah: Reliability (keandalan) = 410, Responsiveness (daya tanggap) = 419. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menilai fasilitas dan rasa aman saat bertransaksi sangat baik, namun ketepatan waktu dan kesiapan pegawai masih perlu ditingkatkan.

### **2. Minat Menabung**

Skor total 2.106 dari 2.500, juga termasuk kategori baik. Indikator tertinggi: kesadaran menabung = 434, kecenderungan memilih bank syariah = 429. Indikator terendah: perhatian pada fitur tabungan = 410, kemauan merekomendasikan = 414. Ini mengindikasikan bahwa motivasi pribadi dan preferensi syariah menjadi faktor dominan, sementara loyalitas untuk merekomendasikan masih perlu diperkuat. Koefisien Korelasi dan Determinasi Nilai  $R = 0,449$  (hubungan sedang). Nilai  $R^2 =$

0,201, artinya 20,1% variasi minat menabung dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sisanya 79,9% oleh faktor lain. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung, meskipun kontribusinya belum dominan. Peningkatan pada aspek keandalan, daya tanggap, dan strategi loyalitas nasabah disarankan agar minat menabung semakin kuat.

## **SIMPULAN / SIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung, meskipun kontribusinya belum dominan. Peningkatan pada aspek keandalan, daya tanggap, dan strategi loyalitas nasabah disarankan agar minat menabung semakin kuat.

### **SARAN**

1. Meningkatkan Keandalan dalam Memberikan Layanan (Skor: 410) Indikator reliability memperoleh skor sebesar 410, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam konsistensi waktu dan prosedur pelayanan. BPR Syariah Al-Wadiah disarankan untuk lebih disiplin dalam menjalankan standar operasional dan memastikan bahwa seluruh layanan diberikan tepat waktu dan sesuai janji, sehingga kepercayaan nasabah dapat terus terjaga
2. Meningkatkan Daya Tanggap Pegawai terhadap Nasabah (Skor: 419) Indikator responsiveness memperoleh skor 419, yang menandakan bahwa respons pegawai terhadap kebutuhan atau kendala nasabah masih dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, bank disarankan untuk memberikan pelatihan berkala kepada pegawai, khususnya dalam hal keterampilan komunikasi, pelayanan prima, dan penyelesaian masalah secara cepat agar nasabah merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik.
3. Meningkatkan Informasi dan Edukasi tentang Fitur Tabungan (Skor : 410) Indikator perhatian terhadap fitur tabungan menunjukkan skor 410, yang menunjukkan masih ada nasabah yang kurang memahami syarat dan ketentuan produk tabungan. Pihak bank disarankan untuk lebih aktif menyosialisasikan informasi tentang produk-produk tabungan melalui media sosial, brosur, atau konsultasi langsung, agar nasabah lebih memahami manfaat dan keunggulan dari produk yang di tawarkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A., & Haris, A. (2015). *Bank Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Ali, M., & Anwar, M. (2021). Service quality in Islamic banking: Dimensions and customer perception. *Journal of Islamic Finance*, 12(2), 45–59.
- American Society for Quality. (2017). *Quality Glossary - Definition of Service Quality*. In J. Heizer & B. Render (Eds.), *Operations Management* (12th ed., pp. 342–344).

- Pearson.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fauziah, N., & Syamsuddin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 6(1), 23–34.
- Fauziah, N., & Syamsuddin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 6(1), 23–34.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations Management (12th ed.)*. Pearson Education.
- Hidayat, T., & Sari, R. (2023). Perspektif Syariah dalam Kualitas Pelayanan Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam Nusantara*, 5(2), 87– 95.
- Nurfalah, M., & Heryanto, R. (2022). Literasi Keuangan dan Minat Menabung Masyarakat Muslim. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Mulyani, R., & Setiawan, I. (2022).*
- Syariah, 4(1), 12–21. Oktavianto, A., & Suryati, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1), 34–45.
- Pertiwi, L., & Sudaryanto, A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Minat Putra, A. R. (2023). Digitalisasi Layanan dan Peningkatan Minat Menabung pada Bank Syariah. *Jurnal Inovasi Keuangan Islam*, 4(1), 59–67.
- Rahman, M., & Septiani, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(2), 65–72. Sari, N., & Hakim, R. (2023). Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas