

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Peneliti sudah mengolah data dari hasil jawaban responden atas kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa dan melakukan pengujian data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **A. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa di Bank Syariah**

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel religiusitas mahasiswa berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bank syariah. Dimana hasil signifikan menunjukkan pengaruh positif dari 40 orang mahasiswa sebagai sampel terhadap populasi nasabah menabung di bank syariah.

Hubungan positif antara religiusitas terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung maka semakin tinggi pula keputusan mereka menabung di bank syariah. Begitu juga sebaliknya, jika

tingkat religiusitas mahasiswa rendah maka semakin rendah pula keputusan mereka menabung di bank syariah.

Penelitian ini mendukung hipotesis dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stark dan Glock dalam Djamaludin yang menjelaskan bahwa spiritualitas tidak lain adalah suatu komitmen religius, suatu tekad, dan itikad yang berkaitan dengan hidup keagamaan. Dalam uraiannya tersebut Stark dan Glock menyebutkan ada 5 dimensi dari religiusitas, tetapi dalam penelitian ini hanya mencantumkan 3 dimensi yang fokus kepada riba yaitu dimensi pengetahuan agama, dimensi penghayatan, dan dimensi pengamalan atau konsekuensi.<sup>127</sup>

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Muhammad Syafi’I Antonio, yang menjelaskan bahwa seorang muslim dengan tingkat religiusitas yang tinggi akan berusaha untuk menjalankan islam secara *kaffah* (menyeluruh) yaitu ibadah dan muamalah. Salah satu contoh muamalah yaitu berniaga secara halal dan menghindari praktik riba. Hal ini membuktikan bahwa mahasiswa memiliki tingkat religiusitas yang tinggi karena dengan memutuskan untuk bertransaksi yang halal di bank syariah.<sup>128</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoiz Shofwa yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM

---

<sup>127</sup> Djamaludin, Ancok dan Fuad Nasori Suroso, *Psikologi Islam: Solusi Islam Atas Problem-Problem Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 77-78

<sup>128</sup> Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2001), 2

Cabang Purwokerto”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Religiusitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menabung Nasabah Produk Simpanan (Y). Sehingga perlu ditingkatkan lagi upaya untuk mengenalkan kepada nasabah tentang karakteristik dari produk perbankan syariah. Khususnya mengenai pemahaman fiqh terkait implementasi akad yang ada di bank syariah, sehingga dapat lebih meningkatkan keputusan nasabah untuk terus menyimpan dananya di bank syariah.<sup>129</sup>

Hal ini membuktikan bahwa religiusitas dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam memutuskan untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk simpanan di bank syariah. Dalam hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki tingkat religiusitas tinggi menganggap bahwa agama islam merupakan sumber hukum yang digunakan sebagai pedoman hidup sehari-hari. Sehingga mereka cenderung memilih transaksi-transaksi yang halal dan menghindari perkara yang haram. Semakin seseorang taat dalam menjalankan ajaran agamanya, maka semakin individu tersebut memiliki kontrol diri yang baik di dalam dirinya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.

---

<sup>129</sup> Yoiz Shofwa, Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 1, Januari 2016

## **B. Pengaruh *E-Banking* Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa di Bank Syariah**

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel *e-banking* mahasiswa berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bank syariah. Dimana hasil signifikan menunjukkan pengaruh positif dari 40 orang mahasiswa sebagai sampel terhadap populasi nasabah menabung di bank syariah.

Hubungan positif antara fasilitas *e-banking* terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas *e-banking* bank syariah maka semakin tinggi pula keputusan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk menabung di bank syariah. Begitu juga sebaliknya, jika semakin buruk fasilitas *e-banking* bank syariah maka semakin rendah pula keputusan mahasiswa untuk menabung di bank syariah.

Penelitian ini mendukung hipotesis dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Clarke yang menjelaskan bahwa *e-banking* merupakan sebuah layanan yang memungkinkan nasabah dapat dengan mudah, nyaman, dan cepat dalam melakukan semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet yang dapat diakses setiap saat dari mana saja, seperti *handphone*, komputer, laptop atau *notebook*. Clarke dalam pendapatnya

menyebutkan bahwa *e-banking* memiliki 3 dimensi yaitu kepercayaan (*trust*), kemudahan (*easy of use*), dan Kualitas informasi (*information quality*).<sup>130</sup>

Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Veitzhal Rivai dan Rifki Ismail yang menjelaskan bahwa *e-banking* merupakan pengembangan strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah guna mendorong investasi baru dalam teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan transaksi dan informasi. Adanya fasilitas *e-banking* dapat dijadikan kunci sukses bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. *E-banking* menjadi salah satu daya tarik nasabah untuk menabung di bank syariah.<sup>131</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Masro Atul Fuadah yang berjudul “Pengaruh Jaminan Rasa Aman, E-banking, dan Bagi Hasil terhadap Minat menabung Nasabah di BNI Syaiah Kota X“. Hasil pengetahuan mengatakan bahwa *E-banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung (Y). Semakin tinggi fasilitas ini memberikan kemudahan dan manfaat yang lebih, maka minat nasabah untuk menabung di bank syariah semakin tinggi.<sup>132</sup>

Hal ini membuktikan bahwa semakin berkembangnya fasilitas *e-banking* di bank syariah maka semakin tinggi pula mahasiswa yang

---

<sup>130</sup> Steve Clarke, *E-banking Management: Issue, Solution and Strategies*, Terjemahan oleh Mahmood Shah, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2009), 110

<sup>131</sup> Veitzhal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 277

<sup>132</sup> Masro Atul Fuadah, *Pengaruh Jaminan Rasa Aman, E-banking, dan Bagi Hasil terhadap Minat menabung Nasabah di BNI Syaiah Kota X*, (Skripsi IAIN Tulungagung, 2019)

memutuskan untuk menabung di bank syariah. Begitu juga sebaliknya, jika fasilitas *e-banking* di bank syariah tidak di aplikasikan secara maksimal maka mahasiswa yang memutuskan untuk menabung di bank syariah juga mengalami penurunan. Penggunaan teknologi pada saat ini memberikan banyak manfaat bagi manusia, salah satunya untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan. Begitu halnya pada sektor perbankan syariah, dengan adanya kecanggihan teknologi segala transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah.

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa di Bank Syariah**

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mahasiswa berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bank syariah. Dimana hasil signifikan menunjukkan pengaruh positif dari 40 orang mahasiswa sebagai sampel terhadap populasi nasabah menabung di bank syariah.

Hubungan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah terhadap keputusan menabung menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maka semakin tinggi pula

keputusan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung untuk menabung di bank syariah. Begitu juga sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maka semakin rendah pula keputusan mahasiswa untuk menabung di bank syariah.

Penelitian ini mendukung hipotesis dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Christopher Lovelock mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi dari kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*).<sup>133</sup>

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang secara nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Sehingga baik buruknya pelayanan yang diberikan, akan berdampak pada sikap nasabah. Sikap nasabah inilah yang akan berpengaruh terhadap kesetiaan nasabah kepada bank syariah. Sehingga nasabah akan tetap memutuskan untuk menabung di bank syariah.<sup>134</sup>

---

<sup>133</sup> Christopher Lovelock, Et.al, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Jilid 2 Edisi Ketujuh*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 154

<sup>134</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 194

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang“. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menabung (Y). Meskipun demikian, perbaikan kualitas pelayanan perlu dilakukan seperti peningkatan kemampuan dan ketrampilan Teller, dan peningkatan peralatan teknologi yang dipakai. Sehingga nasabah bisa terlayani dalam waktu singkat dan tepat.<sup>135</sup>

Hal ini membuktikan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, maka semakin tinggi pula keinginan nasabah memutuskan untuk bertransaksi di bank syariah. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas bank adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), pelayanan yang cepat dan tepat (*responsiveness*), pelayanan yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabah (*assurance*), dan pelayanan yang ramah dan bersahabat (*emphaty*) akan memuaskan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

---

<sup>135</sup> Hesti Mayasari, Nurlina, dan Elly Wardiningsih, Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.8, No.2, Mei 2017

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa di bank syariah..

#### **D. Pengaruh Religiusitas, *E-Banking*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Mahasiswa di Bank Syariah**

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa variabel religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bank syariah. Dimana hasil signifikan menunjukkan pengaruh positif dari 40 orang mahasiswa sebagai sampel terhadap populasi nasabah menabung di bank syariah

Hasil pengujian menunjukkan hasil Adjusted R Square sebesar 0,627 artinya 62,7% variabel dependen (keputusan menabung) dan dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 62,7\% = 37,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Andrianto dan M. Anang Firmansyah, yang menjelaskan bahwa bank syariah perlu melakukan aktivitas pemasaran yang berguna untuk menarik calon nasabah agar menggunakan produk yang ditawarkan. Adapun faktor yang mempengaruhi aktivitas pemasaran bank syariah meliputi faktor

internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang berasal dari lingkungan bank diantaranya: produk yang ditawarkan, pelayanan, fasilitas, organisasi, penjualan secara pribadi, distribusi, saluran pemasaran, dan lainnya. Sedangkan faktor eksternal yang berasal dari nasabah diantaranya: ilmu dan teknologi, persaingan, kekuatan ekonomi, kekuatan sosiologis, kekuatan psikologis, faktor politis dan yuridis, dan pengaruh kebudayaan.<sup>136</sup>

Maka hasil yang didapat menunjukkan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari religiusitas, *e-banking*, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Sebaliknya, jika terdapat pengaruh positif tidak signifikan itu adalah pengaruh positif kecil atau bahasa lainnya pengaruh positif pada sampel tetapi pada populasi tidak berpengaruh.

---

<sup>136</sup> Andrianto, dan M. Anang Firmasyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019), 148