

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Religiusitas Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah Di Kecamatan Besuki Tulungagung

Berdasarkan temuan hasil pengujian yang telah dilakukan di Kecamatan Besuki, menyatakan bahwa Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah di kecamatan besuki tulungagung dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel religiusitas maka preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila variabel religiusitas mengalami penurunan, maka referensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan menurun.

Hasil penelitian diatas ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Ancok yang menyebutkan dalam salah satu indikatornya yaitu dimensi praktik agama mencakup perilaku pemujaan, ketaatan dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. dan dimensi pengalaman atau kosekuensi, dimensi ini berkaitan dengan pengalaman keberagamaan, perasaan-perasaan, persepsi-persepsi, dan sensasi-sensasi yang dialami seseorang atau didefinisikan oleh suatu

kelompok keagamaan atau suatu masyarakat.¹¹³ Menurut Djalaludin religiusitas adalah kedalaman seseorang dalam meyakini suatu agama dengan disertai tingkat pengetahuan terhadap agamanya yang diwujudkan dalam pengalaman nilai-nilai agama yakni mematuhi aturan dan menjalankan kewajiban dengan keikhlasan hati dalam kehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan ibadah. Maka dorongan beragama pun menuntut untuk dipenuhi, sehingga pribadi manusia mencapai kepuasan dan ketenangan.¹¹⁴

Religiusitas akan mempengaruhi cara berpikir masyarakat dalam menentukan keputusan yang akan diambil. Jadi apabila didalam sebuah masyarakat timbul sebuah budaya menabung di bank syariah itu baik maka semua masyarakat akan beranggapan bahwa menabung di bank syariah itu baik dan bermanfaat. Oleh sebab itu religiusitas yang ada di lingkungan masyarakat mengenai bank syariah berpengaruh terhadap preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik religiusitas yang berkembang di lingkungan masyarakat tentang perbankan syariah, maka semakin tinggi pula preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah. Dan begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Niken Nastiti, Arif Hartono, Ika Farida Ulfah yang berjudul Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan

¹¹³ Beny Witjaksono, *Fundraising Wakaf Uang...*, Hal 82

¹¹⁴ Jalauddin, *Psikologi Agama...*, hal. 256

Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Perbankan Syariah.¹¹⁵ Dan penelitian yang dilakukan Anggriani Dewi, yang berjudul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo.¹¹⁶ Pada kedua penelitian ini menyatakan bahwa Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Menggunakan Perbankan Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik religiusitas yang berkembang di masyarakat tentang bank syariah maka preferensi menggunakan perbankan syariah akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila semakin buruk religiusitas yang berkembang di masyarakat tentang bank syariah maka preferensi menggunakan perbankan syariah akan menurun pula.

B. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah Di Kecamatan Besuki Tulungagung.

Berdasarkan temuan hasil pengujian yang telah dilakukan di Kecamatan Besuki, menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah di kecamatan besuki tulungagung dengan demikian hipotesis

¹¹⁵ Niken Nastiti, Arif Hartono, Ika Farida Ulfah, *Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, Dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*, Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol 1 No 1, 2018, Hal. 21

¹¹⁶ Anggriani Dewi, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Kota Palopo*, Jurnal Akuntansi Audit Internal, Universitas Muhammadiyah (Um) Palopo Vol. 04 No. 02 Juli, hal. 12

dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel pengetahuan maka preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila variabel pengetahuan mengalami penurunan, maka referensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan menurun.

Pengetahuan merupakan pengalaman yang terekam dalam kesadaran seseorang. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, berkenaan dengan hal-hal yang di lihat, di dengar maupun di alami. Pengetahuan dapat diperoleh dari berbagai media informasi seperti Koran, televisi, radio, pamphlet dan lain-lain atau bisa juga melalui pengalaman yang telah dilakukan oleh seseorang. Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsi sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah

Hasil penelitian diatas ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Ujang Sumarwan yang menyatakan konsumen atau calon nasabah memiliki tingkatan pengetahuan produk yang berbeda, yang digunakan untuk menerjemahkan informasi baru dan membuat pilihan keputusan. Informasi yang di dapat oleh konsumen tentang produk atau jasa akan

sangat mempengaruhi pola pembelian konsumen tersebut.¹¹⁷ Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman dan informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki yang lantas melekat di benak seseorang sehingga dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk seorang nasabah akan memikirkan dan mempertimbangkan terlebih dahulu untuk membeli produk tersebut.¹¹⁸ Baik itu pertimbangan atas dasar untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan nasabah, jika semuanya dirasa sudah sesuai dengan apa yang diinginkan maka akan menjadikan suatu keputusan nasabah untuk membeli atau menggunakan produk tersebut seperti halnya menggunakan bank syariah.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfi Mulikhah Lestari yang berjudul Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang).¹¹⁹ Dan penelitian yang dilakukan Ayif Fathurrahman Dan Umi Azizah, yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi

¹¹⁷ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 149

¹¹⁸ Philip kotler, Gari Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*, jilud 2, (Jakarta:Prengalindo,2013),hal. 401

¹¹⁹ Alfi Mulikhah Lestari, *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 3 No 1 2015, Hal. 1

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).¹²⁰ Pada penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mempengaruhi preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah, yang apabila semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki masyarakat, maka semakin tinggi pula preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah tersebut. Dan begitu pula sebaliknya, semakin rendah pengetahuan yang dimiliki masyarakat, maka preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah pun juga akan semakin rendah.

C. Pengaruh Kelompok Acuan Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah Di Kecamatan Besuki Tulungagung.

Berdasarkan temuan hasil pengujian yang telah dilakukan di Kecamatan Besuki, menyatakan bahwa kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah di kecamatan besuki tulungagung dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel kelompok acuan maka preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila variabel kelompok acuan mengalami penurunan, maka

¹²⁰ Ayif Fathurrahman Dan Umi Azizah, *Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*, Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking Vol.1, No 1&2, Juni-Desember 2018vol. 1 no 1 & 2 desember 2018, Hal. 118

referensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan menurun.

Pengaruh kelompok acuan bisa dibilang memiliki banyak peluang dalam hal pemilihan produk tabungan dalam bank syariah, seperti yang diungkapkan Ujang Sumarwan bahwa kelompok acuan mempengaruhi proses pembelian dalam dua cara. Pertama, kelompok mempengaruhi pembelian yang dibuat oleh seorang konsumen. Kedua, anggota-anggota kelompok sering kali membuat keputusan bersama-sama sebagai sebuah kelompok.¹²¹

Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Arifatun Nisak, dkk yang berjudul pengaruh kelompok acuan dan pengetahuan tentang perbankan syari'ah terhadap Preferensi menabung di perbankan syari'ah Semarang.¹²² Pada penelitian ini menyatakan bahwa kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah.

Dengan demikian dapat disimpulkan semakin banyak kelompok acuan yang merekomendasikan produk dan jasa pada bank syariah, semakin tinggi pula preferensi nasabah menggunakan bank syariah akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila sedikit kelompok acuan yang merekomendasikan produk dan jasa pada bank syariah, maka preferensi nasabah menggunakan bank syariah juga akan meningkat.

¹²¹ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011) hal. 305

¹²² Arifatun Nisak, pengaruh kelompok acuan dan pengetahuan tentang perbankan syari'ah terhadap Preferensi menabung di perbankan syari'ah Semarang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Tahun 2013, Hal. 6

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah Di Kecamatan Besuki Tulungagung.

Berdasarkan temuan hasil pengujian yang telah dilakukan di Kecamatan Besuki, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah di kecamatan besuki tulungagung dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel kualitas pelayanan maka preferensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila variabel kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka referensi masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah juga akan menurun

Pelayanan merupakan kegiatan guna terpenuhinya keinginan atau kebutuhan konsumen agar mencapai tingkat kepuasan. Sebaiknya seorang konsumen dilayani secara baik dan professional oleh karyawan seperti customer service. Hal tersebut sangat berdampak bagi bank syariah karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah semakin puas terhadap layanan tersebut.¹²³ Tugas karyawan customer service tersebut memberikan pelayanan dan membina hubungan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi

¹²³ Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2009, hlm. 64

nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu juga menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah.

Hasil penelitian diatas ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Kotler, kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹²⁴ Dan menurut Nirwana menyatakan bahwa kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang nantinya dapat mempengaruhi preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah.¹²⁵ Jasa bukan saja hadir sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik kini tiap konsumen tidak lagi sekedar sebuah produk fisik, tetapi juga segala aspek jasa atau layanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap pra-pembelian hingga purna-beli. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka nasabah akan percaya dan merasa aman dalam menggunakan jasa/produk bank. Sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pada jumlah nasabah dan bank dapat mempertahankan nasabah lama.

Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Raja Sakti Putra Harhap yang berjudul 4faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Preferensi Masyarakat Pada Bank

¹²⁴ Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi*, Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016, Hal. 117

¹²⁵ Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: Dioma, 2004), hal. 32

Syariah Di Kota Medan.¹²⁶ Pada penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Preferensi Masyarakat Pada Bank Syariah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah, yang apabila semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki masyarakat, maka semakin tinggi pula preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah tersebut. Dan begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang dimiliki masyarakat, maka preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah pun juga akan semakin rendah.

E. Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Kelompok Acuan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah Di Kecamatan Besuki Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji statistik dengan menggunakan uji bersama-sama atau uji simultan hal ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas, pengetahuan, kelompok acuan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) Terhadap Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah sehingga hipotesis penelitian ini diterima.

Perpaduan antara variabel pengetahuan yang tinggi dapat menarik preferensi nasabah ditambah dengan tingkat religiusitas dan kelompok

¹²⁶ Raja Sakti Putra Harahap, *4faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Preferensi Masyarakat Pada Bank Syariah Di Kota Medan*, jurnal Al-Qasd Vol. 1 No 1 agustus 2016, Hal. 19

acuan di lingkungan masyarakat yang baik terhadap bank syariah akan memperkuat preferensi nasabah untuk memilih menggunakan Perbankan syariah. Dan juga yang terakhir adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah memberikan dampak signifikan pada preferensi calon nasabah memilih menggunakan Perbankan syariah. Perpaduan dari keempat faktor tersebut secara simultan memberikan efek positif terhadap preferensi masyarakat menggunakan perbankan syariah khususnya pada masyarakat Kecamatan Besuki.

Hal tersebut relevan dengan teori dari Ujang yang menyatakan bahwa Secara garis besar faktor yang mempengaruhi timbulnya preferensi dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (perbedaan individu) dan yang berasal dari luar (faktor lingkungan). Faktor yang bersumber dari dalam individu salah satunya adalah pengetahuan dan religiusitas sedangkan faktor dari lingkungan diantaranya adalah kelompok acuan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank itu sendiri.¹²⁷

Berdasarkan pembahasan mengenai semua hasil pengujian hipotesis diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial maupun simultan masing-masing variabel yang terdiri dari religiusitas, pengetahuan, kelompok acuan, dan kualitas pelayanan memengaruhi Preferensi Masyarakat Menggunakan Perbankan Syariah

¹²⁷ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 10