

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
MINAT MENABUNG NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
PALEMBANG DENGAN *RELIGIUSITAS* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**



Oleh:
Sri Wulandari
1880603284

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan
Syariah (S.E)

PALEMBANG

2020



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

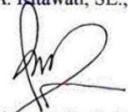
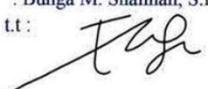
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH**

Judul Skripsi : Sri Wulandari
Nim/Program Studi : 1880603284/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap
Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah
Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal, 10 September 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Titin Hartini, SE, M.Si t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Fakhriana, SE., M.H.I t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: R.A. Ritawati, SE.,M.H.I.,M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Muhammadiyah, SE.,M.Si t.t : 
Tanggal	Ketua	: Juwita Anggraini, M.H.I t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Bunga M. Shalihah, S.E., MA t.t : 



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

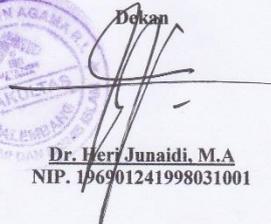
Skripsi berjudul : Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap
Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah
Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel
Moderasi

Ditulis oleh : Sri Wulandari

Nim : 1880603284

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 7 Oktober 2020

Dekan

Dr. Heri Junaidi, M.A
NIP. 196901241998031001



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Sri Wulandari
Nim/Jurusan : 1880603284 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap
Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah
Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, September 2020

Penguji Utama

R.A. Ritawati, SE.,M.H.I.,M.Si
NIP. 197206172007102004

Penguji Kedua

Muhammadinah, SE.,M.Si
NIDN. 140601101292



**Mengetahui
Wakil Dekan I**
Dr. Rika Lidyah, SE.,M.Si, Ak.CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Wulandari
Nim : 1880603284
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap
Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah
Palembang Dengan Religiusitas Sebagai Variabel
Moderasi.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, September 2020

Saya yang menyatakan,



Sri Wulandari
1880603283



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal : Persetujuan Skripsi Untuk Diuji

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Kami menyampaikan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Sri Wulandari
NIM/Program Studi : 1880603284/S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian *komprehensif* dan *munaqosyah* skripsi.

Demikianlah pemberitahuan dari kami, bersama ini kami lampirkan skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 8 Juni 2020

Pembimbing I

Dr. Titin Hartini, SE., M.Si.
NIP. 197509222007102001

Pembimbing II

Fakhrina SE.,M.H.I



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi

Yang ditulis Oleh :

Nama : Sri Wulandari
NIM : 1880603284
Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, Juni 2020

Pembimbing I

Dr. Titin Hartini, SE., M.Si.
NIP. 197509222007102001

Pembimbing II

Fakhrina SE., M.H.I

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS Al-Baqarah ayat 216)

“Jadilah wanita yang selalu berusaha menjadi sosok yang tangguh dan kuat. Wanita yang terlihat dapat menjaga emosinya jika ada yang menghina, sehingga suatu saat akan ada orang yang menghina sadar dan berkata “dia adalah wanita yang hebat.”

PERSEMBAHAN

Sujud Syukurku kepada-Mu Yaa Allah, Rabb Semesta alam yang Maha Agung dengan segala kasih Sayang dan Rahmat-Nya. Semoga keberhasilan penyelesaian skripsi ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita. Dengan ini kupersembahkan sebuah karya untuk orang-orang tersayang:

- 1. Ayahku Haris dan Ibundaku Yati tercinta yang selalu mendukungku dalam setiap langkah serta do'a untuk masa depanku.**
- 2. Kakak dan ayukku Cecep Hariyadi dan Kiki Harkila Dora**
- 3. Sahabatku Desi Putri Andriyani, Sofi dan Teman-teman seperjuanganku.**
- 4. Almamater kebanggaanku UIN Raden Fatah Palembang.**

ABSTRAK

Sri Wulandari (1880603284), Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang 2020.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 156 responden, serta teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dipenelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Dimana teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif data responden, analisis data, uji asumsi kalasik dan uji *moderated regression analysis* (MAR).

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasilnya terdapat berpengaruh signifikan variabel kepercayaan dan *religiusitas* terhadap minat menabung nasabah tetapi variabel citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap minat menabung nasabah Dalam variabel moderasi bahwa hasilnya *religiusitas* mampu memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah namun *religiusitas* tidak memoderasi pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Citra Perusahaan, Minat Menabung Nasabah dan *Religiusitas*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi”**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam tidak lupa tuturkan kepada suri tauladan umat manusia yaitu nabi besar Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, dengan harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca atau menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku yang saya cintai ayahanda Haris dan Ibunda Yati, yang selalu mendoa'akan setiap waktu dan selalu memberikan dukungan serta kasih sayang dalam setiap langkah ini.
2. Kakak dan ayuk tersayangku Cecep Haryadi dan Kiki Harki Ladora, yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan.

3. Ibu Prof. Dr.Hj. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
4. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang
5. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulanan, SE.,MM Selaku Ketua Program Studi Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
6. Ibu Dr. Titin Hartini, SE.,M.Si dan Ibu Fakhрина,SE.,M.H.I selaku Pembimbing I Dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan terhadap penulis yang baik.
7. Bapak Abdullah Sahroni, M.Si selaku penasehat akademik yang selalu mendukung segala aktivitas penulis.
8. Ibunda RA. Ritawati, SE.,M.H.I.,M.Si dan Bapak Muhammadinah, SE.,M.Si selaku Penguji I dan Penguji II, terimakasih untuk dukungan dan kasih sayangnya
9. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya
10. Sahabat-sahabat dan temen seperjuangan yang telah menemani proses perkuliahan baik selama dikampus maupun diluar kampus yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan canda tawa dikelas, Ratih, Indri,

Rakyal, Nadia, Meta, Santos, Airul, Mbak Elty, Karina, Zia, Oka, Tedy,
Kak Panji

11. Keluarga besar tericnta

Akhirul kalam dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari allah swt. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca aamiin.

Wassalamualikum warohmatullahi wabarakatuh

Palembang, Oktober 2020
Penulis



Sri Wulandari
Nim. 1880603284

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN	ii
MOHON IZIN PENJILITAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJI	v
NOTA DINA	vi
MOTO DAN PERSERMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	15

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori Perilaku Konsumen	17
2.2 Minat Menabung.....	19
2.3 Kepercayaan	21
2.4 Citra Perusahaan	25
2.5 <i>Religiusitas</i>	28
2.6 Penelitian Terdahulu.....	34
2.7 Kerangka Pemikiran	38
2.8 Pengembangan Hipotesis	40
2.8.1 Pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah.....	40
2.8.2 Pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah.....	42

2.8.3 Pengaruh moderasi <i>religiusitas</i> terhadap hubungan antara kepercayaan terhadap minat menabung nasabah.....	43
2.8.4 Pengaruh moderasi <i>religiusitas</i> terhadap hubungan antara citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah.....	44
2.8.5 Pengaruh <i>religiusitas</i> terhadap minat menabung nasabah.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.2 Desain Penelitian	47
3.3 Sumber dan Jenis Data	48
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Definisi Operasional Varibel Penelitian.....	52
3.7 Instrumen Penelitian.....	55
3.8 Teknik Analisis Data.....	56
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data Responden.....	62
4.2 Analisis Data	65
4.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.4 Uji Statistik.....	73
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V SIMPULAN	
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap</i> Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah.....	8
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah.....	9
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i> <i>Religiusitas</i> Terhadap Minat Menabung Nasabah.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.2	Rekapitulasi Hipotesis	46
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Usia	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Pendidikan.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Pekerjaan	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Linierita Minat Menabung dan Kepercayaan	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas Minat Menabung dan Citra Perusahaan....	72
Tabel 4.12	Hasil Uji Linieritas Minat Menabung dan <i>Religiusitas</i>	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (t)	73
Tabel 4.14	Hasil Uji F_{test}	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)	76
Tabel 4.16	Hasil Uji MRA Model I.....	77
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi Model I	78
Tabel 4.18	Hasil Uji F_{test} Model I	78
Tabel 4.19	Hasil Uji MRA Model II.....	79
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model II.....	80
Tabel 4.21	Hasil Uji F_{test} Model II.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Perkembangan Jumlah Nasabah.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	68
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan yang begitu baik. Berdasarkan data yang dihimpun perbankan syariah November 2017 diantaranya Bank Umum Syariah mencapai 13 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) telah mencapai 21 unit, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) telah mencapai 167 unit saat ini. Selain itu pertumbuhan total aset BUS dan UUS mengalami peningkatan yang signifikan.¹

Dalam konteks perkembangannya di Indonesia, aset perbankan Syariah telah tumbuh dari hanya Rp 7,85 triliun pada akhir Desember 2003 dengan jumlah bank Syariah sebanyak 94 bank,² menjadi Rp 368,17 triliun pada Maret 2017 dengan jumlah bank Syariah sebanyak 1.206 Bank.³ Data tersebut membuktikan adanya perkembangan perbankan syariah dalam bermuamalah.

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah sudah melekatnya konsep bank konvensional di kalangan masyarakat Indonesia sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank konvensional. Hal ini disebabkan oleh keberadaan bank syariah yang belum merata di seluruh daerah Indonesia. Selain itu

disebabkan

¹ Nurul Khotimah, “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas Bank Syariah Mandiri” (JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Vol 05 No 01 April 2018) hal.37

²Republika, <http://www.republika.co.id/berita/koran/news-update/13/11/11/mw2m6q-industri-syariah-perlukepercayaan>, Diakses pada 30 Desember 2019

³ OJK, <https://twitter.com/ojkindonesia/status/890824732974522368>, Diakses pada 30 Desember 2019

karena keberadaan bank konvensional yang sudah meyebar rata di setiap penjuru daerah beserta akses dan kemudahannya dalam melakukan transaksi.

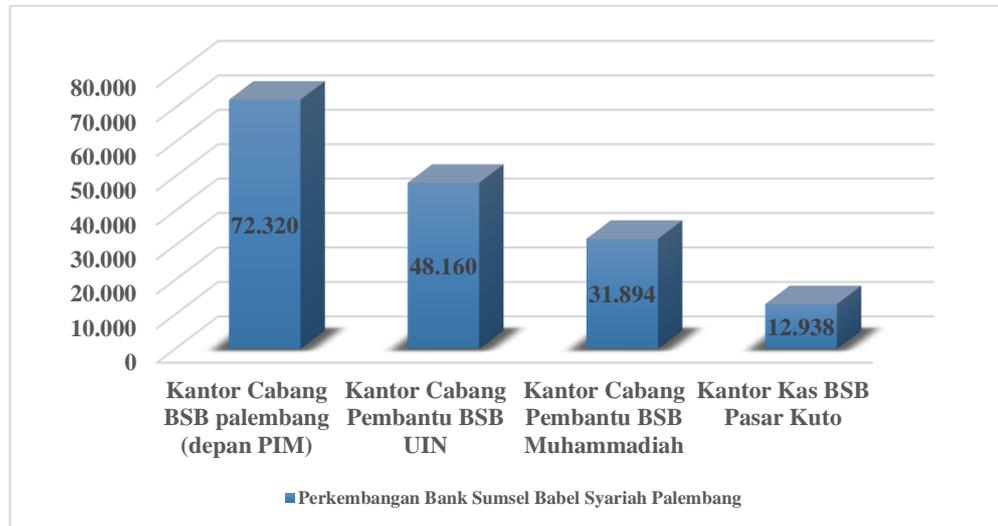
Perbankan syariah ini sendiri didirikan dengan tujuan untuk bisa bermuamalah dalam bidang ekonomi sesuai dengan syariah Islam dan juga harus mampu bersaing dalam mencari nasabah. Persaingan yang semakin ketat ini membuat bank untuk dapat mempertahankan maupun menarik minat nasabah untuk menabung di bank tersebut sebanyak mungkin. Berbagai upaya yang dilakukan bank untuk mendapatkan nasabah baik melalui peningkatan saran dan perasaranan, pelayanan maupun produk. Dengan kemudahan dan fasilitas yang diberikan oleh bank, nasabah sebagai konsumen dapat mengambil keputusan sesuai kebutuhan dari berbagai pilihan yang diberikan.

Dari sekian banyak Bank Syariah di Palembang salah satunya Bank Sumsel Babel adalah Bank Pembangunan Daerah bersama Provinsi Sumatera Selatan yang berorientasi kepada pembangunan ekonomi masyarakat, banyaknya cabang yang dimiliki di Sumatera Selatan yang meluncurkan unit usaha bernama Bank Sumsel Babel Syariah, jadi dengan bank ini masyarakat bisa memenuhi tuntutan perkembangan perbankan dan upaya untuk dapat melakukan kegiatan perbankan yang baik dan halal.⁴

Dibawah ini adalah hasil dari perkembangan jumlah nasabah bank Sumsel Babel Syariah Palembang periode 2019.

⁴ Muhammad Antonio Syafi'I, *Bank Syariah Teori dan Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press dengan Tazkia Cendikia,2001) hal.30

Gambar 1.1
Data Perkembangan Jumlah Nasabah
Yang Menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Periode 2019



Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2020

Dari gambar diatas dapat dilihat jumlah nasabah yang menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang yang mengalami perkembangan. Hal tersebut berdasarkan dari responden masyarakat. Artinya terdapat peningkatan kepercayaan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang sehingga menumbuhkan peningkatan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah. Diterima atau tidaknya perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Bank dan juga cara seseorang memandang citra perusahaan untuk minat menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.

Tantangan yang dihadapi Bank Sumsel Babel Syariah yaitu pengenalan produk dan juga belum adanya inisiatif nasabah dalam mengubah minatnya untuk lebih menabung di bank syariah.⁵ Minat nasabah juga penting yaitu dorongan

⁵ Muhammad Bagus Ma'arif, "Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Product Knowledge Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Perbankan Syariah", (Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri) hal.2

seseorang untuk mewujudkan pencapaian tujuan dan cita – cita yang menjadi keinginannya. Selain itu minat juga dapat tumbuh karena adanya faktor eksternal dan internal. Minat yang sangat besar terhadap suatu hal merupakan modal terbesar untuk membangkitkan semangat dalam melakukan tindakan yang diminati seseorang, hal ini adalah minat menabung di perbankan syariah.⁶ Minat menabung merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah. Bagi bank, semakin tinggi minat menabung nasabah berarti semakin tinggi kepercayaan nasabah pada bank tersebut maka semakin besar dana masyarakat yang bisa dihimpun sehingga akan dapat meningkatkan kemampuan bank untuk membiayai operasionalnya yang sebagai besar berupa pemberian kredit pada masyarakat.

Minat menabung dan kepercayaan menjadi salah satu faktor lain yang mempengaruhi nasabah, dimana kepercayaan terhadap agama menjadi motivasi terpenting untuk mendorong penggunaan jasa bank syariah. Jika kepercayaan sudah timbul maka usaha untuk kerja sama akan lebih mudah. Kepercayaan merupakan fondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan tidak begitu saja dapat diakui orang, atau mitra bisnis, melainkan harus dapat mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan merupakan hubungan sosial yang dibangun atas dasar percaya dan rasa memiliki bersama.⁷ Apabila seorang nasabah telah mempercayakan lembaga

⁶ Nurul Khotimah, “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil, Terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik)”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & manajemen* Vol.05 No.01 April 2018, hal.38. Diakses 05 Maret 2020

⁷ Alifuddin dan Mansur Razak, *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Magna Serip Publishing, 2015) hal.165

perbankan syariah sebagai lembaga yang dapat dipercaya maka ia akan selalu mempercayakan keuangannya pada bank tersebut serta akan sulit bagi nasabah tersebut untuk menggunakan jasa perbankan yang lain.

Dapat dinyatakan bahwa membangun kepercayaan adalah suatu faktor yang penting untuk memilih menabung di bank syariah karena dipercaya akan memenuhi segala kewajiban sesuai dengan harapan nasabah. Pada akhirnya, kepercayaan akan menjadi komponen yang bernilai untuk menciptakan hubungan yang sukses. Tidak cukup dengan kepercayaan, citra perusahaan juga menjadi pertimbangan masyarakat dalam memantapkan hatinya agar mau bergabung di bank syariah. Dengan upaya menarik minat nasabah menggunakan produk-produk yang sudah tersedia di dalam lembaga, salah satunya memberikan citra yang baik kepada para nasabah.

Citra merupakan salah satu aset penting dalam perusahaan yang seharusnya terus menerus dibangun dan dipelihara. Untuk itu sebuah citra sangat berguna bagi perusahaan. Cita dengan sengaja perlu diciptakan agar dapat bernilai positif. Dengan demikian citra suatu perusahaan merupakan konsep/ide dari suatu lembaga dengan harapan dapat mendorong citra perusahaan itu dengan hasil yang bernilai positif.⁸ Citra perusahaan juga memegang peran yang sangat penting dalam mengambil keputusan saat menggunakan jasa, dimana perusahaan perbankan harus memiliki citra yang baik untuk menimbulkan kepercayaan pada konsumen dan berujung pada keputusan menggunakan jasa tersebut.

⁸ Gagah Bimo Setyo Putra, “*Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Berkunjung dan Keputusan Berkunjung*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 26 No. 2 September 2015, hal.2 Diakses 11 Maret 2020

Kebanyakan perusahaan juga meyakini bahwa citra perusahaan yang positif adalah sukses yang berkelanjutan dan dalam jangka panjang. Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah yaitu Customer Service berpendapat bahwa, “setiap karyawan tentunya harus terus membangun dan menjaga citra positif bagi banknya, karena ketika bank telah memiliki citra yang positif, maka hal ini secara tidak langsung bisa membuat nasabah tertarik untuk bertransaksi di bank tersebut”. Dengan beberapa penghargaan yang telah diraih, secara tidak langsung Bank Sumsel Babel Syariah telah berusaha memberikan citra perusahaan yang baik, tetapi pada faktanya disisi lain masih banyak sebagian nasabah bank yang menilai dan melihat bahwa citra bank tersebut masih kurang. Hal ini disebabkan karena sebagian karyawan masih kurang ramah, kurang sopan dan kurang tersenyum saat melayani nasabah sehingga hal ini bisa menurunkan citra baik bank yang telah ada dan pada akhirnya tujuan bank untuk menjaga minat nasabah masih sedikit sulit untuk dicapai.⁹

Dalam tingkat religiusitas juga bagian dari faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Dalam bank syariah, *religiusitas* merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Makna *religiusitas* digambarkan dalam beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan akhirat. Islam adalah suatu cara hidup

⁹ Mail Hilian Batin, “Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang”, *Jurnal Of Islamic Banking and Finance* Vol. 3 No.1, 2019, hal. 46

yang dapat membimbing seluruh aspek kehidupan manusia dengan aqidah, syariah, dan akhlaq.¹⁰

Dalam hal ini, sebuah bank dianggap memiliki unsur *religiusitas* apabila menerapkan perilaku keagamaan dalam melaksanakan kegiatan perbankan, sehingga prinsip ini menjadi pertimbangan nasabah untuk memilih minat menabung di bank syariah.

Religiusitas yaitu dengan cara menghindari riba dan faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya dengan Bank Sumsel Babel Syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan Bank Sumsel Babel Syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam, sedangkan pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dipahami nasabah menjadi faktor yang mempengaruhi minat menabungnasabah dalam memilih Bank Sumsel Babel Syariah. Karena masyarakat beragama Islam tentunya sudah mengetahui tentang prinsip-prinsip Islam salah satunya larangan riba, adapun surat yang menjelaskan larangan riba yaitu:

(Qs. Surat Ali Imran Ayat 130).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

"Hai orang - orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan".

Tentang sebab turunnya ayat diatas, Syaikh Abu Bakar Jabir al Jazairi mengatakan, "Ketahuilah wahai orang yang beriman bahwa riba yang

¹⁰ Adiwarmanto, Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Persada, 2011) hal.1-2

dipraktekkan oleh bank konvensional pada saat ini itu lebih zalim dan lebih besar dosanya dari pada jahiliah yang Allah haramkan dalam ayat ini dan beberapa ayat lain di surat al Baqarah. Hal ini disebabkan riba dalam bank itu buatan orang-orang Yahudi sedangkan Yahudi adalah orang yang tidak punya kasih sayang dan belas kasihan terhadap selain mereka. Buktinya jika bank memberhutang kepada orang lain sebanyak seribu real maka seketika itu pula bank menetapkan bahwa kewajiban orang tersebut adalah seribu seratus real. Jika orang tersebut tidak bisa membayar tepat pada waktunya maka jumlah total yang harus dibayarkan menjadi bertambah sehingga bisa berlipat-lipat dari jumlah hutang sebenarnya.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari kepercayaan dan citra perusahaan yang mempengaruhi minat menabung nasabah dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi:

Tabel 1.1

Research Gap Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menabung	Terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap minat menabung	1. Widhi Diyah Ariyanti (2015) 2. Nurul Khotimah (2018) 3. Yohana Neyse Setyawan dan Edwin Japarianto (2014) 4. Ibnu Maulana Budihantoro (2012)
	Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung	1. Dara Saputri (2017)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian, 2020

¹¹ Syaikh Abu Bakar Jabir al Jazairi, *Tafsir Al-Quran Al-AISAR*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007) hal.4

Berdasarkan tabel 1.1 Penelitian Widhi Diyah Ariyanti, dalam penelitiannya nilai signifikansi kepercayaan terhadap minat nasabah menabung adalah berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat nasabah menabung. Dengan hasil nilai koefisien regresi sebesar 0,473 hal ini mengandung arti jika nilai variabel kepercayaan meningkat sebesar satu satuan skor maka akan menaikkan minat nasabah menabung sebesar 0,473.¹²

Sedangkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Dara Saputri, dalam penelitiannya tidak ada pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah. Dengan hasil nilai tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dengan hasil uji $t = 1,923$ ($t_{\text{tabel}} = 1,690$) dan signifikan pada $0,064 > 0,05$.¹³

Tabel 1.2

Research Gap Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung	Terdapat pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap minat menabung	1. Dani Pratiwi dan Harry Soesanto (2016) 2. Nur Hayati (2018) 3. Suciati Rahayu Tri Utami Fatimah (2019)
	Tidak terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung	1. Kharisma Hunaning Prihandini (2018) 2. Yurike Ariani, Akmal dan Mery Trianita (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 Penelitian Dani Pratiwi dan Harry Soesanto, dalam penelitiannya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel citra

¹² Widhi Diyah Ariyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Promosi terhadap Minat menabung Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah di Surabaya", (Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2015)

¹³ Dara Saputri, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyaman, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan MOBILE BANKING pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017)

perusahaan terhadap minat menabung. Dengan hasil nilai diperoleh dengan T sebesar 6,653 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.¹⁴

Sedangkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Yurike Ariani, Akmal dan Mery Trianita, dalam penelitiannya tidak ada pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Dilihat hasil nilai tingkat signifikansi sebesar $0,092 > 0,05$.¹⁵

Tabel 1.3

Research Gap Religiusitas Terhadap Minat Menabung Nasabah

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh <i>religiusitas</i> Terhadap Minat Menabung	Terdapat pengaruh signifikan <i>religiusitas</i> terhadap minat menabung	1. Nurul Khotimah (2018) 2. Atik Masruroh (2015) 3. Rahma Bellani Oktavindria Iranati (2017)
	Tidak terdapat pengaruh <i>religiusitas</i> terhadap minat menabung	1. Sayyidatul Maghfiroh (2018)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai penelitian, 2020

Berdasarkan tabel 1.3 Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah, dalam penelitiannya religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Dengan hasil nilai koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0.159, dengan nilai R^2 dapat dilihat pada *effect size*, dimana nilainya sebesar 0,119 berarti bahwa variabel religiusitas mempengaruhi

¹⁴ Dani Pratiwi dan Harry Soesanto, "Analisis Pengaruh Atribut Tabungan, Mutu Tabungan dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan dalam Meningkatkan Minat Menabung Nasabah Tabungan", (Journal Of Management, Vol 5, No 2, Tahun 2016)

¹⁵ Yurike Ariani, Akmal dan Mery Trianita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung pada Bank Rakyat Indonesia", (Jurnal Fakultas Ekonomi Vol 9, No 2, 2016)

variabel minat menabung sebesar 11.9% dan sisanya 88,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya.¹⁶

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sayyidatul Maghfiroh, dalam penelitiannya tidak ada pengaruh religiusitas terhadap minat menabung di Bank Syariah. Dilihat dari hasil nilai signifikansi sebesar $0,279 > 0,05$ yang artinya nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.¹⁷

Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian terdahulu. Berbagai penelitian di atas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari kepercayaan dan citra perusahaan yang mempengaruhi minat menabung dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi.

Alasan pemilihan Bank Sumsel Babel Syariah adalah karena merupakan satu-satunya bank daerah yang ada di Sumatera Selatan yang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Selain itu karena Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank dengan produk dan layanan terbaik. Mengingat hal ini harus dilakukan karena mayoritas masyarakat Indonesia khususnya Sumatera Selatan beragama Islam. Islam sendiri mengharamkan perkara riba apapun maksud dan tujuannya, dalam hal inilah Bank Syariah bisa menjadi salah satu pilihan dan tentu saja bank syariah boleh dimanfaatkan oleh semua umat beragama lainnya.

Dalam penelitian ini penulis mengkhususkan pada nasabah yang menabung di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang sebagai responden penelitian karena

¹⁶ Nurul Khotimah, *Op., Cit*, hal.44-45

¹⁷ Syaidatul Maghfiroh, “Pengaruh Religiusitas, pendapatan, dan Lingkungan Sosial terhadap Minat Menabung di Bank Syariah pada Santri Pesantren Mahasiswa Darush Shalihah”, (Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Vol 7, Nor 3, Tahun 2018)

sebagai salah satu bank daerah yang ada di Sumatera Selatan. Karyawan (Nasabah) biasanya menggunakan tabungan Bank Sumsel Babel Syariah dalam penerimaan gaji serta mahasiswa untuk melakukan pembayaran uang kuliah. Disamping itu, penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul. **“Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Dengan *Religiusitas* Sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang?
2. Apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang?
3. Apakah *religiusitas* memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang?
4. Apakah *religiusitas* memoderasi pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang?
5. Apakah ada pengaruh *religiusitas* terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang
2. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang
3. Untuk menganalisis *religiusitas* memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang
4. Untuk menganalisis *religiusitas* memoderasi pengaruh citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang
5. Untuk menganalisis pengaruh *religiusitas* terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak:

1. Kegunaan Secara Teoritis

- a. Akademisi

Diharapkan dapat mengetahui wawasan di bidang perbankan syariah mengenai analisis. pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi.

b. Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ekonomi dan lembaga keuangan syariah khususnya di perbankan syariah, serta ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori di bangku kuliah.

2. Kegunaan secara Praktisi

a. Bagi Penulis

Sebagai pemahaman, pengetahuan, dan wawasan yang mendalam maupun membaca mengenai bagaimana pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi dan untuk memperoleh pengalaman praktis dalam penulis karya ilmiah.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam pengambilan kebijakan yang dapat diambil mengenai pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *religiusitas* sebagai variabel moderasi.

c. Perbankan

Sebagai saran bagi Bank Syariah bagaimana pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap minat menabung nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *Religiusitas* sebagai variabel moderasi

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan dari permulaan hingga akhir dari isi penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa bagian antara lain pendahuluan atau latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas sejumlah teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti secara sistematis dan untuk lebih memperdalam landasan data analisa maka penelitian juga dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang sejenis atau keadaan sebelumnya yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, Populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel – variabel penelitian, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian jawaban dari rumusan masalah, dan pembahasan hasil penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan

Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan *Religiusitas* sebagai Variabel Moderasi

BAB V SIMPULAN

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran – saran baik bagi pihak yang membutuhkan untuk digunakan sebagai bahan referensi yang juga bertujuan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN