

Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Daerah Kabupaten Mandailing Natal

Erma Lina

ermalina844@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini Di Latar Belakang oleh banyaknya masyarakat Muslim Mandailing Natal yang belum menggunakan Produk Perbankan Syariah dan rendahnya Tingkat Literasi Keuangan Syariah yang ada di kab Mandailing Natal. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruhnya Kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah baik secara parsial maupun simultan pengambilan keputusan pada masyarakat muslim dengan menggunakan produk perbankan syariah di mandailing natal. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif hubungan sebab-akibat. Populasi penelitian ini adalah masyarakat muslim yang menggunakannya Produk perbankan syariah di mandailing natal. Sampel penelitian ini meliputi 100 komunitas Muslim menggunakan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan Cara mengirim survei ke responden. Data yang diperoleh digunakan untuk analisis dengan analisis statistik. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linier Berganda.

Kata kunci :*kualitas layanan,literasi keuangan syariah,produk perbankan syariah*

This research is motivated by the large number of Mandailing Natal Muslim communities who have not used Islamic banking products and the low Islamic financial literacy in Mandailing Natal district. This study aims to determine the effect of service quality and Islamic financial literacy levels both partially and simultaneously on Muslim community decision making by using Islamic banking products in Mandailing Natal. This research is a type of quantitative research about causal relationships. The population of this

study is the Muslim community who use sharia banking products in Mandailing Natal. The sample of this study was 100 Muslim communities using purposive sampling method: Data collection techniques were carried out How to send surveys to respondents: The data obtained was used for analysis with statistical analysis: Hypotheses were tested using multiple linear regression analysis.

Keywords: *quality of service memory svariah sliterasi banking products sariah on*

PENDAHULUAN

Perbankan syariah berkembang cukup pesat sejak diperkenalkannya sistem keuangan syariah di Indonesia. Eksistensi perbankan syariah mulai dikenal dengan lahirnya undang-undang tersebut. UU. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang juga diubah menjadi UU 8/1998; yang menegaskan bahwa sistem perbankan syariah ditetapkan sebagai bagian dari sistem perbankan nasional, demikian bunyinya dalam UU 10/1998, yang mengatur tentang dasar hukum dan jenis usaha bank syariah. Menurut undang-undang ini, ada aturan yang mewajibkan bank konvensional Indonesia untuk mendirikan atau mengubah menjadi cabang Syariah dan semua peraturan pelaksanaannya berupa keputusan pemerintah, keputusan Menteri Keuangan dan surat dari Bank Indonesia.

Sejak awal berdiri hingga saat ini, perbankan syariah terus berkembang dengan cukup baik mengingat total neraca tahun 2015, 2016 dan 2017 terus tumbuh. Pada kasus bank umum syariah, pertumbuhan dari tahun 2015 ke tahun 2018 sedikit menurun di bulan Januari 2018, namun peningkatan masih dimungkinkan di akhir tahun 2018. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari meningkatnya minat masyarakat untuk membeli produk perbankan syariah, mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam. Namun, Agustianto, selaku ketua DPP Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI), menjelaskan pasar distribusi yang diciptakan bank syariah di Indonesia masih relatif kecil. Pangsa pasarnya masih kurang dari 4% dari total aset perbankan nasional. Dari penelitian Bank Indonesia dari Panduan Investasi Perbankan Syariah (2007:11) menjelaskan bahwa sekitar sepertiga kabupaten atau kotamadya di Indonesia menunjukkan sekitar 42% wilayahnya tergolong memiliki potensi perbankan syariah. Diungkapkan Agustianto, potensi umat Islam yang bisa menjadi nasabah bank syariah lebih dari 100 juta orang.

pengembangan perbankan syariah berdasarkan hasil prakiraan penduduk MANDAILING NATAL 15 february hingga 29 mei 2020 Jumlah penduduk Mandailing Natal tahun 2020 sebanyak 31,3 ribu jiwa ,proporsi penduduk laki-laki sebesar 48,48 persen dan penduduk perempuan 51,53 persen. Ditambah lagi dengan pengenalan perbankan syariah karena pemeluk Islam harus berjuang demi kemajuan ilmu tentang Islam dari berbagai perspektif, termasuk perspektif ekonomi Islam dapat mewakili perbankan Islam. Oleh

karena itu Perbankan Syariah perlu memperluas jaringan mereka dengan berbagai perusahaan Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk, sistem dan Suatu mekanisme perbankan syariah yang dapat dicapai melalui sosialisasi dan promosi yang dapat dipahami oleh berbagai kalangan. Menurut Tony dalam penelitiannya, Prasetyo (2014) sampai pada faktor keputusan pelanggan Memilih Bank Syariah (Studi Kasus di Kantor BSM Mandailing Natal) ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu: Layanan, konsep basis pengetahuan Syariah dan penetapan harga/pembiayaan. Meskipun penawaran dan lokasinya tidak efek yang signifikan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Samsudin (2017) menunjukkan apakah faktor pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan produk perbankan syariah Biasanya saat menentukan pilihan Produk, pelanggan memiliki kualifikasi mereka sendiri. Terutama saat mengambil keputusan Saat memilih produk perbankan, calon nasabah biasanya tertarik Produk yang memberikan banyak informasi tentang perbankan syariah dan Produk yang mengikuti biasanya lebih mudah diidentifikasi Pilihan. Ketika konsumen memiliki lebih banyak informasi Dia membuat keputusan yang lebih baik. Masyarakat lebih efisien dan lebih akurat dalam mengelola data serta dapat memfilter data lebih baik. Semakin baik pengetahuan perbankan syariah, semakin baik probabilitas tinggi melakukan bisnis dengan bank syariah.

Penelitian ini bermaksud menjelaskan bahwa kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah merupakan salah faktor-faktor yang mungkin akan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat Mandailing Natal dalam menggunakan produk perbankan syariah. Cara mengukur tingkat literasi keuangan syariah dalam mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat menurut Widayat (2010:76) ada enam hal dalam mengukur literasi keuangan yaitu :

1. Menyusun/ merencanakan anggaran pendapatan yang akan diterima
2. Menyusun atau merencanakan biaya anggaran yang harus dikeluarkan
3. Kepatuhan dengan rencana anggaran pengeluaran
4. Memahami nilai uang riil
5. Memahami nilai nominal uang
6. Memahami inflasi

Hasil kajian menunjukkan bahwa perbankan syariah sangat penting di Indonesia Perhatikan lima dimensi yang membentuk kualitas layanan tersebut. Jika dalam perbankan konvensional, kelengkapan atau tanggung jawab fungsi layanan Karyawan bank sangat penting, tetapi perbankan syariah terbukti menjadi nasabah memiliki harapan yang berbeda. Kebanyakan pelanggan sangat menghargai kejujuran, kepatuhan

terhadap Syariah dan nilai-nilai mengutamakan Islam. Ini menunjukkan bahwa untuk Perbankan syariah di Indonesia harus mampu memuaskan nasabah.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2015), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel, yaitu dua variabel atau lebih. Penelitian kausal adalah penelitian yang berusaha mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Survei dilakukan di kabupaten mandailing natal

Populasi penelitian ini adalah masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah yang belum diketahui jumlah pastinya. Peneliti mengambil sampel 100 dari populasi ini berdasarkan rumus Stanley-Lemeshow. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden (Sugiyono, 2015). Variabel diukur menggunakan skala Likert empat pilihan. Untuk mengukur validitas dan reliabilitas alat diuji pada 30 masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif variabel, uji penerimaan klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Menyajikan hipotesis dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda (Ali Muhson, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama, uji asumsi klasik dilakukan sebagai prasyarat uji hipotesis yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa keempat variabel berdistribusi normal. Menunjukkan nilai Asymp Sig lebih besar dari 0,05. Jika kondisi normalitas terpenuhi, analisis lebih lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan statistik parametrik. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel adalah 1,127; 1.093; dan 1.033. Dari sini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam hubungan antara tingkat pengetahuan, kualitas layanan dan literasi keuangan syariah. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui homogenitas varian error pada setiap nilai variabel bebas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Park. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa analisis regresi memenuhi syarat heteroskedastisitas yang dinyatakan dengan nilai Sig sebesar 0,466 (di atas 0,05). Selain itu, hasil analisis data dengan menggunakan regresi berganda menghasilkan hasil sebagai berikut:

MODEL	Koef. Regresi	T hitung	Sig.	R	R2	F
Konstanta(k)	4,594					
Tingkat pengetahuan (X1)	0,205	2,206	0,030			
Kualitas layanan (X2)	0,353	4,058	0,000			
Tingkat literasi keuangan syariah (X3)	0,146	2,203	0,030			
Regression (ANOVA)						

Pengaruh tingkat pengetahuan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di kab.mandailing natal

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan yang berbeda berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim mengenai produk perbankan syariah. Nilai t hitung 2,206 dengan signifikansi 0,030 dan koefisien b1 0,205 digunakan untuk mencapai kesimpulan ini. Karena koefisien regresi bernilai positif dan signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan masyarakat muslim maka semakin tinggi tingkat pengambilan keputusan dalam produk perbankan syariah. Seperti yang ditulis Ahmad (2000), memiliki pengetahuan tentang produk perbankan syariah mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk perbankan syariah atau tidak. Secara umum, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui tentang sesuatu. Semakin besar pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah dan produk-produk selanjutnya, maka semakin besar pula keputusan masyarakat untuk menggunakan produk tersebut. Namun sebaliknya jika tingkat pengetahuan masyarakat masih rendah mengenai perbankan syariah dan produknya akan menyebabkan pandangan yang kurang positif terhadap perbankan syariah.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di kab. Mandailing natal

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan produk perbankan syariah. Kesimpulan ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,058 dengan signifikansi 0,000 dan koefisien b2 sebesar 0,353. Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bank syariah masih tergolong sedang dan umumnya rendah, namun karena koefisien regresinya bernilai positif dan

signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan: semakin baik kualitas pelayanannya. disediakan Bergantung Semakin besar jumlah bank syariah, semakin besar pula keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan produk perbankan syariah. Hal ini dapat menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi penyedia jasa keuangan syariah, atau dalam hal ini perbankan syariah, untuk terus meningkatkan kualitas layanannya guna mempertahankan nasabahnya.

Pelayanan ditawarkan kepada masyarakat sebagai langkah dalam berjalannya lembaga atau organisasi agar pelanggan merasa puas. Ada produk perbankan yang membutuhkan layanan langsung, seperti menyetor uang atau membeli produk lain. Transaksi tersebut membutuhkan layanan seperti informasi prosedur dan tata cara yang harus dijelaskan oleh pegawai bank. Namun, ada juga produk perbankan syariah yang tidak memberikan layanan secara langsung kepada karyawan, seperti layanan yang ditawarkan melalui layanan perbankan seperti ATM atau online banking. Produk yang ditawarkan oleh bank tentunya membutuhkan layanan yang berbeda tergantung dari apa yang ditawarkan oleh bank tersebut, baik layanan secara langsung maupun tidak langsung. (Kasmir, 2005:15). Sedangkan menurut Moenir (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang pada tahapan tertentu dan mempertimbangkan pelaksanaan perlakuan terhadap klien atau konsumen suatu lembaga atau organisasi. Karyawan bank atau BMT selalu berkewajiban untuk menawarkan layanan prima kepada pelanggannya. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan diharapkan melebihi harapan pelanggan untuk saat ini (Rahmayanti, 2012:17)

Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di kab.mandailing natal

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan produk perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,203 yang memiliki signifikansi sebesar 0,030 dan koefisien b3 sebesar 0,146. Karena koefisien regresi bernilai positif dan signifikansi di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan syariah masyarakat muslim, maka pengambilan keputusan masyarakat muslim terhadap penggunaan produk perbankan syariah akan semakin tinggi.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Aksanul Khosas dalam disertasinya “Pengaruh Literasi dan Pemasaran Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menerapkan Keuangan Mikro di Bank Syariah Bukop Sidoarjo” yang menunjukkan bahwa variabel “Literasi Keuangan Syariah” tidak berpengaruh signifikan. . Keputusan nasabah untuk membiayai microbank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Menurut Agustianto (2010), literasi keuangan syariah dapat membawa banyak manfaat besar bagi jasa keuangan syariah pada khususnya dan jasa keuangan pada umumnya. Kedua belah pihak, mis masyarakat atau dalam hal ini nasabah dan lembaga keuangan syariah berada dalam hubungan yang saling menuntut, sehingga semakin tinggi kompetensi keuangan syariah masyarakat maka akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan produk dan jasa lembaga keuangan syariah tersebut. . . Peluang lembaga keuangan syariah untuk menghasilkan keuntungan juga meningkat dan meluas dengan sendirinya.

Selain itu, tingkat literasi keuangan syariah masyarakat yang lebih tinggi dapat mendorong pertumbuhan industri lembaga keuangan syariah untuk terus berinovasi dan menciptakan produk-produk baru yang lebih inovatif, kreatif dan populer tentunya sesuai dengan kondisi perekonomian masyarakat di Indonesia. Sama halnya dengan masyarakat agar terhindar dari penipuan investasi. Ini bukan hanya ukuran perkembangan ekonomi negara, tetapi juga ukuran literasi keuangan yang tinggi dari warganya. Peran pemerintah dan tokoh terkait sangat dibutuhkan untuk menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

SIMPULAN

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelitian dan hasil analisis, penulis penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif tingkat pengetahuan dalam pengambilan keputusan. - Produk perbankan syariah di kab.mandailing natal terhadap kualitas layanan dalam pengambilan keputusan. Masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah.tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan. Masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah sehingga berdampak positif terhadap tingkat pengetahuan, kualitas layanan dan literasi keuangan syariah dalam pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di kab.mandailing natal .Selain itu, hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan, kualitas layanan dan tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh sebesar 27,8% terhadap keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan produk perbankan syariah di kab.mandailing natal

Berdasarkan penelitian ini, beberapa proposisi dibuat. Penyelenggara bank syariah harus mampu memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada masyarakat tentang produk yang ditawarkannya dan cara penggunaannya, atau lebih sederhananya, kebutuhan untuk menawarkan promos yang menarik.Promosi dapat dipublikasikan melalui media.Hal ini bertujuan untuk memudahkan calon nasabah mendapatkan informasi tanpa harus datang ke kantor cabang bank syariah.

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang melek keuangan, pemerintah harus mendukung penuh kegiatan yang berkaitan dengan pengajaran literasi keuangan syariah kepada masyarakat. Bersama dengan pemerintah, bank syariah dan masyarakat dengan tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi harus dapat bekerja sama untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan literasi keuangan, sehingga mencegah seringnya terjadi peminjaman dan investasi yang curang. Pegawai bank syariah harus memiliki sikap dan pengetahuan yang ramah, gigih dan teliti terhadap produknya. Ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang luas menjadi nilai tambah lain untuk memanjakan nasabah Bank Syariah. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel tambahan untuk mengkaji faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan perbankan syariah. Produk.

DAFTAR PUSTAKA

Agustianto. (2014). Membangun Literasi Keuangan Syariah. Diakses online pada laman: <http://www.agustiantocentre.com/?p=1674> pada tanggal 7 Agustus 2018.

Ahmad, A. (2000). Asas-Asas Hukum Muamalat. Yogyakarta: UII Pers.

Bank Indonesia. (2007). Panduan Investasi Perbankan Syariah. Direktorat Perbankan Syariah.

Bank Indonesia. (2008). Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Diakses online pada laman: www.bi.go.id pada tanggal 29 Juli 2018.

Kasmir. (2002). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies. England:

John Wiley and Sons Ltd.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Muhson, Ali. (2017). Pedoman Praktikum Analisis Statistik (Edisi 2). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Statistik Perbankan Syariah. Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan.

Rahmayanti, N. (2012). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.