

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH

Ratih Anggraini

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam Jl. Gajah Mada Baloi Sei Ladi, Kota Batam  
email: ratih@uib.ac.id

### ABSTRACT

*Islamic banking industry is an industry that is potentially grow and develop in Batam City. One of the potential that support the growth of Islamic banks in Batam is majority Muslim population. This study aims to determine the factors that influence a client's decision to save Islamic Bank in Batam. This study was using a quantitative approach for the study of questionnaires distribution. Total of 302 questionnaires were distributed to the customers of Islamic Bank in Batam that serves as a sample of this research. Data was analyzed using descriptive analysis and Kruskal Wallis test. The results of this study indicate that the majority of customers are satisfied with the services provided by the Islamic Bank. In addition, there are differences in perception between groups of population demographics such as gender, religion, income, employment, long as a customer, the last of education, type of account held against the factors that affect customer satisfaction save in Islamic Bank.*

**Keywords:** *Bank Selection Criteria, Customer Satisfaction, Islamic Bank*

### PENDAHULUAN

Ekonomi Syariah merupakan landasan yang tepat bagi pelaku bisnis yang beragama Islam. Salah satu kebutuhan yang menjadi pokok penting bagi pelaku usaha adalah ketersediaan Lembaga keuangan resmi yang berbasis Syariah. Ajaran Syariah langsung mengarahkan cara pelaku ekonomi yang melakukan transaksi bisnis satu sama lain. Hal ini mengarah kepada pembentukan pasar yang bertanggung jawab, dengan pemain yang diuntungkan pada kesejahteraan ekonomi. Pada prinsipnya, dengan membuat sistem ekonomi, menggunakan sistem bunga sangat dilarang. (Satt et al., 2020)

Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2011, Indonesia menduduki urutan ke empat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia (Alamsyah, 2015). Adapun salah satu faktor pendukung dalam pernyataan ini adalah jumlah penduduk yang mayoritas adalah beragama Islam. Hal ini menjadi salah satu ukuran yang mendukung Indonesia sebagai negara yang dapat memberikan kesempatan Indonesia menjadi Negara dengan menerapkan sistem Bank Islam.

“Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tentunya tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Pada tahun 1998, dikeluarkan UU No. 10 tahun 1998 yang telah memberikan landasan hukum lebih kuat untuk perbankan syariah. Dalam undang-undang tersebut, diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah (Antonio, 2001)”. Potensi pertumbuhan perbankan syariah harusnya didukung oleh mayoritas penduduk Batam (71,56%) yang beragama Islam. (Tabel 1.1).

**Tabel 1.1**  
**Percentase Agama di Batam**

Agama	Populasi	%
Islam	951.585	71,56
Protestan	240.821	18,11
Katolik	43.483	3,27
Hindu	931	0,07
Budha	91.355	6,87
Konghucu	1.596	0,12
Total	1.329.773	100

Sumber : Bps Batam (2018)

Dalam hukum Islam, jelas tertulis bahwa pendapatan bunga di Bank Konvensional adalah riba. Sehingga munculnya industri perbankan syariah di Indonesia menjadi pilihan yang tepat bagi sebagian besar nasabah di Indonesia yang beragama Islam dan memiliki pengetahuan tentang konsep bank syariah. Sebab dalam Islam, larangan Riba sangat jelas tertulis dalam Al-qur'an surat Al-baqarah ayat 278-279 yang berbunyi :

*"Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan tinggalkanlah sisa Riba yang belum dipungut, jika kamu termasuk orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa Riba), Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kamu. Dan jika kamu bertaubat dari mengambil riba, kamu tidak akan menganiaya dan tidak pula dianiaya."*

Tidak hanya itu, disaat kondisi ekonomi sedang terpuruk dan Bank-bank di Indonesia mengalami kebangkrutan dan kesulitan dalam menghadapi krisis global pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2010. Bank konvensional di Indonesia justru menerapkan *dual banking sistem*. Hal ini didukung dengan bukti nyata bahwa Bank Syariah adalah satu-satunya Bank yang bertahan pada saat krisis tersebut. Akhirnya satu persatu perbankan mulai mengambil lamngkah untuk membuat turunan Bank Syariah pada perbankannya. Seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, CIMB Niaga Syariah, BRI Syariah, dan beberapa Bank lain yang juga membuka turunannya menjadi perbankan Syariah. Hal ini juga didukung oleh sistem perbankan Syariah yang menerapkan sistem bagi hasil kepada para nasabah sehingga memberikan realitas baik kepada nasabah maupun investor.

Bank Indonesia selaku Bank central yang menyusun regulasi terhadap seluruh perbankan di Indonesia juga turut memegang andil dalam mengembangkan Bank Islam Di Indonesia. Salah satu alasan *supportnya* Bank Indonesia adalah keyakinan bahwa Bank Syariah ini akan lebih berdampak positif bagi masyarakat dan menjadi mashlahat bagi umat. Hal utama yang menjadi keyakinan bank Indonesia adalah Bank Syariah menawarkan produk dan pembiayaan dalam sector riil. Artinya tidak terdapat unsur riba dalam setiap transaksi yang dimulai dari akad yang jelas. Yang kedua, hilangnya semua produk yang bersifat spekulatif sehingga memungkinkan terjadinya daya dukung dalam terciptanya sistem ekonomi yang stabil. Dan yang terakhir Bank Syariah memberi keadilan dalam berbagai pihak jika terjadi masalah dimasa depan.

"Saat ini, jumlah Bank Umum Syariah (BUS) telah mencapai 11 unit dan Unit Usaha Syariah (UUS) mencapai 23 unit. Memang jumlah ini tidak ada perubahan sejak 2010. Namun, jumlah jaringan kantor mengalami peningkatan yang signifikan. Jika pada bulan Desember 2012 jumlah kantor mencapai 1.780 unit, pada bulan Oktober

2013 jumlah ini bertambah menjadi 1.950 unit. Adanya penambahan jumlah jaringan kantor tentu saja menjadikan jumlah pengguna bank syariah juga meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah total rekening pembiayaan, tahun lalu, jumlah rekening tercatat 13.360.157 rekening, sedangkan pada tahun ini meningkat menjadi 15.578.578 rekening (Statistik Perbankan Syariah, 2013)."

"Statistik Perbankan Syariah yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia mencatat bahwa aset bank syariah per April 2013 telah menembus angka Rp. 207,800 triliun. Dibandingkan periode satu tahun sebelumnya, aset perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan sebesar 44 persen. Angka pembiayaan telah mencapai Rp.163,407 triliun. Penghimpunan dana pihak ketiga telah mencapai Rp.158,519 triliun. Fungsi intermediasi perbankan syariah pun semakin meningkat. FDR per April 2013 mencapai 103,08 persen. Angka ini meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai 95,39 persen. Secara total, pangsa pasar perbankan syariah telah mencapai 4.86 persen (Priantina, 2013)."

Namun, jika dilihat secara keseluruhan terutama dari segi asset, meskipun Bank Syariah di Indonesia memiliki perkembangan yang pesat dan positif dibandingkan Bank Konvensional, pada kenyataannya pasaran Bank Konvensional lebih tinggi daripada Bank Syariah di Indonesia. Kondisi ini dapat dilihat dari jumlah nasabah Bank Konvensional lebih besar daripada Bank Syariah. Hal ini dapat dibuktikan dari fakta tentang beredarnya jumlah atm Bank Konvensional yang dapat ditemui dimana saja dibandingkan dengan Bank Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk yang mayoritas beragama Islam di Indonesia, belum tentu memilih perbankan syariah sebagai tempat menabung maupun berinvestasi.

Sedangkan hasil penelitian terdahulu, pada beberapa negara yang sebagian besar penduduknya muslim antara lain seperti Jordan, UAE, Pakistan, serta Malaysia menunjukkan bahwa nasabah yang mayoritas muslim lebih memilih produk dan layanan Bank Syariah dari pada Bank Konvensional. Sedangkan nasabah yang non-muslim lebih memilih menabung di Bank Konvensional. Jika dilihat dari hasil penelitian, pada Negara-negara tersebut sebagian besar penduduk cenderung menabung di Bank Syariah dari pada Bank Konvensional.

Hal ini menunjukkan bahwa, walaupun penduduk di Indonesia sebagian besar beragama Islam, namun masyarakat Indonesia masih memilih Bank Konvensional sebagai pilihan industri jasa perbankan.

Jika mengacu pada hasil penelitian sebelumnya dan melihat jumlah populasi penduduk yang beragama Islam di Batam mencapai 1.329.773 (71,56%), seharusnya peluang perkembangan industri perbankan syariah di Batam akan jauh lebih besar daripada bank konvensional. Hal ini dapat disebabkan oleh pengetahuan masyarakat tentang pengelolaan sistem perbankan syariah dan konvensional. Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Preferensi Nasabah Menabung di Bank Syariah" Studi Kasus pada Bank Syariah di Batam.

### Model Penelitian Terdahulu

Naser *et al.* (1999) dalam penelitiannya, berupaya meneliti tingkat kepuasan pelanggan terhadap Bank Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan sebagian besar aspek produk dan jasa bank Islam. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan bank syariah dari segi reputasi dan kemampuan bank dalam menjaga kerahasiaan.

Sayani dan Miniaoui (2013) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah di Uni Emirat Arab (UEA) dalam memilih Bank Islam atau konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di UEA lebih memilih Bank Islam daripada Bank Konvensional karena faktor agama dan reputasi bank. Sedangkan besarnya keuntungan dari menabung di Bank Islam bukan menjadi pertimbangan dalam memilih bank.

Youssef, Kortam, Abou-Aish, dan Elbassiouny (2015) meneliti tentang sikap nasabah terhadap perbankan Islam di Mesir. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas memiliki dampak pada sikap konsumen memilih perbankan syariah di Mesir.

Penelitian Ltifi, Hikkerova, Aliouat, dan Gharbi (2015) bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan Bank Islam dan mengevaluasi peran moderasi dari karakteristik demografi di Tunisia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan yang ditawarkan lembaga keuangan, kepercayaan, dan kesesuaian sistem dengan hukum syariah menjadi dasar pertimbangan masyarakat Tunisia dalam memilih Bank Islam. Selain itu faktor demografi seperti jenis kelamin dan usia juga menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Islam.

Penelitian di Pakistan (Awan & Bukhari, 2011) dilakukan untuk menyelidiki kriteria keputusan nasabah memilih menggunakan Bank Islam di Pakistan. Penelitian ini mengungkapkan yang menjadi dasar utama nasabah memilih Bank Syariah adalah nilai dari suatu produk dan kualitas layanan. Sedangkan faktor agama tidak menjadi dasar utama nasabah dalam kriteria pemilihan di Pakistan.

Peneliti Rehman (2012) menyelidiki kepuasan pelanggan dan kualitas layanan Bank Islam di Pakistan, Inggris, dan UEA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dan enam dimensi kualitas pelayanan di bank Islam Pakistan, Inggris dan UEA. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa nasabah perbankan Bank Islam di Pakistan dan Inggris menganggap jaminan yang diberikan oleh pihak bank, keandalan dan empati sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan di UEA, faktor yang menjadi mempengaruhi kepuasan nasabah adalah jaminan yang diberikan oleh pihak bank dan dimensi *tangible*.

Sayani (2015) melakukan penelitian serupa di UAE. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu loyalitas konsumen di bank Islam dan bank konvensional di Uni Emirat Arab (UEA). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Islam adalah *Syariah Advisory Board*, faktor terkait kenyamanan seperti jumlah cabang, dan faktor *efficiency related* seperti penanganan masalah di telepon.

Echchabi dan Olaniyi (2012) juga melakukan penelitian mengenai preferensi nasabah Malaysia terhadap Bank Islam. Hasil dari penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa preferensi untuk atribut Bank Islam di Malaysia adalah kombinasi dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Islam, serta kenyamanan yang terkait dengan perbankan syariah. Di sisi lain, pendekatan kualitatif mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Islam adalah motivasi agama dari nasabah.

Peneliti Ringim (2014), melakukan penelitian tentang Bank Islam di Nigeria. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat persepsi dari pemegang rekening muslim di Bank Konvensional terhadap produk Bank Islam dan menentukan hubungan antara tingkat persepsi pemegang rekening di Nigeria dan keputusan mereka

untuk menentukan Bank Islam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terkait dengan keputusan pemegang rekening muslim untuk memilih produk Bank Islam adalah positif.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- a.  $H_1$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari jenis kelamin
- b.  $H_2$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari usia
- c.  $H_3$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari Agama
- d.  $H_4$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari pendapatan
- e.  $H_5$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari lama menjadi nasabah
- f.  $H_6$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari jenis rekening Bank Syariah yang dimiliki.
- g.  $H_7$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari Pekerjaan.
- h.  $H_8$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari pendidikan terakhir
- i.  $H_9$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah ditinjau dari jenis bank

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian komparatif, yaitu dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya fenomena tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei terhadap nasabah bank yang memiliki rekening di Bank Syariah di kota Batam. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana responden diberikan pertanyaan melalui kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif dan uji Kruskal Wallis. Kesimpulan yang diperoleh dari Uji Kruskal Wallis adalah keputusan yang diambil menolak  $H_0$  adalah tidak semua populasi asal sampel sama. Pengujian hipotesis dilakukan dengan statistik chi square. Jika nilai probabilitas  $< 0.05$  maka artinya terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok (Ho, 2006).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik deskriptif menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju pada kelompok pertanyaan alasan nasabah menabung di Bank Syariah. Alasan responden memilih menabung di Bank Syariah adalah karena faktor keuntungan yang masuk akal, biaya service yang rendah, ketepatan bank dalam menyelesaikan transaksi, manajemen bank yang dapat dipercaya, dan keyakinan terhadap pengawasan di Bank Syariah. Selain itu, sebagian besar responden juga memilih jawaban setuju pada kelompok pertanyaan alasan memiliki rekening di dua jenis bank. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah masih memiliki rekening di Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah Bank Islam tidak menawarkan banyak produk (fasilitas) yang ditawarkan oleh Bank komersil dan Kedua jenis bank memiliki batasan jumlah cabang dan membuka dua rekening memberikan akses lebih banyak ke cabang. Sedangkan

untuk aspek layanan, faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap aspek layanan Bank Syariah adalah kemampuan pegawai bank, ketersediaan dana, Kepercayaan customer terhadap beragam fasilitas yang ditawarkan, Efektif dan efisien dalam menyelesaikan transaksi, tingkat kualifikasi pegawai bank, manajemen bank, kepercayaan terhadap pengawas bank syariah, kepercayaan terhadap manajemen bank, dan biaya layanan yang ditawarkan oleh bank.

## Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, hasil pengujian hipotesis menggunakan uji kruskal wallis (*non parametric*). Hasil Uji Kruskal Wallis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan layanan Bank Syariah di tinjau dari aspek demografi nasabah. Hasil pengujian dapat kita lihat pada tabel 3.1.

### 1. Pengujian Hipotesis 1

Dari hasil uji Kruskal Wallis, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan layanan antara kelompok populasi jenis kelamin laki-laki dan perempuan terhadap bimbingan konseling sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga H<sub>0</sub> ditolak. Dalam Islam, hubungan antara laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim sangat dibatasi.

Masyarakat muslim baik laki-laki maupun perempuan tentunya memiliki persepsi kenyamanan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank, sehingga faktor kenyamanan terhadap bimbingan konseling yang diberikan oleh penyedia jasa perbankan menjadi salah satu tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Nasabah perempuan cenderung lebih nyaman dan terbuka dalam melakukan konsultasi dengan pegawai perempuan di Bank Syariah dari pada dengan pegawai laki-laki, begitu pula sebaliknya. Maka penting bagi manajemen Bank Syariah dalam memberikan penyediaan bimbingan konseling untuk nasabah laki-laki maupun nasabah perempuan sehingga mereka merasa terfasilitasi dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah.

### 2. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan tingkat kepuasan layanan antara kelompok populasi agama Islam maupun non Islam terhadap iklan pada produk yang baru, bimbingan konseling, dan ketersediaan dana terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga H<sub>0</sub> ditolak.

Sebagian besar nasabah yang beragama Islam, akan lebih tertarik dengan produk-produk jasa perbankan yang tidak mengandung unsur riba. Beberapa nasabah Bank Syariah terlihat sudah mulai menggunakan produk/jasa bank syariah sebagai antisipasi dalam menghindari bahaya riba. Sehingga iklan pada produk baru di Bank Syariah adalah salah satu faktor penentu kepuasan nasabah ditinjau dari aspek demografi agama dikarenakan informasi terhadap produk/jasa perbankan menjadi sangat penting bagi nasabah Bank Syariah

**Tabel 3.1**

Variabel	Jenis Kelamin	Agama	Pendapatan	Jenis Bank	Lama Menjadi Nasabah	Rekening yang dimiliki	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
	X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2	Signifikansi X2
Saran yang diberikan oleh karyawan bank	2.299	0.681	0.723	0.948	6.967	0.138	1.998	0.736	9.873
Kemampuan pegawai bank	1.900	0.754	5.031	0.284	4.789	0.310	0.446	0.979	5.655
Tingkat kualifikasi pegawai bank	1.568	0.815	1.230	0.873	1.922	0.750	0.963	0.915	3.266
Manajemen bank	4.640	0.326	1.801	0.772	3.965	0.411	1.735	0.784	2.803
Kepercayaan pengawas bank syariah terhadap pengawas bank syariah	1.124	0.891	2.114	0.715	2.765	0.598	1.837	0.766	2.586
Kepercayaan manajemen bank	1.678	0.795	2.677	0.613	9.029	0.060	1.094	0.895	2.320
Biaya layanan yang ditawarkan oleh bank	2.403	0.662	3.612	0.461	7.614	0.107	2.369	0.668	5.057
Jumlah cabang	6.997	0.136	8.414	0.078	8.267	0.082	3.195	0.526	0.831
Jam buka operasional	5.316	0.256	2.493	0.646	10.451	0.033	1.295	0.862	2.718
Efektif dan efisien dalam menyelesaikan transaksi	1.356	0.852	3.742	0.442	2.581	0.630	2.198	0.699	0.704
Kepercayaan customer terhadap beragam fasilitas yang ditawarkan	1.871	0.759	2.061	0.725	5.406	0.248	3.417	0.491	4.003
12. Nama dan image bank	6.071	0.194	5.342	0.254	8.235	0.083	2.872	0.579	2.774
13. Karyawan yang ramah	0.696	0.952	0.528	0.971	18.139	0.001	6.103	0.192	7.242
14. Kesesuaian furniture	4.528	0.339	10.877	0.028	0.608	0.962	2.566	0.633	2.464
15. Fasilitas parkir yang disediakan kepada customer	0.548	0.969	1.773	0.777	3.521	0.475	1.249	0.870	1.605
16. Efisiensi dalam menyelesaikan masalah lewat telepon	0.580	0.965	3.144	0.534	12.289	0.015	5.039	0.283	4.281
17. Desain bank yang artistik	1.817	0.769	5.242	0.263	7.286	0.122	4.484	0.344	4.174
18. Tata letak internal bank	1.900	0.754	5.645	0.227	2.774	0.596	2.054	0.726	11.598
19. Iklan pada produk yang ada	3.163	0.531	4.744	0.315	1.758	0.780	3.037	0.552	8.728
20. Iklan pada produk baru	5.763	0.218	13.900	0.008	2.944	0.567	7.923	0.094	2.067
21. Penyedian konseling	10.149	0.038	10.921	0.027	5.225	0.265	4.118	0.390	3.224
22. Ketersediaan dana	5.176	0.270	12.463	0.014	8.098	0.88	2.662	0.616	2.567
23. Biaya layanan terhadap cek	2.448	0.654	9.929	0.042	5.027	0.285	7.151	0.128	7.575

terutama yang beragama Islam agar memperoleh produk yang aman. Seperti gadai emas yang sekarang menjadi salah satu produk baru di Bank Syariah Mandiri.

Selain itu, ketersediaan dana juga menjadi salah satu unsur yang sangat penting sebagai faktor kepuasan ditinjau dari demografi agama. Hal ini membuktikan bahwa tidak hanya Bank Konvensional yang memiliki ketersediaan dana yang bagus sebagai penunjang nasabah dalam melakukan peminjaman untuk kebutuhan usaha, tetapi Bank Syariah juga memberi kesempatan terhadap nasabah untuk mendapat fasilitas pinjaman dengan ketersediaan dana dan sistem yang halal.

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan tingkat kepuasan layanan ditinjau dari kelompok populasi pendapatan terhadap jam buka operasional dan karyawan yang ramah sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak.

Penelitian Naser *et al.* (1999) menemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah adalah ketersediaan jam buka operasional. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan layanan kelompok populasi pendapatan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah pada faktor jam buka operasional. Nasabah yang memiliki pendapatan lebih besar cenderung membutuhkan jam buka operasional lebih banyak. Hal ini dikarenakan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi di bank akan jauh lebih sering. Sehingga jam buka operasional menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ditinjau dari populasi pendapatan.

Selain itu, karyawan yang ramah juga menjadi salah satu faktor penentu untuk tingkat kepuasan layanan bagi kelompok populasi pendapatan. Karena semakin tinggi pendapatan nasabah, semakin tinggi pula keinginannya untuk dilayani dengan baik. Keramahan pegawai bank akan memberi ikatan personal dengan nasabah sehingga kemungkinan nasabah membelok ke bank lain sangat kecil.

### 4. Hasil Pengujian Hipotesis 4

Dari hasil uji Kruskal Wallis, tidak terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi yang memiliki hanya jenis bank syariah saja, ataupun yang memiliki kedua jenis bank terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $> 0.05$ , sehingga  $H_0$  diterima.

Dalam kondisi ini, tingkat kualitas layanan baik Bank Syariah maupun Bank Konvensional pada persepsi nasabah adalah sama, sehingga tidak terdapat perbedaan kepuasan layanan ditinjau dari kelompok demografi jenis bank yang dimiliki oleh nasabah.

### 5. Hasil Pengujian Hipotesis 5

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi lama menjadi nasabah terhadap saran yang diberikan oleh karyawan bank dan tata letak internal bank. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak.

Saran yang diberikan karyawan bank menjadi sangat penting bagi nasabah, baik yang baru menabung di bank Syariah, maupun yang sudah bertahun-tahun menabung di

bank Syariah. Bagi nasabah yang sudah lama menabung, akan dengan mudah menerima saran yang diberikan oleh pegawai bank karena tingkat kepercayaan terhadap rekomendasi yang diberikan oleh pegawai. Lama waktu menjadi nasabah menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah. Selain itu, tata letak internal juga sangat penting bagi nasabah yang sudah lama menabung di bank Syariah. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan yang didapatkan oleh nasabah selama berada dalam ruang tunggu yang disediakan oleh perbankan Syariah.

## 6. Hasil Pengujian Hipotesis 6

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi yang memiliki jenis rekening di Bank Syariah terhadap tingkat kualitas pegawai bank sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak.

Nasabah yang memilih jenis rekening juga memiliki ketergantungan terhadap sejauh mana kualitas pegawai bank dalam memberi penjelasan mengenai produk rekening yang tersedia di Bank Syariah. Sehingga Nasabah akan memilih satu, dua, atau bahkan lebih untuk memiliki rekening yang tersedia di Bank Syariah.

## 7. Hasil Pengujian Hipotesis 7

Dari hasil uji Kruskal Wallis, tidak terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi usia terhadap karyawan yang ramah yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $> 0.05$ , sehingga  $H_0$  diterima.

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kualitas layanan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional dari persepsi kelompok demografi usia. Hal ini dapat disebabkan oleh perlakuan sama yang diberikan perbankan terhadap semua nasabahnya.

## 8. Hasil Penelitian Hipotesis 8

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi pendidikan terakhir terhadap karyawan yang ramah dan penyediaan konseling sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak.

Tingkat Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh nasabah memang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap layanan karyawan bank Syariah. Nasabah yang memiliki tingkat Pendidikan tinggi biasanya akan lebih senang jika dilayani dengan karyawan bank yang memiliki keramahan dan memberikan kenyamanan dalam hal konseling. Semakin tingkat Pendidikan nasabah rendah, semakin mereka tidak begitu peduli terhadap keramahan atau ketersediaannya konseling di Bank Syariah.

## 9. Hasil Pengujian Hipotesis 9

Dari hasil uji Kruskal Wallis, terdapat perbedaan kepuasan layanan antara kelompok populasi pekerjaan terhadap saran yang diberikan oleh pegawai bank sebagai faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dari tingkat Signifikansi  $< 0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan preferensi nasabah terhadap Bank syariah di kota Batam. Hasil penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa terdapat faktor-faktor yang membentuk preferensi nasabah dalam menabung di bank syariah. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh *Naser et al.* (1999) dengan menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi alasan nasabah menabung di bank syariah dan menggunakan uji Kruskal Wallis untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan dari aspek demografi terhadap tingkat kepuasan Nasabah di Bank Syariah Batam Kepulauan Riau.

Hasil dari penelitian ini menjawab pertanyaan penelitian bahwa Faktor yang menjadi dasar nasabah memutuskan menabung di Bank syariah adalah karena faktor keuntungan yang masuk akal, biaya service yang rendah, ketepatan bank dalam menyelesaikan transaksi, fasilitas yang ditawarkan beragam, management bank yang dapat dipercaya, dan keyakinan terhadap pengawasan di bank syariah. Kemudian, faktor yang menyebabkan nasabah memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional adalah adalah karena bank Islam tidak menawarkan banyak produk (fasilitas) yang ditawarkan oleh Bank Komersil dan Kedua jenis bank memiliki batasan jumlah cabang dan membuka dua rekening memberikan akses lebih banyak ke cabang. Sedangkan tingkat kepuasan dan kesadaran nasabah terhadap berbagai macam aspek Bank

Syariah dapat dilihat dari Saran yang diberikan oleh karyawan bank, Kemampuan pegawai bank, tingkat kualifikasi pegawai bank, Manajemen bank, Kepercayaan terhadap pengawas bank syariah, Kepercayaan terhadap management bank, Biaya layanan yang ditawarkan oleh pegawai bank, jam buka operasional, efektif dan efisien dalam menyelesaikan transaksi, Kepercayaan Customer terhadap fasilitas yang ditawarkan, karyawan yang ramah, Iklan pada produk yang ada, ketersediaan dana, dan biaya layanan menggunakan cek.

*Kruskal Wallis* yang digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan dalam aspek demografi terhadap tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank syariah menghasilkan analisa bahwa terdapat perbedaan antara kelompok populasi Jenis kelamin, Agama, Pendapatan, Lama menjadi nasabah, Rekening yang dimiliki, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian lanjutan dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abou-Youssef, M., Kortam, W., Abou-Aish, E., & El-Bassiouny, N. (2015). Effects of religiosity on consumer attitudes toward Islamic banking in Egypt. *International Journal of Bank Marketing*, 33(6), 786–807.
- Alamsyah, Halim. (2015). *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah; Tantangan Dalam Menyongsong MEA*.

- Alqur'an. Surat Albaqarah. Ayat 278-279.
- Awan, H., & Shahzad Bukhari, K. (2011). Customer's criteria for selecting an Islamic bank: evidence from Pakistan. *Journal of Islamic Marketing*, 2(1), 14–27.
- Echchabi, A. Olaniyi Nafiu, O. (2012). Malaysian consumers' preferences for Islamic banking attributes. *International Journal of Social Economics*, 34(5), 710–730.
- Ltifi, M., Hikkerova, L., Aliouat, B., & Gharbi, J. (2016). The determinants of the choice of Islamic banks in Tunisia. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 710–730. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2014-0170>
- Naser, K., Jamal, A., & Al-Khatib, K. (1999). Islamic banking: A study of customer satisfaction and preferences in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), 135–151. <https://doi.org/10.1108/02652329910269275>
- Priantina, Anita. 2013. *Perjalanan Perbankan Syariah di Indonesia*. <http://ramadan.detik.com/read/2013/08/18/075234/2333137/1522/perjalanan-perbankan-syariah-di-indonesia--habis--?r992203625>.
- Rehman, A. (2012). Customer satisfaction and service quality in Islamic banking. *Qualitative Research in Financial Markets*, 4(2/3), 165–175.
- Ringim Jinjiri, K. (2014). Perception of Nigerian Muslim account holders in conventional banks toward Islamic banking products. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 7(3), 288–305.
- Satt, H., Bendriouch, F. Z., & Nechbaoui, S. (2020). The impact of Shariah finance compliance level on the cost of debt. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(6), 1211–1226. <https://doi.org/10.1108/JIABR-04-2018-0056>
- Sayani, H. (2015). Customer satisfaction and loyalty in the United Arab Emirates banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 33(3), 351–375.
- Sayani, Hameedah, & Miniaoui, H. (2013). Determinants of bank selection in the United Arab Emirates. *The International Journal of Bank Marketing*, 31(3), 206–228.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Yogyakarta : Alfabeta(Abou-Youssef et al., 2015)