

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN PENGETAHUAN
TERHADAP MINAT MEMILIH PRODUK PERBANKAN
(STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SOEKARNO HATTA MALANG)**

Yenie Eva Damayanti
yevayanti@gmail.com
STIE Indocakti Malang

Abstrak, Penelitian ini akan menganalisis apakah lokasi, fasilitas, dan pengetahuan mempengaruhi minat nasabah untuk memilih produk perbankan khususnya di perbankan syariah. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Soekarno Hatta Malang yang baru menjadi nasabah di Bulan September 2017. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah : lokasi, fasilitas dan pengetahuan sebagai variabel bebas dan minat sebagai variabel terikat. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan uji t dan uji F sebagai uji hipotesis. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan pengetahuan yang berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel lokasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Variabel lokasi, fasilitas, dan pengetahuan secara bersama-sama mempengaruhi variabel minat secara signifikan. Koefisien korelasi (R) sebesar: 0,533 yang artinya bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien determinasi (R²) sebesar: 0,284. Ini menjelaskan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Kata kunci : lokasi, fasilitas, pengetahuan, minat.

***ABSTRACT**, This study will analyze whether location, facilities, and knowledge affect customers' interest in choosing banking products especially in sharia banking. The population of this research is the customers of Bank Syariah Mandiri KCP Soekarno Hatta Malang who became new customers in September 2017. The variables studied in this research are: location, facility and knowledge as independent variable and interest as dependent variable. The data analysis used multiple linear regression with t test and F test as hypothesis test. The test results indicate that facility and knowledge variables have positive and significant influence while location variable has negative and insignificant effect. Location variables, facilities, and knowledge collectively affect interest variables significantly. Correlation coefficient (R) of: 0.533 which means that there is a strong relationship between independent variables with dependent variable. The coefficient of determination (R²) is: 0.284. This explains that the independent variable affects the dependent variable of 28.4%, while the rest is influenced by other variables.*

***Keywords:** location, facility, knowledge, interest.*

Latar Belakang

Salah satu alasan Bank Syariah di Indonesia didirikan adalah karena keinginan masyarakat terutama masyarakat yang beragama Islam. Masyarakat Islam beranggapan bahwa bank yang menggunakan sistem bunga merupakan hal yang haram dan tidak sesuai syariat Islam dalam kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, para ulama di Indonesia khususnya tim penyusun dari Majelis Ulama

Indonesia (MUI) bersepakat untuk menggagas berdirinya bank tanpa bunga atau istilahnya bank syariah.

Sebagai sebuah lembaga keuangan, Bank Syariah memiliki fungsi yang sama dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu menyalurkan dana dari pihak surplus ke pihak defisit dalam berbagai bentuk produk jasa yang ditawarkan. Namun, karena bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, maka

sistem dan produk yang ditawarkan pun juga tidak sama dengan perbankan konvensional.

Bank Konvensional memiliki produk utama berupa kesepakatan kontrak untuk penyimpanan dan peminjaman uang, sedangkan di dalam bank syariah terdapat pula *akad* (perjanjian) penyertaan modal (*mudharabah/musyarakah*), jual beli (*murabahah*), dan berbagai jasa keuangan lainnya. Sekalipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar di dunia, kehadiran bank yang berdasarkan prinsip syariah masih relatif baru, yaitu baru awal tahun 1990-an. Artinya belum sepenuhnya setiap daerah di Indonesia sudah menggunakan bank syariah. Tidak mudah bagi bank syariah untuk bersaing dengan bank konvensional yang sudah lebih dulu ada dengan segala kemudahan yang ditawarkan. Letak bank konvensional yang pada umumnya berada di lokasi yang strategis, dengan fasilitas perbankan yang semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi menjadi keunggulan utama bank konvensional. Pengetahuan akan produk-produk perbankan menjadi sangat penting jika nasabah ingin aman bertransaksi keuangan. Berangkat dari fenomena yang ada inilah maka penelitian ini akan menganalisis apakah lokasi, fasilitas, dan pengetahuan mempengaruhi minat nasabah untuk memilih produk perbankan khususnya di perbankan syariah.

Kajian Pustaka

Pengertian Lokasi

Menurut Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani (2009: 42) lokasi berhubungan dengan di mana perusahaan harus bemarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya.

Definisi Fasilitas

Menurut Sulastiyono (2006) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Dengan demikian fasilitas secara umum adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen untuk menggunakan jasa suatu perusahaan.

Pengertian Pengetahuan

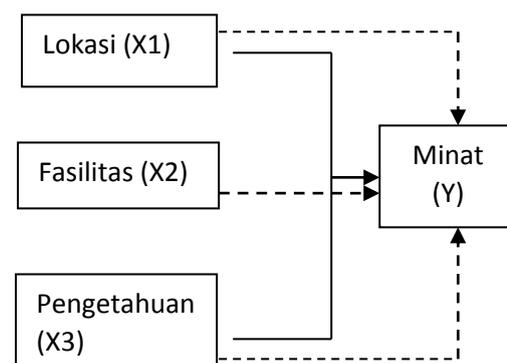
Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, segala sesuatu yang diketahui

berkenaan dengan hal mata pelajaran (Tim penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002).

Pengertian Minat

Minat muncul apabila individu tertarik kepada sesuatu karena sesuai dengan kebutuhannya atau merasakan bahwa sesuatu yang akan dipelajari dirasakan berarti bagi dirinya. Menurut Syah (2001: 136) minat adalah "kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu". Jadi minat adalah suatu kecenderungan yang erat kaitannya dengan perasaan terutama perasaan senang (positif) terhadap sesuatu yang dianggapnya berharga atau sesuai kebutuhan dan member kepuasan kepadanya.

Kerangka Penelitian



Hipotesis

- H1 : Lokasi berpengaruh terhadap minat memilih produk Bank Syariah
- H2: Fasilitas berpengaruh terhadap minat memilih produk Bank Syariah
- H3 : Pengetahuan berpengaruh terhadap minat memilih produk Bank Syariah.
- H4 : Lokasi, fasilitas dan pengetahuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat memilih produk Bank Syariah

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena penelitian ini data-datanya dinyatakan dalam bentuk angka dan akan menjawab tentang konsep dan teori dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Soekarno Hatta Malang. Sedangkan objek penelitiannya adalah nasabah

Bank Syariah Mandiri KCP Soekarno Hatta Malang.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang baru menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Soekarno Hatta Malang bulan September 2017, yaitu sebanyak 70 nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

a. Angket (Questionare)

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup merupakan suatu angket dimana pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan dalam angket, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ditentukan.

b. Wawancara (Interview)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pertanyaan dan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh responden. Peneliti mencatat apa yang dijawab oleh responden sebagai data penelitian.

c. Metode Pengamatan (Observation)

Dalam penelitian ini, peneliti datang dan mengamati dari dekat objek penelitian untuk mendapatkan data lapangan secara langsung.

Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam penyusunan kuesionernya.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Lokasi (X1)

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan.

2. Variabel Fasilitas (X2)

Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen yang mencakup sarana dan prasana.

3. Variabel Pengetahuan (X3)

pengetahuan adalah keadaan tahu atau semua yang diketahui yang muncul ketika seseorang menggunakan akal pikirannya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

4. Variabel Minat (Y)

keinginan yang besar terhadap sesuatu karena sesuai dengan kebutuhannya.

Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang memuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha (Priyatno, 2010: 30). Nilai Cronbach Alpha pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $\geq 0,60$ (Bawono, 2006:68). Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	4

Berdasarkan data di atas, nilai keseluruhan dari Cronbach Alpha adalah lebih dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan adalah reliable. Sehingga data tersebut biasa dikatakan reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

b. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas menggunakan metode Correted item total Correlation. Hasil uji dikatakan valid apabila r

hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 0,05. Pada penelitian ini didapat $df = 68$, sehingga r tabel adalah 0,2352. Adapun hasil pengujian validitas sebagai berikut:

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item lokasi 1	10,7286	5,273	,597	,843
Item lokasi 2	11,1286	6,635	,683	,793
Item lokasi 3	10,8000	5,959	,741	,760
Item lokasi 4	10,9286	5,719	,707	,771

Dari nilai r hitung yang diperoleh dari kolom Corrected item total Correlation semuanya lebih besar dari r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut valid.

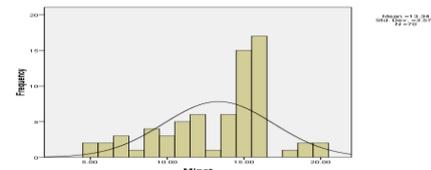
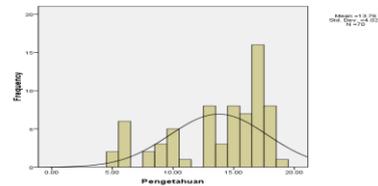
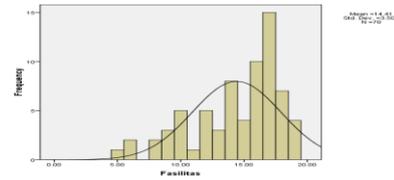
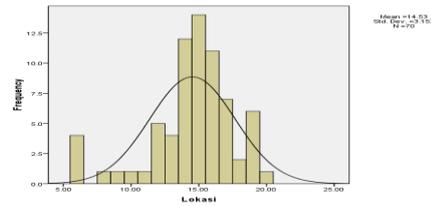
Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan metode analisa grafik dengan menggunakan histogram. Hasilnya sebagai berikut :

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item fasilitas 1	10,8857	6,508	,783	,779
Item fasilitas 2	10,9571	7,897	,710	,818
Item fasilitas 3	10,7286	7,534	,729	,807
Item fasilitas 4	10,6714	7,006	,613	,861



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item pengetahuan 1	10,0571	8,866	,751	,866
Item pengetahuan 2	10,4000	9,548	,723	,873
Item pengetahuan 3	10,5571	10,192	,785	,855
Item pengetahuan 4	10,2571	9,208	,800	,844

Dari histogram diatas tampak mengikuti kurva normal, sehingga dapat dikatakan bahwa sebaran data tersebut berdistribusi normal.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item minat 1	10,4000	8,272	,664	,837
Item minat 2	9,9000	6,903	,693	,830
Item minat 3	9,9857	7,782	,757	,802
Item minat 4	9,7429	7,150	,729	,810

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,829	2,286		2,987	,004		
	Lokasi	-,256	,132	-,225	-1,940	,057	,803	1,245
	Fasilitas	,421	,107	,413	3,937	,000	,986	1,014
	Pengetahuan	,302	,103	,340	2,923	,005	,800	1,251

a. Dependent Variable: Minat

Kriteria penilaiannya adalah : jika nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas pada data yang di uji. Dari hasil SPSS diatas nilai VIF untuk X1,X2,dan X3 semuanya di bawah 10. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak terjadi masalah multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan metode Spearman's Rho. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan spearman's rho yaitu jika nilai signifikasi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya. Berikut ini adalah hasil uji spearman's rho

Correlations

		Fasilitas	Lokasi	Pengetahuan	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	Fasilitas	Correlation Coefficient	1,000	,096	,213	,056
		Sig. (2-tailed)		,430	,076	,648
		N	70	70	70	70
Lokasi		Correlation Coefficient	,096	1,000	,302	,055
		Sig. (2-tailed)	,430		,011	,649
		N	70	70	70	70
Pengetahuan		Correlation Coefficient	,213	,302	1,000	-,063
		Sig. (2-tailed)	,076	,011		,603
		N	70	70	70	70
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	,056	,055	-,063	1,000
		Sig. (2-tailed)	,648	,649	,603	
		N	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikasi variable X1 sebesar 0.648, variable X2 sebesar 0,649 dan variable X3 sebesar 0,603. Karena nilai signifikasi ketiga variabel independen tersebut adalah lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda karena variabel independennya lebih dari satu. Adapun hasil uji

regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,829	2,286		2,987	,004
	Lokasi	-,256	,132	-,225	-1,940	,057
	Fasilitas	,421	,107	,413	3,937	,000
	Pengetahuan	,302	,103	,340	2,923	,005

a. Dependent Variable: Minat

Pada bagian Unstandardized Coefficients dapat dibuat model persamaan fungsi sebagai berikut:

$$Y = 6,829 - 0,256 \text{ Lokasi} + 0,421 \text{ Fasilitas} + 0,302 \text{ Pengetahuan}$$

Artinya adalah :

a. Konstan : 6,829

Ketika variabel lokasi, fasilitas, dan pengetahuan konstan atau 0 maka Y (Minat memilih produk) akan mengalami peningkatan.

b. Lokasi : - 0,256

Apabila variabel lokasi mengalami penurunan 1 satuan sedangkan variabel fasilitas dan pengetahuan konstan atau 0, maka Y (Minat memilih produk) akan mengalami penurunan sebesar - 0,256.

c. Fasilitas : 0,421

Apabila variabel fasilitas mengalami peningkatan 1 satuan sedangkan variabel pengetahuan dan lokasi konstan atau 0, maka Y (Minat memilih produk) akan mengalami peningkatan sebesar 0,421.

d. Pengetahuan : 0,302

Apabila variabel pengetahuan mengalami peningkatan 1 satuan sedangkan variabel lokasi dan fasilitas konstan atau 0, maka Y (Minat memilih produk) akan mengalami peningkatan sebesar 0,302.

Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

hasil uji t adalah sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,829	2,286		2,987	,004
	Lokasi	-,256	,132	-,225	-1,940	,057
	Fasilitas	,421	,107	,413	3,937	,000
	Pengetahuan	,302	,103	,340	2,923	,005

a. Dependent Variable: Minat

Diperoleh nilai t tabel sebesar: 1,996.

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung variabel X1 lebih kecil dari pada nilai t tabel $-1.940 < 1,996$ dengan tingkat signifikan di atas 0,05 yaitu 0,057 dan t hitung variabel X2 lebih besar dari pada nilai t tabel $3,397 > 1,996$ dengan tingkat signifikan di bawah 0,05 yaitu 0,000 serta t hitung variabel X3 lebih besar dari pada nilai t tabel $(2,923 > 1,996)$ dengan tingkat signifikan di bawah 0,05 yaitu 0,005. Jadi dapat dikatakan bahwa hanya variabel fasilitas dan pengetahuan yang berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel lokasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	250,356	3	83,452	8,723	,000 ^b
Residual	631,415	66	9,567		
Total	881,771	69			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Fasilitas, Lokasi

Diperoleh nilai F tabel sebesar: 3,134

Berdasarkan tabel uji anova diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 8,723 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,134. Selain itu analisis bisa juga dilihat dengan besarnya nilai signifikansi yang besarnya = sig. 0,000. Ini berarti lebih kecil dari 0,05. Jadi variabel lokasi, fasilitas dan pengetahuan secara bersama-sama mempengaruhi variabel minat secara signifikan.

Uji Determinan (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,533 ^a	,284	,251	3,09304

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Fasilitas, Lokasi

Tabel hasil uji determinan menunjukkan:

1) Koefisien korelasi (R) sebesar: 0,533 ini artinya bahwa ada hubungan yang kuat antara lokasi, fasilitas dan pengetahuan dengan variabel minat.

2) Koefisien determinasi (R2) sebesar: 0,284 ini artinya bahwa kontribusi variabel lokasi, fasilitas dan pengetahuan menjelaskan atau mempengaruhi variabel minat sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Kesimpulan

1. Hanya variabel fasilitas dan pengetahuan yang berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel lokasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan.
2. Variabel lokasi, fasilitas dan pengetahuan secara bersama-sama mempengaruhi variabel minat secara signifikan.
3. Ada hubungan yang kuat antara lokasi, fasilitas dan pengetahuan dengan variabel minat.
4. Kontribusi variabel lokasi, fasilitas dan pengetahuan menjelaskan atau mempengaruhi variabel minat sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Saran

1. Penelitian ini hanya meneliti mengenai pengaruh lokasi, fasilitas, dan pengetahuan terhadap minat memilih produk perbankan, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, Anton. 2006. *Multivariabel Analisis Dengan SPSS*. STAIN. Salatiga Press.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani A, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta. Gaya Media.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta.
- Syah, Muhibbin. 2001. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Tim Penyusun Kamus Pusat. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.