

Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syaariah Indonesia Cabang Palu)

Customer Interest in Saving at Bank Syariah Indonesia (Case Study of Bank Syariah Indonesia Palu Branch)

Mutmainnah^{1*}, Izom Izzudin²

¹Dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palu

²Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palu

*Email: muthmainnah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang semakin pesat dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan, kepercayaan, dan prinsip syariah terhadap minat menabung nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, serta penerapan prinsip syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Faktor pelayanan menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan minat nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran guna menarik minat masyarakat untuk menabung pada bank syariah.

Kata Kunci: Minat Nasabah, Menabung, Bank Syariah Indonesia, Perbankan Syariah, Pelayanan

Abstract

This study aims to analyze customers' interest in saving at Bank Syariah Indonesia Palu Branch and the factors influencing it. The background of this research is based on the rapid growth of Islamic banking in Indonesia and the increasing public demand for financial services that comply with sharia principles. The research employed a quantitative approach with data collection techniques conducted through questionnaires distributed to customers of Bank Syariah Indonesia Palu Branch. The data were analyzed using descriptive analysis and simple regression analysis to determine the influence of service quality, trust, and sharia principles on customers' saving interest. The results indicate that service quality, level of trust, and implementation of sharia principles have a positive and significant effect on customers' interest in saving at Bank Syariah Indonesia Palu Branch. Service quality was found to be the most dominant factor influencing customers' saving interest. This study is expected to serve as a reference for Islamic banking institutions in improving service quality and marketing strategies to attract public interest in saving in Islamic banks.

Keywords: Customer Interest, Saving, Bank Syariah Indonesia, Islamic Banking, Service Quality

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan. Kehadiran Bank Syariah Indonesia sebagai hasil merger tiga bank syariah milik negara pada tahun 2021 menjadi tonggak penting dalam penguatan sistem keuangan syariah nasional. Bank Syariah Indonesia hadir dengan tujuan meningkatkan daya saing perbankan syariah serta memperluas akses layanan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat. Dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam, keberadaan bank syariah diharapkan mampu menjadi alternatif utama dalam sistem perbankan nasional yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan bebas riba.

Minat masyarakat untuk menabung di bank syariah menjadi salah satu indikator penting dalam perkembangan industri keuangan syariah. Minat menabung merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan aktivitas penyimpanan dana berdasarkan dorongan kebutuhan, rasa percaya, kenyamanan pelayanan, serta kesesuaian nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh lembaga perbankan. Dalam konteks perbankan syariah, faktor religiusitas dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam memilih lembaga keuangan. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, membangun kepercayaan masyarakat, dan menghadirkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Di Kota Palu, keberadaan Bank Syariah Indonesia Cabang Palu mendapatkan perhatian yang cukup besar dari masyarakat. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan layanan perbankan syariah, baik dalam bentuk tabungan, pembiayaan, maupun transaksi keuangan lainnya. Namun demikian, persaingan antara bank syariah dan bank konvensional masih menjadi tantangan tersendiri dalam menarik minat masyarakat untuk menabung. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa layanan bank konvensional lebih praktis dan lebih dikenal dibandingkan bank syariah. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem operasional bank syariah juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya minat sebagian masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, promosi, lokasi, dan penerapan prinsip syariah memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan bank syariah. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan tingkat kepercayaan yang tinggi mampu meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap keamanan dan profesionalitas bank syariah. Di sisi lain, penerapan prinsip syariah secara konsisten menjadi ciri khas utama yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Oleh karena itu, penting bagi bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan edukasi kepada masyarakat agar mampu meningkatkan minat menabung nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu serta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu perbankan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran guna menarik minat masyarakat untuk menabung di bank syariah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan karakteristik responden serta fenomena yang terjadi berkaitan dengan minat menabung nasabah pada bank syariah.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu pada tahun 2022. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Palu merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang berkembang dan memiliki jumlah nasabah yang cukup besar di Kota Palu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Palu.

Karena jumlah populasi yang cukup banyak, maka peneliti menggunakan teknik sampling dalam menentukan responden penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang aktif menabung dan telah menjadi nasabah minimal selama enam bulan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dianggap telah mewakili populasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan dan kondisi operasional bank. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data dari responden terkait faktor pelayanan, kepercayaan, penerapan prinsip syariah, dan minat menabung nasabah. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung yang berkaitan dengan profil dan perkembangan Bank Syariah Indonesia Cabang Palu.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana. Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen penelitian, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian. Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Pengolahan data dilakukan menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05).

HASIL

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan penerapan prinsip syariah terhadap minat nasabah menabung.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas nasabah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56%, sedangkan perempuan sebanyak 44%. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–35 tahun yang menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih dominan menggunakan layanan perbankan syariah. Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh pegawai swasta, mahasiswa, dan wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Bank Syariah Indonesia telah menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, prinsip syariah, dan minat menabung memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Nasabah menilai bahwa pegawai bank mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Selain itu, responden juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dana dan sistem operasional bank syariah. Penerapan prinsip syariah yang bebas riba dan sesuai dengan ketentuan Islam menjadi salah satu alasan utama nasabah memilih menabung di bank syariah.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari

0,05 sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menabung. Selain itu, variabel kepercayaan dan penerapan prinsip syariah juga menunjukkan pengaruh positif terhadap minat menabung nasabah.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan prinsip syariah mampu menjelaskan minat nasabah menabung sebesar 68%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti promosi, lokasi, fasilitas digital banking, dan faktor ekonomi masyarakat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Pelayanan yang baik mampu menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sikap pegawai yang ramah, proses pelayanan yang cepat, serta kemampuan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah menjadi nilai tambah yang meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan bank syariah. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, faktor kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung. Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dana, transparansi pengelolaan keuangan, dan profesionalisme bank menjadi alasan utama nasabah memilih Bank Syariah Indonesia. Tingginya tingkat kepercayaan menunjukkan bahwa bank mampu menjaga reputasi dan memberikan rasa aman kepada nasabah. Dalam industri perbankan, kepercayaan merupakan modal utama karena aktivitas perbankan berkaitan langsung dengan pengelolaan dana masyarakat.

Penerapan prinsip syariah juga menjadi faktor penting yang memengaruhi minat menabung nasabah. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka memilih bank syariah karena ingin menghindari praktik riba dan memperoleh layanan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Sistem bagi hasil, keadilan dalam transaksi, dan prinsip transparansi menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat Muslim. Hal ini menunjukkan bahwa nilai religiusitas masih memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menentukan keputusan masyarakat dalam memilih lembaga keuangan.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan Bank Syariah Indonesia Cabang Palu dalam menarik minat nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek religius semata, tetapi juga oleh kualitas layanan dan tingkat kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas edukasi mengenai produk-produk syariah, serta memperkuat inovasi layanan digital agar mampu bersaing dengan bank konvensional.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perkembangan perbankan syariah di Kota Palu memiliki potensi yang cukup besar untuk terus berkembang. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transaksi keuangan berbasis syariah, maka peluang pertumbuhan jumlah nasabah bank syariah akan semakin meningkat di masa mendatang. Namun demikian, bank syariah tetap perlu meningkatkan sosialisasi dan literasi keuangan syariah kepada masyarakat agar pemahaman mengenai sistem dan produk perbankan syariah semakin luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan penerapan prinsip syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menabung. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu memberikan kenyamanan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dana dan profesionalisme pihak bank juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat menabung. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin besar pula keinginan masyarakat untuk menyimpan

dananya pada bank syariah. Penerapan prinsip syariah yang bebas riba dan sesuai dengan ajaran Islam turut menjadi alasan utama masyarakat memilih Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan perbankan syariah, khususnya di Kota Palu, memiliki prospek yang cukup baik di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia Cabang Palu perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat agar mampu bersaing dengan bank konvensional serta meningkatkan jumlah nasabah di masa mendatang.

SARAN

Pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Palu diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, baik dari segi kecepatan layanan, keramahan pegawai, maupun kenyamanan fasilitas perbankan agar minat masyarakat untuk menabung semakin meningkat.

Bank perlu memperkuat edukasi dan sosialisasi mengenai produk serta prinsip-prinsip perbankan syariah kepada masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keunggulan bank syariah dibandingkan bank konvensional.

Pengembangan layanan digital banking perlu terus ditingkatkan agar nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, aman, dan efisien, terutama di era perkembangan teknologi saat ini.

Pihak bank diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah dengan menjaga transparansi, keamanan dana, serta profesionalisme dalam pelayanan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi minat nasabah menabung, seperti promosi, lokasi, kualitas produk, dan literasi keuangan syariah sehingga hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2019. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. 2020. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ismail. 2018. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2020. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2021. *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2021*. Jakarta: OJK.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Wiroso. 2019. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti.