

# ASPEK-ASPEK YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENJADI NASABAH DI BANK BRI SYARIAH CABANG SOLO

*Edy Purwanto, Syamsuddin*

Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. Ahmad Yani, Tromol Pos 1, Pabelan-Kartasura Surakarta  
Telp. (0271) 717417, 719483

## ABSTRACT

*This research aim to: (1) To analyze how far the syariah aspect, economic and service influence to decision become client in Syariah Bank of BRI Branch Solo; (2) Among syariah aspect, economic and service whether most dominant influence decision become client. Population in this research is entire client of Bank of BRI of Syariah Branch Solo. In this research the sample is determined as much 60 people from population. Way of intake of sample used in this research by quota random sampling. This research measure influence between syariah aspect, economic and service to decision become client in Bank of BRI of Syariah Branch Solo. Dependent Variable in this research represent dummy variable (model logit). Analyze data used in this research is logistics regression model. Result of research indicate that model regresi logistics with variable dependent decision become variable independent Moslem law aspect and client, economic and the the model service have fit or no difference between model with data posed at by calculation Hosmer and Lemeshow Goodness of fit value test statistics equal to 0,800 ( $> 0,05$ ). While value Negelkerke R Square equal to 0,622 indicating that variability of dependent variable (decision become client) which can be explained by variability of independent variable (Syariah aspect, economic, and service) equal to 62,2%; while the rest equal to 37,8% explained by other variable outside these variable (syariah variable, economic, and service). Pursuant to parameter estimation obtained that Syariah aspect variable ( $X_1$ ) significant at probability value of 0,042; economic variable ( $X_2$ ) significant at probability value of 0,049 and for the service variable ( $X_3$ ) significant at probability value of 0,046, this matter indicate that individually syariah variable ( $X_1$ ), economic variable ( $X_2$ ), and the service variable ( $X_3$ ) influence decision become client in Syariah Bank of BRI Branch Solo.*

**Keyword:** *Syariah Aspect, Economic, Service.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin hari kian meng-gembirakan. Langkah Bank Indonesia

yang mendorong tumbuh-kembangnya perbankan syariah, menyebabkan bank konvensional berbondong-bondong mem-buka unit usaha syariah. Tercatat, inovasi Bank Internasional Indonesia (BII) yang

mengembangkan BII *Syariah Platinum Access*, sebagai bank syariah yang mempunyai segmen khusus membidik masyarakat kelas menengah atas. di sisi lain, juga dibukanya bank asing pertama yang membuka unit usaha syariah, yaitu *The Hongkong and Shanghai Bank Corporation (HSBC)*. Sama dengan BII Syariah, *HSBC* Syariah juga membidik pangsa pasar korporasi dan individual, segmen pasar yang jarang dilirik oleh bank syariah lainnya. Perkembangan yang menarik perbankan syariah di Indonesia, juga telah dibuktikan banyaknya bank syariah yang memperluas jaringan layanan syariahnya. Seperti, *Bank Syariah Mandiri (BSM)* melakukan ekspansi besar-besaran dengan membuka kantor cabang dan kantor cabang pembantu di berbagai kota di Indonesia. *Bank Muamalat Indonesia (BMI)* sangat inovatif dalam memperluas layanan syariah dengan gerainya. Demikian pula *BNI Syariah*, *BRI Syariah*, *Bukopin Syariah*, *Bank Danamon Syariah*, *IFI Syariah*, *Bank Jabar Syariah*, dan belasan *Bank Pembangunan Daerah (BPD)*, tidak terkecuali Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Semuanya andil membuka dan mengembangkan unit usaha syariah

Lompatan perkembangan itu jelas tidak bisa dipandang sebelah mata. Perbankan syariah telah menjadi industri yang prospektif dan merupakan bisnis yang membutuhkan pengelolaan secara profesional.

Sebuah Penelitian tentang “Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah” tahun 2000, yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan sejumlah Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia menunjukkan, kualitas pelayanan dan kedekatan lokasi bank dari pusat kegiatan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi preferensi masyarakat Jawa Barat dan Jawa Timur untuk menggunakan jasa bank syariah.

Sementara, masyarakat Jawa Tengah lebih didominasi oleh pertimbangan keagamaan dalam menggunakan jasa bank syariah.

Hasil studi penelitian itu juga mengemukakan bahwa masyarakat nonnasabah bank syariah yang diberi penjelasan sistem, produk dan jasa, serta kehalalan bank syariah memiliki kecenderungan kuat untuk memilih bank syariah. Sebaliknya, nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah, sebagian cenderung untuk berhenti menjadi nasabah dikarenakan kualitas pelayanan bank syariah yang kurang baik, serta ragu akan konsistensi penerapan prinsip syariah.

Kota Solo yang dikenal sebagai pusat perdagangan dan memiliki keunikan dan keberagaman tradisi serta tak lepas dari sejarah pergerakan Islam ini telah menjadi daya tarik bagi perbankan syariah. Hal itu diawali dengan dibukanya kantor cabang Bank Syariah Mandiri pada tahun 2000, yang kemudian dalam pertumbuhannya Bank ini telah mendorong sejumlah bank-bank lain membuka cabang atau outletnya di kota ini.

Bila menengok sejarah kota Solo. Solo merupakan pusat Syarikat Dagang yang berkembang pada awal tahun 1920-an. Ketika itu, banyak sekali saudagar Islam yang menjalankan usaha bisnis dan menggerakkan perekonomian masyarakat. Jadi, ada preferensi yang kuat pada masyarakat Solo terhadap ekonomi syariah. Karena itu, respons mereka terhadap kehadiran bank syariah cukup baik.

Daya tarik lain Solo, Kota ini terletak di pusat jantung kota, memiliki *Pasar Klewer* yang merupakan pusat perdagangan tekstil terbesar kedua setelah *Pasar Tanah Abang*, Jakarta. Omset per-hari tak kurang dari Rp 8 miliar. Di samping itu, sektor usaha kecil dan menengah (UKM) berkembang cukup baik di kota ini.

Sampai dengan awal tahun 2006 enam bank syariah sudah membuka kantor cabangnya di kota ini. Di kota berpenduduk sekitar 400 ribu jiwa itu kini terdapat enam bank syariah, yakni *Bank Syariah Mandiri (BSM)*, *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*, *BRI Syariah*, *Bank Danamon Syariah*, *BNI Syariah* dan *BTN Syariah*.

Bank BRI Syariah mulai meramaikan pasar perbankan syariah di Solo pada awal tahun 2004 bersamaan dengan Bank Danamon Syariah. Bank-bank syariah lainnya seperti, *Bank Syariah Mandiri (BSM)*, *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*, *BNI Syariah* dan *BTN Syariah* di Solo menjadikan peta persaingan perbankan syariah semakin kuat. Persaingan ini juga dibuktikan lagi di tahun-tahun berikutnya, dengan tumbuhkembangnya perbankan syariah lainnya.

Perkembangan perbankan syariah yang semakin kompetitif itu tentu saja dibutuhkan terobosan dengan cara melakukan pemetaan. Pemetaan potensi nasabah adalah sebuah terobosan yang sangat terukur dilakukan di semua lini perbankan syariah, langkah ini sebagai upaya strategis agar bank-bank tersebut tetap eksis dan berkembang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran di atas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian terhadap Bank BRI Syariah Cabang Solo. Penelitian ini diberi judul “Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Masyarakat menjadi Nasabah di Bank BRI Syariah Solo.” Penelitian ini menganalisis aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Surakarta. Analisis ini diharapkan dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah yang pada akhirnya, masyarakat memutuskan bank syariah menjadi pilihannya.

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai dasar dan bahan evaluasi kepedulian dan kemauan Bank BRI Syariah Cabang Surakarta dalam menyentuh emosi nasabah. Hal ini sebagai strategi paling tepat untuk membangun loyalitas nasabah.

Penelitian ekonometrik semua bersifat menguji besarnya pengaruh X terhadap Y. Penelitian ini juga ingin menguji atau menaksir pengaruh aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan (X) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dosorini (2005) pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar menunjukkan bahwa ada 58,4 % variasi dari variabel dependen (tabungan masyarakat) dijelaskan oleh variabel independen (pelayanan, suku bunga, keamanan, dan periklanan), sedangkan sisanya sebesar 41,6 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Selain itu pada penelitian yang dilakukan Wirabangsa (2005) pada Bank Syariah Mandiri Surakarta menunjukkan dari ketujuh variabel empat variabel yang berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Variabel tersebut dari yang terbesar adalah *place*, *promotion*, *price*, dan *process*, sedangkan yang tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah adalah *product*, *people*, dan *physical evidence*.

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk (1) menganalisis sejauh mana pengaruh aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo; (2) di antara aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan manakah yang paling

dominan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah: *pertama*, penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang bermakna dengan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. *Kedua*, mampu memberikan arahan strategi bagi Bank BRI Syariah Cabang Solo dengan memaksimalkan kekuatan dan mengidentifikasi kelemahan serta mengeksploitasi peluang yang ada sehingga mampu berkompetisi dengan para pesaingnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Syariah Cabang Solo. Dalam penelitian ini sampel ditentukan sebanyak 60 orang dari populasi. Pengambilan sampel dengan cara *quota random sampling*, yaitu sampel diambil berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu pada kelompok yang ada pada populasi.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Dependen**

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan keputusan menjadi nasabah. Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk yang diawali adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Oleh Assael, pengambilan keputusan tersebut dinamakan *need arousal* (Sutisna, 2002: 15) yang selanjutnya, konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk yang diinginkannya.

#### **Variabel Independen**

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pertama*, aspek syariah ( $X_1$ ). Prinsip syariah dalam dunia perbankan adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana, pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. *Kedua*, aspek ekonomi ( $X_2$ ). *Rational motives* mengarah pada aspek ekonomi, yaitu, pertimbangan keuntungan atau manfaat yang akan diperoleh bagi konsumen saat memutuskan melakukan pembelian produk.. Unsur utama aspek ekonomi adalah *price yaitu* jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh produk/ jasa. *Ketiga*, aspek pelayanan ( $X_3$ ). Aspek pelayanan bagaimana perusahaan yang bergerak di bidang jasa mampu memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan. Atau bagaimana perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan.

#### **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan (*quesioner*). Daftar pertanyaan ini disebarikan kepada responden yaitu nasabah Bank BRI Syariah Cabang Solo. Responden diminta menyatakan pendapatnya atau persepsinya atas pertanyaan yang diberikan melalui lima pilihan yaitu, Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara langsung kepada responden. Di samping itu, penulis melakukan observasi atau mengadakan pengamatan langsung kegiatan bank BRI Syariah Cabang Solo.

Observasi ini dilakukan berkaitan dengan masalah-masalah yang menjadi objek penelitian.

## Teknik Analisis Data

### Analisis Deskriptif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, Analisis ini digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Di samping itu, dalam analisis data penulis juga menggunakan uji terhadap kuisisioner.

### Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat *kevalidan* atau *kesahihan* suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Arikunto, 2002: 158). Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik korelasi *Product Moment* dari Person dengan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2002: 169):

$$r_{21} = \frac{N \sum X_2 X_1 - \sum X_2 \sum X_1}{\sqrt{\{N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\} \{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}}}$$

Di mana:

- $r_{21}$  = koefisien korelasi antara faktor tertentu dengan nilai total faktor tertentu
- $X_2$  = nilai total faktor tertentu
- $X_1$  = nilai faktor tertentu
- $N$  = jumlah sampel

Apabila nilai  $r$  yang diperoleh dari hasil perhitungan lebih besar dari nilai  $r$  tabel, berarti ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut sehingga dapat dikatakan alat pengukuran yang digunakan tersebut valid untuk mengukur prestasi kerja. Tetapi apabila nilai  $r$  yang diperoleh dari hasil perhitungan lebih kecil dari  $r$  tabel, maka alat pengukuran tersebut tidak valid untuk mengukur keputusan menjadi nasabah.

### Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas tinggi apabila alat ukur tersebut mantap, dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan.

Untuk mengetahui sejauh mana dapat diandalkan atau reliabel maka dalam penelitian ini akan digunakan teknik reliabilitas Alpha (Arikunto, 2002: 171). Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Di mana:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrument
- $k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sigma_b^2$  = jumlah varians butir
- $\sigma_1^2$  = varian total

### Analisis Regresi Logistik

Penelitian ini mengukur pengaruh antara aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini merupakan variabel tak bebas *dummy* (*model logit*). Model logit adakah

model penelitian yang merupakan probabilitas bersyarat, yaitu probabilitas yang terletak antara 0 (nol) sampai 1 (satu).

Probabilitas ( $P$ ) ini membandingkan antara sample dengan populasi, yaitu yang menggambarkan probabilitas keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Sedangkan probabilitas ( $1-P$ ), menggambarkan keputusan untuk tidak menjadi nasabah pada bank tersebut. Dengan mengasumsikan bahwa keputusan nasabah hanya dipengaruhi oleh aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan maka model logit dapat disusun sebagai berikut:

$$\text{Ln}\left(\frac{P}{1-P}\right) = \alpha + \beta_1 Sy + \beta_2 Ek + \beta_3 Pl + e$$

Keterangan :

$Sy$  adalah variabel syariah,  $Ek$  adalah variabel ekonomi, dan  $Pl$  adalah variabel pelayanan.  $\alpha$  adalah konstanta,  $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  adalah koefisien dan  $e$  adalah *residual*. Sedangkan variabel yang diberi tanda kurung pada sisi kiri tidak lain adalah logaritma kemungkinan menjadi nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Solo.

Hubungan antara probabilitas  $p$  dan variabel bebas aspek syariah, ekonomi, dan pelayanan adalah non linier, sedangkan hubungan antara log dari odds dan variabel bebas adalah linear. Dengan demikian interpretasi terhadap koefisien variabel bebas harus dilihat pengaruhnya terhadap log dari odds dan bukan terhadap probabilitas  $p$ . Prosedur estimasi maksimum likelihood dapat digunakan untuk menaksir parameter dan hal ini dilakukan dengan prosedur iterasi untuk mendapatkan nilai parameter (Ghozali, 2001: 118).

### Menilai Model Fit

Langkah pertama adalah menilai

overall fit model terhadap data. Beberapa test statistics diberikan untuk menilai hal ini. Hipotesis untuk menilai model fit adalah:

$H_0$  : Model yang dihipotesakan fit dengan data

$H_A$  : Model yang dihipotesakan tidak fit dengan data

Dari hipotesis ini jelas bahwa kita tidak akan menolak hipotesa nol agar supaya model fit dengan data.

### -2 LogL

Statistik yang digunakan berdasarkan likelihood  $L$  yang ditransformasikan menjadi  $-2\text{Log}L$  yang kadang-kadang disebut likelihood rasio  $c^2$  statistics, dimana  $c^2$  distribusi dengan degree of freedom  $n - q$ ,  $q$  adalah jumlah parameter dalam model.

### Negelkerke $R^2$

Untuk menguji ketepatan model, Nilai Negelkerke  $R^2$  dapat diinterpretasikan seperti  $R^2$  pada *multiple regression*, yaitu variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen.

### Hosmer and Lemeshow Test

*Hosmer and Lemeshow Goodness of fit Test* menguji hipotesis nol bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit). Jika *Hosmer and Lemeshow Goodness of fit Test* sama dengan atau kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga goodness fit model tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai observasinya. Jika nilai statistic *Hosmer and Lemeshow Goodness of fit Test* lebih besar

dari 0,05 maka hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

### Uji Wald dan Odds Ratio

Dalam logistic uji t digantikan dengan *uji Wald*. Uji *Wald* juga dikatakan sebagai uji pengaruh, karena dengan Uji *Wald* dapat diketahui mana variabel yang berpengaruh. Adapun dalam penelitian ini tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang dipakai adalah 5% (0,05).

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas Instrumen

Hasil uji validitas untuk ketiga variabel dependen yaitu variabel syariah, ekonomi, dan pelayanan terangkum dalam lampiran dengan menggunakan program SPSS versi 10.0 didapatkan hasil uji validitas masing-masing variabel dapat diketahui bahwa dari 28 item yang diuji semua mempunyai nilai koefisien korelasi  $> r_{\text{tabel}}$  (0,254) sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid sehingga dapat dipakai atau layak untuk penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan nilai Alpha untuk ketiga variabel adalah sebagai berikut: koefisien alpha untuk variabel syariah 0,6787, variabel ekonomi 0,7539, dan variabel pelayanan 0,7939. Ketiga variabel tersebut menunjukkan nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,6 sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel.

### Analisis Regresi Logistik

Hasil perhitungan uji regresi logistik dengan bantuan program komputer statistik terangkum dalam tabel 1.

## Menilai Model Fit

### -2 LogL

Nilai -2LogL untuk model dengan konstanta dan variabel bebas syariah, ekonomi, dan pelayanan adalah sebesar 22,369 atau memiliki distribusi  $\chi^2$  dengan df 56 (60-4). -2LogL untuk model dengan konstanta dan variabel bebas syariah, ekonomi, dan pelayanan ternyata tidak signifikan pada alpha 5% yang berarti hipotesis nol tidak dapat ditolak dan model fit dengan data.

### Negelkerke R<sup>2</sup>

Untuk menguji ketepatan model, Nilai Negelkerke R<sup>2</sup> dapat diinterpretasikan seperti R<sup>2</sup> pada *multiple regression*, yaitu variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen. Dilihat dari hasil perhitungan nilai *Negelkerke R Square* sebesar 0,622 menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen (keputusan menjadi nasabah) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (variabel syariah, ekonomi, dan pelayanan) sebesar 62,2%; sedangkan sisanya sebesar 37,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel tersebut (variabel syariah, ekonomi, dan pelayanan).

### Hosmer and Lemeshow Test

*Hosmer and Lemeshow Test* menguji bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit). Jika signifikansi lebih besar 0,05 maka model dinilai fit/sesuai. Nilai perhitungan *Hosmer and Lemeshow Goodness of fit test statistics* sebesar 0,800 ( $> 0,05$ ), berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

**Tabel 1.**  
**Hasil Rangkuman Uji Logistik**

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp(B)
Syariah	0,879	4,145**	0,042	2,409
Ekonomi	0,476	0,242**	0,049	1,610
Pelayanan	0,576	0,289**	0,046	1,779
Constant	-77,931	26,010***	0,003	0,000
Chi-square	4,594			
df	8			
sig.	0,800			
-2 Log Likelihood	22,369			
Cox & Snell R Square	0,622			
Nagelkerke R Square	0,841			

Keterangan:

- \*\*\* Signifikan pada  $\alpha=0,01$  (1%)
- \*\* Signifikan pada  $\alpha=0,05$  (5%)
- \* Signifikan pada  $\alpha=0,10$  (10%)

### Uji Wald

Uji *Wald* juga dikatakan sebagai uji pengaruh, karena dengan Uji *Wald* dapat diketahui mana variabel yang berpengaruh. Adapun dalam penelitian ini tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang dipakai adalah 5% (0,05). Dari hasil analisa data diperoleh bahwa variabel syariah ( $X_1$ ) signifikan pada probabilitas 0,042; variabel ekonomi ( $X_2$ ) signifikan pada probabilitas 0,049 dan untuk variabel pelayanan ( $X_3$ ) signifikan pada probabilitas 0,046, hal ini menunjukkan bahwa secara individu (parsial) variabel syariah ( $X_1$ ), variabel ekonomi ( $X_2$ ), dan variabel pelayanan ( $X_3$ ) mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo.

### Odds Ratio

1. Variabel syariah ( $B = 0,879$ )  
Artinya apabila variabel ekonomi ( $X_2$ ) dan

pelayanan ( $X_3$ ) dianggap konstan maka odds responden untuk memutuskan menjadi nasabah akan naik 0,879 kali untuk setiap unit kenaikan variabel syariah.

2. Variabel ekonomi ( $B = 0,476$ )  
Artinya apabila variabel syariah ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ) dianggap konstan maka odds responden untuk memutuskan menjadi nasabah akan naik 0,476 kali untuk setiap unit kenaikan variabel ekonomi.
3. Variabel pelayanan ( $B = 0,576$ )  
Artinya apabila variabel syariah ( $X_1$ ) dan ekonomi ( $X_2$ ) dianggap konstan maka odds responden untuk memutuskan menjadi nasabah akan naik 0,576 kali untuk setiap unit kenaikan variabel pelayanan.



## PEMBAHASAN

Dari hasil analisis data di atas, diperoleh hasil bahwa model regresi logistik dengan variabel dependen keputusan menjadi nasabah dan variabel independen aspek syariah, ekonomi dan pelayanan model tersebut sudah fit atau tidak ada perbedaan antara model dengan data yang ditunjukkan oleh nilai perhitungan *Hosmer and Lemeshow Goodness of fit test statistics* sebesar 0,800 ( $> 0,05$ ). Sedangkan nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,622 menunjukkan bahwa variabilitas variabel dependen (keputusan menjadi nasabah) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (variabel syariah, ekonomi, dan pelayanan) sebesar 62,2%; sedangkan sisanya sebesar 37,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel tersebut (variabel syariah, ekonomi, dan pelayanan).

Berdasarkan estimasi parameter diperoleh bahwa variabel syariah ( $X_1$ ) signifikan pada probabilitas 0,042; variabel ekonomi ( $X_2$ ) signifikan pada probabilitas 0,049 dan untuk variabel pelayanan ( $X_3$ ) signifikan pada probabilitas 0,046, hal ini menunjukkan bahwa secara individu (parsial) variabel syariah ( $X_1$ ), variabel ekonomi ( $X_2$ ), dan variabel pelayanan ( $X_3$ ) mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Sedangkan dari nilai koefisien regresi maka diperoleh bahwa aspek syariah merupakan aspek yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Kotler (1996: 144) bahwa diantara sifat-sifat yang mempengaruhi tingkah laku seseorang dalam memilih suatu produk atau jasa diantaranya adalah faktor kebudayaan. Aspek syariah termasuk dalam dimensi agama (Islam) yang

dalam hal ini termasuk dalam subkultural. Setiap budaya mempunyai subbudaya yang lebih kecil, atau kelompok orang yang mempunyai sistem nilai sama berdasarkan pada pengalaman hidup dan situasi. Subbudaya termasuk nasionalitas, agama, kelompok ras, dan wilayah geografi. Banyak subbudaya membentuk segmen pasar penting, dan Bank BRI Syariah Cabang Solo sudah seharusnya merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Di samping faktor subkultural, faktor ekonomi juga dapat mempengaruhi pilihan produk. Bank BRI Syariah harus peka terhadap pendapatan, mengamati kecenderungan dalam pendapatan pribadi, tabungan dan tingkat minat. Bila indikator ekonomi menunjukkan resesi, pihak bank dapat mengambil langkah-langkah untuk merancang ulang, memposisikan kembali, dan mengubah rasio bagi hasil dari produknya.

Aspek pelayanan pun merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan bagi para pelanggan untuk menjadi nasabah. Semakin baik kinerja pelayanan Pihak bank BRI Syariah Cabang Solo yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah, akan bisa membentuk persepsi yang baik terhadap produk jasa Bank bank tersebut. Bukan itu saja, hal itu dapat pula untuk mempengaruhi tingkah laku nasabah maupun calon nasabah sehingga mereka memutuskan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh aspek syariah,

ekonomi, dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Solo adalah aspek syariah.

### Saran

Adapun saran-saran yang penulis kemukakan adalah:

a. Pihak Bank BRI Syariah Cabang Solo hendaknya terus meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya menabung dengan sistem syariah. Hal ini bisa ditempuh dengan cara menyebarkan brosur, boklet dan buletin kepada masyarakat secara berkala.

b. Mendorong Bank BRI Syariah Cabang Solo untuk mempertimbangkan aspek ekonomi baik pendapatan, situasi ekonomi, dapat mengambil langkah-langkah untuk merancang ulang, memposisikan kembali atau pemberian bonus untuk merangsang minat masyarakat.

Pihak Bank BRI Syariah Cabang Solo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara peningkatan kemampuan SDM Bank BRI Syariah (melalui studi banding, kursus dan pelatihan tentang perbankan syariah), kehandalan dan keramahan petugas, peningkatan fasilitas fisik dengan mengacu pada kecanggihan teknologi, dan peningkatan jaminan keamanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- An-Nabahan, M. Faruq, 2000. *Sistem Ekonomi Islam Pilihan Setelah Kegagalan Sistem Kapitalis dan Sosialis*. Yogyakarta: UII Press.
- Antonio, M. Syafei, 1999. *Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta Tazkia Institute dan Bank Indonesia:.
- Antonio, M. Syafei, 1999. *Bank Syariah: Wacana Ulama dan Cendikiawan*. Jakarta: Tazkia Institute dan Bank Indonesia.
- Antonio, Muhammad Syafii, 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Bank Indonesia, 2000. *Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta*” Ringkasan Eksekutif. Semarang: Bank Indonesia dan PPKPLP Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dosorini, Endang, 2005. *Analisis Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penghimpunan Dana Masyarakat untuk Menentukan Strategi Bersaing pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar, 1999. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia: Jakarta.

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 1996. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, edisi terjemahan. Jakarta: Prenhallindo.
- Lubis, Suharwardi K., 2000. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Muhamad, 2001. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Muhamad, 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Perwataatmadja, Karnaen, et.al., 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Sumitro, Warkum, 1997. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BAMUI & Takaful) di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Susanto, Anang Arief, 2004. *Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Artikel. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sutisna, 2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wirabangsa, Wiwik, 2005. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Surakarta*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Yamit, Z., 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonosia.