

## Pengaruh pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap keputusan menabung di bank syariah

Ninda Dwi Wahyuni<sup>1\*</sup>, Rochmawati<sup>2</sup>

Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri, Surabaya.

\*Email: ninda.17080304066@mhs.unesa.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan dan fasilitas terhadap keputusan menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Sampel penelitian berjumlah 157 mahasiswa dengan menggunakan metode purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Pada penelitian ini menunjukkan hasil dari analisis data bahwa pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan dan fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini yakni diharapkan bank syariah lebih meningkatkan fasilitas agar mudah dijangkau oleh nasabah terutama ATM bank syariah. Karena mengingat masih sangat rendahnya ketertarikan para mahasiswa untuk memilih menabung di bank syariah.

**Kata Kunci:** Bank syariah; fasilitas; keputusan menabung di bank syariah; kualitas layanan

### *The influence of Islamic banking learning, service quality, and facilities on the decision to save in Islamic banks*

#### *Abstract*

*The aim of this research is to analyze the effect of Islamic banking learning, service quality, and facilities on saving decisions for accounting education students Universitas Negeri Surabaya. This research is a quantitative research with a causal associative approach. The population in this study were students of accounting education Universitas Negeri Surabaya. The research sample consisted of 157 students using Purposive Sampling method. While the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. This study shows the results of data analysis that learning Islamic banking, service quality and facilities simultaneously and partially have a positive and significant effect on the decision to save at Islamic banks, accounting education students Universitas Negeri Surabaya. Suggestions that can be given based on the results of this study, it is hoped that Islamic banks will further improve facilities so that they are easily reached by customers, especially Islamic bank ATMs. Because considering the very low interest of students in choosing to save in Islamic banks.*

**Keywords:** Islamic bank; facility; saving decision in Islamic bank; service quality

---

---

## PENDAHULUAN

Perbankan syariah memiliki potensi besar di Indonesia, karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam. Dengan begitu diharapkan perbankan syariah tumbuh secara eksponensial, sehingga meningkatkan perekonomian Indonesia. Namun tingkat informasi dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah masih sangatlah rendah, sehingga menimbulkan tantangan dan masalah yang harus dihadapi oleh bank syariah. Sebagian besar masyarakat muslim Indonesia masih cenderung menggunakan produk bank konvensional untuk transaksi sehari-hari. Hal ini menyebabkan masih rendahnya asset keuangan syariah. Menabung sangatlah penting karena tabungan dapat menambah asset negara, pengaruh dari tabungan domestik yang rendah yaitu tidak dapat dilakukan suatu investasi, oleh karena itu pemerintah melakukan pinjaman dana serta investasi dari luar negeri (Todaro, M. P & Smith, 2011).

Dalam hal ini mahasiswa mampu berperan aktif dalam mengatasi masalah ini. Karena mahasiswa adalah generasi penerus bangsa dan merupakan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan tertinggi karena sedang menempuh pendidikan di jenjang perguruan tinggi (Wardani, 2019). Dengan begitu dapat dikatakan bahwa mahasiswa merupakan agen perubahan. Maka diharapkan mahasiswa yang mengambil prodi pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya dapat memberikan perubahan dalam pandangan perbankan syariah pada masyarakat karena prodi ini merupakan salah satu prodi yang memberikan mata kuliah perbankan syariah yang berisi mengenai materi tentang literasi keuangan syariah berbagai hukum dan kebijakan tentang bank syariah. Dengan demikian diharapkan wawasan mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya tentang perbankan syariah akan bertambah karena sebagai kaum yang intelektual mahasiswa memiliki peranan penting dalam kehidupan.

Dalam menentukan keputusan memilih sebuah produk, calon nasabah memiliki kualifikasi tersendiri. Jika produk yang ditawarkan memberikan banyak manfaat untuk calon nasabah maka mereka akan tertarik dan memutuskan untuk menggunakan produk perbankan tersebut. Para calon nasabah perlu mengetahui dan memahami pengetahuan ataupun informasi dasar tentang bank syariah sebelum mereka memutuskan untuk memilih bank, karena ini dapat dijadikan pertimbangan keputusan bagi calon nasabah tersebut (Utamy, 2019). Jika tingkat pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah sangat tinggi kemungkinan akan semakin meningkatnya keputusan masyarakat untuk memilih menabung ke bank syariah, namun begitupun sebaliknya keputusan menabung akan menurun jika tingkat pemahaman informasi tentang bank syariah masih sangat rendah. Selain itu pembelajaran perbankan syariah sangat erat hubungannya dengan pengambilan keputusan menabung mahasiswa pada bank syariah. Masyarakat akan lebih bijaksana dalam mengambil keputusan apabila mereka memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi dan akan lebih mudah mengolah informasi tentang bank syariah yang mereka dapatkan, sehingga kemungkinan untuk berhubungan dengan bank syariah akan semakin tinggi pula (Utamy, 2019).

Selain faktor pembelajaran syariah terdapat pula faktor kualitas layanan yang mampu mempengaruhi dalam pengambilan keputusan menabung di bank syariah. Pelayanan merupakan suatu aktivitas ataupun urutan aktivitas yang terjalin melalui interaksi langsung baik antar seseorang ataupun mesin, yang akan memberikan kepuasan bagi pelanggan tersebut (Simbela, 2010). Pelayanan yang dibutuhkan manusia secara universal dikelompokkan menjadi dua kategori, ialah layanan fisik dan juga layanan administratif (Handida & Sholeh, 2019). Manusia sangatlah membutuhkan pelayan untuk mempertahankan hidupnya, baik dari dirinya sendiri ataupun dari karya orang lain (Moenir, 2008). Seseorang akan memutuskan untuk memilih kualitas jasa dengan melihat berdasarkan kehandalannya, yang dimaksud dengan kehandalan disini adalah bagaimana kemampuannya untuk melaksanakan jasa dengan akurat dan terpercaya seperti yang telah dijanjikan.

Pemberian jasa yang cepat tanggap serta kesopanan dan keramahan karyawan yang membuat keyakinan dan kepercayaan untuk nasabah akan menjadi bahan pertimbangan sendiri bagi nasabah.

Jika kualitas pelayanan bisa memenuhi kriteria tersebut maka akan lebih meyakinkan nasabah untuk mengambil keputusan dalam memilih produk dan jasa dari bank syariah. Dibuktikan oleh hasil penelitian terdahulu yaitu untuk variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dalam pengambilan suatu keputusan pada masyarakat muslim untuk menggunakan produk dari perbankan syariah (Handida & Sholeh, 2019). Namun dari hasil penelitian tersebut, peneliti melihat bahwa bank

---

---

syariah dalam memberikan kualitas layanan masih kurang bahkan cenderung rendah, ini akan sangat mempengaruhi bagi calon nasabah dalam pengambilan keputusannya. Hasil penelitian dari (Andespa et al., 2019) yang menyatakan bahwa apabila kepuasan pelanggan terpenuhi melalui kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak pada meningkatnya nama baik perusahaan tersebut.

Faktor yang ketiga yaitu faktor fasilitas yang terdapat di bank syariah. Penyedia jasa menyediakan segala sesuatu yang dapat dipakai dan dinikmati oleh konsumen hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan yang maksimal kepada konsumen. Suryo Subroto menyatakan fasilitas dapat berupa uang maupun benda yang bisa dimanfaatkan guna memberikan kemudahan yang memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Dari pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan, fasilitas ialah segala sesuatu baik uang maupun benda yang akan membantu memperlancar serta memudahkan kegiatan manusia yang sifatnya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari – hari. Fasilitas yang disediakan oleh jasa perbankan akan sangat mempengaruhi calon nasabah dalam pengambilan keputusan menabung pada suatu bank. Jika fasilitas yang disediakan mudah untuk dijangkau akan menambah minat nasabah dalam memilih bank.

Berdasarkan pengamatan peneliti tidak menemukan adanya kantor bank syariah pada wilayah kampus Universitas Negeri Surabaya. Lokasi kantor cabang bank syariah yang terdekat dari kampus sekitar 2,5 km. Peneliti hanya menemukan adanya fasilitas ATM bank syariah di Royal plaza. Seperti yang kita ketahui apabila melakukan transaksi menggunakan ATM bersama maka dikenakan biaya itu yang membuat mahasiswa enggan menggunakan produk dari perbankan syariah karena fasilitas belum menyebar secara luas. Terbatasnya fasilitas bank syariah ini yang menyebabkan sebagian besar mahasiswa memilih menabung pada bank konvensional karena fasilitas bank konvensional lebih mudah dijangkau. Jarak yang cukup jauh antara kampus dengan kantor cabang bank syariah ini akan mengakibatkan kurang tertariknya mahasiswa dalam memilih bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya fasilitas yang telah diberikan oleh perbankan syariah, kantor cabang dan ATM belum sepenuhnya merata dan juga beberapa fitur online masih sebanyak bank konvensional. Sedangkan kemudahan dalam bertransaksi menjadi bahan pertimbangan serta kepuasan tersendiri untuk calon nasabah. Namun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Junaidi, 2015) menunjukkan hasil bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh keputusan menabung di Bank Syariah

Keputusan merupakan bagian akhir dari suatu proses pemikiran mengenai suatu masalah guna menjawab sebuah pertanyaan untuk mengatasi suatu masalah tersebut dengan menjatuhkan pilihan kepada alternatif jawaban. Menurut (Maski, 2010) dalam keputusan untuk pemilihan suatu bank maka nasabah akan mempertimbangkan beberapa hal yang didasarkan pada karakteristik bank, calon nasabah akan melihat bagaimana tingkat kesehatan suatu bank, merk bank akan menjadi sumber kepercayaan, fungsi utilitasnya, serta prosedur evaluasi yang digunakan. Jika suatu bank dapat memahami penilaian calon nasabah terhadap pemilihan suatu bank, maka bank tersebut bisa membuat para calon nasabah dapat tertarik untuk menggunakan bank tersebut. Menurut (Wijayanti & Sumekar, 2009) Kepuasan para nasabah akan dinilai tercapai jika nasabah tersebut melakukan pembelian kembali atas produk tersebut. Namun juga sebaliknya apabila nasabah merasa kurang puas maka mereka akan mencari informasi agar mendapatkan produk yang benar – benar mereka butuhkan. Setelah melihat betapa minimnya ketertarikan para mahasiswa dalam menggunakan produk bank syariah, harus menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen bank syariah dalam mengatasi permasalahan tersebut mereka harus jeli melihat peluang dan mengetahui aspek yang selalu dapat mempengaruhi para mahasiswa dalam pengambilan sebuah keputusan untuk menabung ke bank syariah. Dalam mengatasi tingkat persaingan dan perubahan selera para nasabah produk – produk yang ada harus disesuaikan dan dikembangkan agar lebih sesuai dan tidak tertinggal zaman, maka bank syariah perlu senantiasa berinovasi (Andespa et al., 2019). Hal ini searah dengan penelitian (Viranti & Ginanjar, 2015) yang menyatakan bahwa tidak adanya bunga atau riba menjadi faktor yang menarik bagi nasabah dan bisa mempengaruhi dalam menggunakan produk dan jasa dari bank syariah. Semua produk dan jasa sesuai dengan syariat islam, sistem bagi hasil yang adil.

## **METODE**

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Pendekatan asosiatif sendiri yaitu pendekatan yang bertujuan ingin mengetahui sebuah

hubungan sebab-akibat antara dua variabel ataupun lebih (Sugiyono, 2016). Untuk pengambilan sampelnya sendiri peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* yang berupa *Purposive Sampling*. Dimana *purposive sampling* yaitu suatu metode dalam pengambilan suatu sampel yang menggunakan sumber data melalui sebuah kriteria tertentu (Sugiyono, 2016).

Populasi yang diambil yaitu mahasiswa prodi pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Dan peneliti mengambil jumlah sampel yang memenuhi kriteria adalah 157 responden yang diambil dari angkatan 2017 dan 2018. Adapun kriteria sampel yaitu telah menempuh mata kuliah perbankan syariah dan memiliki rekening tabungan syariah. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, variabel akan diukur menggunakan skala linkert dengan lima alternatif jawaban. Sebelum kuesioner disebar maka dilakukannya uji validitas dan reliabilitas kepada 21 responden diluar sampel, tujuannya yaitu menguji kuesioner apakah layak atau tidak jika digunakan untuk instrumen penelitian ini. Dalam menguji pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel terikatnya akan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui perangkat lunak IBM SPSS 25. Data sebelum diujikan dengan uji hipotesis maka terlebih dahulu akan diuji dengan uji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data terkumpul langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah melakukan pengolahan data dengan uji asumsi klasik sebagai persyarat sebelum dilakukannya uji regresi linier berganda. asumsi klasik meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas, dan linearitas. Pada uji normalitas menunjukkan nilai *Asymp.Sig* sebesar  $0,200 > 0,05$  makanya dapat dikatakan data berdistribusi secara normal. Selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glejser yang menunjukkan nilai signifikansi variabel pembelajaran perbankan syariah  $0,179 > 0,05$  nilai signifikan kualitas bank syariah sebesar  $0,949 > 0,05$  serta nilai signifikansi variabel fasilitas bank syariah menunjukkan hasil  $0,322 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas mempunyai nilai signifikansi yang lebih tinggi makanya bisa dikatakan bahwa tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas menunjukkan diperoleh nilai tolerance seluruh variabel independen sebesar  $0,538; 0,551; 0,692 > 0,10$  sedangkan nilai VIF seluruh variabel independen sebesar  $1,860; 1,816; 1,445 < 10,00$  sehingga dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi hubungan multikolonearitas. Nilai signifikansi *deviation from linearity* dalam uji linearitas menunjukkan pada variabel pembelajaran perbankan syariah  $0,133$  untuk nilai signifikansi dari variabel kualitas bank syariah  $0,638$  dan signifikansi untuk variabel fasilitas bernilai  $0,081$  yang menunjukkan  $> 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya terdapat sebuah hubungan yang berlangsung secara linear antar variabel bebas dan variabel terikat.

Setelah uji asumsi klasik terpenuhi maka bisa dilakukannya analisis regresi linear berganda. Hal ini bertujuan guna mengetahui pengaruh yang diberikan antara dua ataupun lebih variabel X terhadap variabel Y. Apabila pengujian regresi linear berganda telah bebas dari asumsi klasik dan data berdistribusi normal maka akan menjadi model uji yang dapat memiliki ketepatan estimasi, konsisten dan juga tidak bias (Sujarweni, 2014). Dalam penelitian ini uji hipotesis yang akan digunakan yakni uji simultan (uji F), uji parsial (uji t) serta uji koefisien determinasi. Hasil uji hipotesis dapat dijelaskan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	830,023	3	276,674	55,155	,000 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residual	767,493	153	5,016		
Total	1597,516	156			

Uji F ini merupakan uji yang bertujuan guna mengetahui adanya pengaruh semua variabel independen secara bersamaan ataupun simultan terhadap variabel dependennya. Menurut (Ghozali,

2018) apabila nilai signifikansi menunjukkan  $< 0,05$  maknanya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan apabila nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel makna dari hasil ini yaitu terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dijadikan pedoman pengambilan keputusan.  $F$  tabel dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:  $F \text{ tabel} = F (k : n - k) = F (3 : 154) = 2,66$

Dapat kita lihat hasil tabel berdasarkan uji tersebut nilai signifikansi menunjukkan  $0,000 < 0,05$  serta nilai  $F$  hitung  $55,155 > F$  tabel  $2,66$  maka dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis 4 diterima, hal ini memiliki arti bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan dan fasilitas terhadap pengambilan sebuah keputusan untuk memilih menabung di bank syariah para mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,356	2,711		1,238	0,218
1 Pembelajaran Perbankan Syariah (X1)	0,371	0,075	0,379	4,955	0,000
Kualitas Layanan(X2)	0,211	0,076	0,210	2,784	0,006
Fasilitas Bank Syariah(X3)	0,380	0,096	0,267	3,959	0,000

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung(Y)

Uji t ataupun parsial digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh secara sendiri - sendiri dari variabel independennya terhadap variabel dependen. Hasil dari uji ini dapat dilihat dengan cara membandingkan antara  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. apabila nilai signifikan menunjukkan  $< 0,05$  ataupun  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka dapat dipastikan terdapatnya pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2018). Untuk mengetahui besarnya  $t$  tabel peneliti disini akan menggunakan tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$  dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1) = t ( 0,025 : 153) = 19755$$

Berdasarkan output tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari seluruh variabel independen menunjukkan hasil  $X1 = 0,000 < 0,05$ ;  $X2 = 0,006 < 0,05$ ;  $X3 = 0,000 < 0,05$  serta nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $1,9755$  maka masing-masing variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis 1, hipotesis 2 serta hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

Tabel 3. Hasil koefisien determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	0,520	0,510	2,240

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Bank Syariah, Kualitas Layanan, Pembelajaran Perbankan Syariah

Koefien determinasi berfungsi untuk mengetahui prosentase pengaruh secara parsial yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan dilakukannya pengujian ini yakni guna mengukur seberapa kemampuan yang dimiliki variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Jika hasil nilai  $R^2$  kecil maknanya kemampuan dari variabel dependen dalam menjelaskan variabel dependen sangatlah terbatas, namun sebaliknya apabila hasil nilai  $R^2$  mendekati angka satu maknanya variabel independen sangat mampu menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018)

Berdasarkan hasil tabel menunjukkan nilai dari Adjusted  $R^2$  sebesar  $0,510$ , hasil ini memiliki arti bahwasanya variabel dependen (keputusan menabung) bisa dijelaskan oleh variabel independennya (pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas bank syariah) sebesar 51% sedangkan sisanya sebesar 49% tidak mampu dijelaskan oleh variabel ini namun dapat dijelaskan oleh variabel diluar penelitian.

---

---

### **Pengaruh pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas bank syariah terhadap keputusan menabung di bank syariah**

Pada hasil uji hipotesis yang telah dilakukan secara simultan antara pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap pengambilan keputusan para mahasiswa untuk menabung di bank syariah diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar  $55,155 > F$  tabel  $2,66$  serta signifikansi yang bernilai  $0,000 < 0,05$  maka terdapat pengaruh dari variabel pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas secara simultan terhadap pengambilan sebuah keputusan para mahasiswa untuk menabung di bank syariah. Didukung oleh Adjusted R Square yang menunjukkan nilai  $0,510$  yang dapat dipresentasikan sebesar  $51\%$  memiliki arti keputusan menabung ini mampu dijelaskan oleh variabel pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas. Untuk  $49\%$  sisanya mampu dipengaruhi dan dijelaskan variabel diluar penelitian ini.

Keputusan menabung di bank tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut (Siregar & Yusran, 2019) para nasabah dalam memenuhi kebutuhannya akan mencari kepuasan yang maksimal, dengan demikian nasabah sebelum mengambil sebuah keputusan untuk menabung di sebuah bank apa, maka terdapat berbagai faktor yang akan mereka pertimbangkan guna mencari kepuasan untuk penyimpanan dananya. Faktor yang mampu mendorong dalam pengambilan keputusan mahasiswa untuk menabung ke bank syariah yakni pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan dan fasilitas bank syariah. Faktor yang pertama adalah pembelajaran perbankan syariah. Pembelajaran merupakan sesuatu proses belajar atau peristiwa yang sistematis dimana akan terjadi proses interaksi antara peserta didik. Selain itu pembelajaran juga untuk upaya dalam meningkatkan penguasaan materi pelajaran maupun perubahan pola pikir dan sikap bagi peserta didik. Tentunya dengan adanya pembelajaran perbankan syariah akan membuat mahasiswa lebih paham akan materi terkait perbankan syariah dan kemungkinan dapat meningkatnya ketertarikan para mahasiswa untuk memilih menabung ke bank syariah lebih besar. Dalam penelitiannya (Utamy, 2019) yang menjelaskan apabila calon nasabah memiliki banyak pengetahuan mengenai bank syariah, maka akan semakin bijak bagi nasabah untuk pengambilan sebuah keputusan dalam menabung di suatu bank syariah.

Faktor yang kedua yaitu kualitas layanan. Philip Kotler menyatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kinerja seseorang berupa kegiatan tak berwujud yang akan ditawarkan kepada orang lain namun tidak akan berdampak kepemilikan benda apapun. Pada dasarnya tujuan dilakukan tindakan tersebut guna tercapainya sebuah kepuasan pelanggan tersebut. Maka jika kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan baik hal ini memberikan dampak baik pula untuk perusahaan tersebut karena apabila pelanggan bisa merasa puas kemungkinan mereka menjadi royal serta akan memberikan banyak sekali keuntungan untuk nama baik perusahaan tersebut. Nama perusahaan nantinya akan meningkat jika pelanggan merasa puas dan dengan memberikan pelayanan yang cepat, baik, teliti, akurat serta ramah (Andespa et al., 2019).

Selain dari kedua faktor tersebut juga ada fasilitas bank syariah itu sendiri. Fasilitas dapat berupa uang maupun benda yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pekerjaan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Menurut (Utamy, 2019) mahasiswa akan tertarik untuk menggunakan produk dari bank syariah apabila bank syariah memberikan fasilitas yang lengkap dan kemudahan dalam mengaksesnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dengan tingkat pengetahuan yang tinggi dan memahami informasi terkait perbankan syariah maka akan meningkatkan sebuah keputusan para mahasiswa dalam memilih menabung di bank syariah. Apabila jasa kualitas layanan dan fasilitas yang baik, cepat, tepat dan teliti juga sangat berpengaruh terhadap pengambilan sebuah keputusan untuk menabung ke bank syariah. Sehingga ketiga variabel independen sangat berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan sebuah keputusan untuk menabung bagi mahasiswa akuntansi Universitas Negeri Surabaya.

### **Pengaruh pembelajaran perbankan syariah terhadap keputusan menabung di bank syariah**

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial dengan menggunakan tingkat signifikansi  $0,05$  didapatkan  $t$  hitung sebesar  $4,955 > t$  tabel  $1,975$  dan nilai  $sig = 0,000 < 0,05$ . Makna dari hasil ini menunjukkan bahwasanya variabel pembelajaran perbankan syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Koefisien regresi juga bernilai positif, maknanya ini menunjukkan terdapatnya

hubungan yang searah, ketika tingkat pengetahuan mengenai perbankan syariah tinggi akan diikuti dengan tingginya tingkat keputusan untuk menabung di bank syariah, begitupun sebaliknya apabila pengetahuan mengenai perbankan syariah yang dimiliki masih sangat rendah akan diikuti dengan rendahnya tingkat keputusan untuk menabung di bank syariah.

Adanya pembelajaran perbankan syariah akan membuat mahasiswa lebih mengerti tentang pengetahuan perbankan syariah sehingga bisa menaikkan minat para mahasiswa untuk memilih menabung ke bank syariah. Latar belakang pendidikan seseorang akan menentukan wawasan dan tingkat pemahaman yang tinggi, dengan demikian mereka dapat dengan mudah menyerap dan menerima informasi terkait bank syariah, sehingga pendidikan seseorang sangat dapat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan orang tersebut untuk menandatangani pilihan menabung di bank syariah (Kaynak & Harcar, 2005). Pada pengambilan keputusan yang dilakukan oleh masyarakat Bosnia dan Herzegovina untuk memilih suatu lembaga keuangan Islam sangat dipengaruhi oleh faktor pengetahuan yang dimiliki dan hasil penelitian dinyatakan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan juga bernilai positif terhadap pengambilan suatu keputusan masyarakat (Ergun & Djedovic, 2011).

Mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya merupakan mahasiswa yang mendapatkan pembelajaran perbankan syariah sehingga akan memiliki ilmu pengetahuan serta informasi yang lebih mengenai perbankan syariah. Ada beberapa macam mata kuliah yang wajib ditempuh untuk memahami dan mengetahui dengan rinci mengenai perbankan syariah. Berdasarkan pengetahuan yang dimiliki terkait perbankan syariah akan mempengaruhi bagaimana mahasiswa dalam memutuskan untuk memilih menabung di bank syariah.

Berlandaskan dari pemaparan hasil pengujian hipotesis yang dijabarkan tersebut maka peneliti dapat menarik kesimpulan apabila semakin luas pengetahuan yang telah dimiliki seseorang maka akan membuat orang tersebut mudah menyerap informasi yang diterima sehingga mereka lebih bijak dalam mengambil sebuah keputusan. Begitupun apabila tingkat pengetahuan mahasiswa mengenai informasi perbankan syariah baik maka hal ini akan mendorong mahasiswa untuk menggunakan jasa dan produk dari bank syariah.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menabung di bank syariah**

Berdasarkan output dari pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat t hitung memiliki nilai sebesar  $2,784 > t$  tabel  $1,975$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ , hasil ini memiliki arti  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Output tabel menggambarkan variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan mahasiswa untuk menabung di bank syariah. Dengan ini bisa dikatakan bahwa kualitas layanan dan keputusan menabung memiliki hubungan searah yang ditandai dengan nilai koefisien regresi yang positif. Jika kualitas layanan mampu membuat mahasiswa merasa puas dan nyaman maka kemungkinan akan meningkatkan keputusan menabung di bank syariah.

Pelayanan sendiri diberikan sebagai suatu langkah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Ratminto tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi tolok ukur keberhasilan bagi suatu kualitas layanan. Jika layanan diberikan kepada pelanggan itu memuaskan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan butuhkan, maknanya pelanggan akan merasa puas dan ini akan memberi dampak yang baik bagi perusahaan. Nama perusahaan nantinya akan meningkat dengan pemberian pelayanan yang ramah, cepat, teliti, baik dan akurat karena akan memberikan kepuasan bagi pelanggan (Andespa et al., 2019). Maka kualitas layanan harus sangat diperhatikan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan.

Menurut (Metawa & Almossawi, 1998) jika pelayanan yang diberikan oleh pesaing bank lebih baik, lebih menguntungkan nasabah dan memiliki berbagai macam produk yang menarik maka hal ini menjadi alasan utama bagi nasabah untuk beralih bank. Nasabah akan tertarik dan memutuskan untuk menggunakan produk perbankan syariah apabila kualitas layanan dan produk jasa yang ditawarkan beragam dan dirasa lebih menguntungkan. Hasil penelitian (Handida & Sholeh, 2019) menyatakan variabel kualitas layanan sangat berpengaruh secara signifikan dan kearah positif terhadap suatu pengambilan keputusan untuk memakai produk dan jasa perbankan syariah masyarakat Islam Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dari ulasan diatas dapat diketahui bahwa pentingnya kualitas layanan. Pemberian kualitas layanan dengan baik dan ramah, maka akan dapat memuaskan pelanggan sehingga pelanggan menjadi

---

---

royal dan akan berdampak baik bagi perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini jawaban responden terkait kualitas layanan bank syariah rata – rata memilih baik. Dari keterangan tersebut responden sangat setuju akan keramahan pegawai perbankan syariah yang selalu tersenyum dan memberikan salam sebelum maupun sesudah transaksi. Ini menjadi daya tarik nasabah sehingga dapat mempengaruhi dalam pengambilan sebuah keputusan untuk memilih menabung ke bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya.

### **Pengaruh fasilitas terhadap keputusan menabung di bank syariah**

Nilai t hitung pada variabel fasilitas menunjukkan hasil sebesar  $3,959 > t$  tabel  $1,975$  signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  arti dari hasil pengujian ini yaitu variabel fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap pengambilan keputusan mahasiswa untuk menabung di bank syariah. Nilai dari koefisien regresi menunjukkan hasil positif, maknanya uji ini menunjukkan terjadinya hubungan yang searah antara variabel X3 terhadap Y yang artinya jika bank syariah memiliki fasilitas yang baik dan lengkap maka akan mendorong mahasiswa untuk menabung dan memilih bank syariah karena merasa mahasiswa merasa dimudahkan dengan fasilitas yang ada, sehingga mereka akan memutuskan untuk memilih menabung di bank syariah, dan ini akan meningkatkan hasilnya begitupun sebaliknya.

Dari hasil data responden setuju akan kebersihan gedung dan kenyamanan transaksi yang diberikan oleh bank syariah. Hal ini sangat menunjang untuk mahasiswa mengambil keputusan mereka untuk memilih menjadi nasabah di bank syariah dan akan sebagai daya tarik mahasiswa. Jika fasilitas yang diberikan mampu mengikuti perkembangan teknologi dan tertata dengan baik akan memajukan dan membuat nyaman para nasabah (Yupitri & Sari, 2012)

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa temuan fasilitas masih menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan oleh nasabah, sehingga faktor ini harus diperhatikan karena jika calon nasabah merasa nyaman akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Keputusan dalam memilih suatu bank nasabah non muslim yang berada di dipengaruhi oleh tempat atau fasilitas yang nyaman, menarik serta menyenangkan yang menjadi daya tarik tersendiri (Yupitri & Sari, 2012)

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan dan hasil output dari analisis data yang telah dilaksanakan, sehingga peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang positif antara pembelajaran perbankan syariah terhadap pengambilan keputusan dalam memilih menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya (2) Kualitas layanan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya (3) Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya (4) Pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah mahasiswa pendidikan akuntansi Universitas Negeri Surabaya. Ini dibuktikan pada hasil output pengujian hipotesis diatas yang menunjukkan bahwa variabel pembelajaran perbankan syariah, kualitas layanan, dan fasilitas mempengaruhi sebesar 51% dalam pengambilan keputusan mahasiswa untuk menabung di bank syariah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andespa, R., Wisanggara, R., Rasyad, F. H. S., & Adif, R. M. (2019). People, process, . *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 4.
- Ergun, U., & Djedovic, I. (2011). Islamic Banking with a closer look at Bosnia and Herzegovina : knowledge , perceptions and decisive factors for choosing islamic banking. *International Conference on Islamic Economics and Finance*, 8, 1–12. <http://www.iefpedia.com/english/wp-content/uploads/2012/01/Ugur-Ergun.pdf>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handida, R. D., & Sholeh, M. (2019). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim

---



---

Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 15(2), 84–90. <https://doi.org/10.21831/jep.v15i2.23743>

- Junaidi. (2015). *Jurnal Fokus Bisnis, Volume 14, No 02, bulan Desember 2015 Page 1.14*(02), 1–13.
- Kaynak, E., & Harcar, T. D. (2005). American consumers' attitudes towards commercial banks: A comparison of local and national bank customers by use of geodemographic segmentation. *International Journal of Bank Marketing*, 23(1 SPEC. ISS.), 73–89. <https://doi.org/10.1108/02652320510577375>
- Maski, G. (2010). Analisis Keputusan Nasabah Menabung. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 4(1), 43–57.
- Metawa, S. A., & Almosawi, M. (1998). Banking behavior of Islamic bank customers: Perspectives and implications. *International Journal of Bank Marketing*, 16(7), 299–313. <https://doi.org/10.1108/02652329810246028>
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Askara.
- Simbela, L. . (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Cetakan ke). PT Bumi Askara.
- Siregar, D. L., & Yusran, R. R. (2019). *Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota. September*, 67–72.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Pres.
- Todaro, M. P & Smith, C. . (2011). *The Developed and Developing World Income*.
- Utamy, O. D. B. (2019). *Jurusan pendidikan ekonomi fakultas ekonomi universitas negeri semarang 2019*.
- Viranti, F. A., & Ginanjar, A. (2015). *Influence of Facilities , Promotion , Product and Location Islamic Banking on Decision Non Muslim Customers Patronizing at BRIS Case Study in BRI Syariah. 1*(1), 35–60.
- Wardani, P. D. & S. (2019). PENGARUH KONTROL DIRI, RELIGIUSITAS, LITERASI KEUANGAN, INKLUSI KEUANGAN TERHADAP PERILAKU MENABUNG DI BANK SYARIAH MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 07 No 02, 189–195.
- Wijayanti, R. Y., & Sumekar, K. (2009). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Anggota Pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem Cabang Kudus. *Analisis Manajemen*, 3, 131–134.
- Yupitri, E., & Sari, R. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(1), 14867.