Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)
Vol 1, No 2, Februari 2020
ISSN 2685-869X (media online)
Hal 69-73

Pengaruh Sikap 3A (*Attitude*, *Attention*, dan *Action*) Berbasis Syariah Terhadap Pencapaian Loyalitas Penabung Wadiah Pada Bank Sumut Syariah

Raja Sakti Putra Harahap[1], Abi Waqqosh[1], Saparuddin Siregar[2]

[1] STAI Syekh H Abdul Halim Hasan Al Ishlahiyah Binjai, Sumatera Utara, Indonesia
[2] Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: putrasafar036@gmail.com, abiwaqqosh@yahoo.co.id, saparuddin@uinsu.ac.id

Abstrak−Pada hasil penelitian ini terbukti koefisien regresi variabel sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) sebesar 0,841, artinya jika nilai variabel bebas meningkat sebesar 1%, maka akan diikuti oleh peningkatan loyalitas penabung *wadiah* sebesar 0,841 sehingga semakin bagus sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) yang diterapkan, maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah *wadiah*. Dari hasil penelitian telah terbukti bahwa sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penabung *wadiah*. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi loyalnya nasabah adalah sikap karyawan itu sendiri, baik itu dari segi *attitude*, *attention*,dan *action*. Dalam kehidupan sehari-hari tampak jelas bahwa sikap menampilkan perasaan suka atau tidak suka. Demikian pula sikap adalah sebagai respons terhadap sesuatu yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar 8,750 > t_{tabel} 2,017 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas penabung *wadiah* (Y). Dalam makna lain Ha diterima sedangkan Ho ditolak atau terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada sikap (*Attitude*, *Attention* dan *Action*) terhadap loyalitas penabung *wadiah* PT. Bank Sumut Syari'ah. Sedanggkan nilai R = 0,800 (80%) maka nilai-nilai koefisien determinansi (R^2) sebesar 0.640 (64%), dengan demikian variabel terikat loyalitas dipengaruhi oleh variabel bebas yakni sikap sebesar 64% sisanya 36% dipengaruhi oleh oleh faktor lain selain sikap.

Kata Kunci: Sikap 3A, Attitude, Attention, Action, Syariah, Loyalitas, Penabung Wadiah

Abstract−The results of this study prove the regression coefficient of attitude variables (attitude, attention, and action) of 0.841, meaning that if the value of the independent variable increases by 1%, it will be followed by an increase in wadiah saver loyalty by 0.841 so that the better attitude (attitude, attention , and actions) that are applied, the loyalty of wadiah customers will increase. From the results of the study it has been proven that the attitude (attitude, attention, and action) has a positive and significant effect on the loyalty of savers wadiah. In this study the factors that influence customer loyalty are the attitude of the employees themselves, both in terms of attitude, attention, and action. In everyday life it seems clear that the attitude displays feelings of like or dislike. Likewise attitude is in response to something pleasant or unpleasant. Based on the t value: it is known that the t value is 8,750> t table 2,017 so it can be concluded that the attitude (attention, attention, and action) variable (X) influences the wadiah saver loyalty variable (Y). In another sense Ha is accepted while Ho is rejected or there is a positive and significant influence on attitudes (Attitude, Attention and Action) on the loyalty of PT. Bank of North Sumatra Syari'ah. While the value of R = 0.800 (80%), the values of the coefficient of determination (R2) of 0.640 (64%), thus the dependent variable of loyalty is influenced by independent variables ie attitudes of 64% while the remaining 36% is influenced by factors other than attitude.

Keywords: Attitude 3A, Attitude, Attention, Action, Syariah, Loyalty, Wadiah Savers

1. PENDAHULUAN

Tabungan hanya berguna apabila diinvestasikan, sedangkan para penabung tidak mampu melakukannya sendiri dengan terampil dan sukses. Nasabah mau menyimpan dananya di bank karena percaya bahwa dapat memilih alternatif investasi yang menarik. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor pendukung utama dalam pengembangan industri perbankan syari'ah. Oleh karena itu disetiap perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar dapat mempertahankan simpanan sebagian dananya di perusahaan tersebut.

Kualitas sikap merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Sikap yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menempatkan kinerjanya dari sebuah aspek-aspek seperti *Attitude*, *Attention*, dan *Action* . Ketiga aspek tersebut bila diterapkan secara bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan, dengan demikian kualitas sikap melayani tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya melalui pelayanan akan menghadapi masalah cukup kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sikap yang berkualitas, sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

Masyarakat membutuhkan pelayanan jasa yang berkualitas dari karyawan yang bersangkutan, meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masayarakat karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, serta melelahkan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun masalah yang dapat diidentifikasi adalah Bagaimana karakteristik pelayanan yang baik oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai dalam memaksimalkan loyalitas penabung wadiah.

Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)
Vol 1, No 2, Februari 2020
ISSN 2685-869X (media online)
Hal 69-73

Batasan masalah ini dibuat guna mengarahkan pembuatan skripsi lebih mencapai sasaran dan agar pembahasan tidak terlalu melebar. Maka penelitian ini penulis batasi, yaitu sikap (*attitude,attention, dan action)* karyawan pada penabung *wadiah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah peranan sikap 3A (*Attitude, Attention,* dan *Action)* berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas penabung *wadiah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yakni, sikap (*attitude*, *attention*, dan *action*) sebagai variabel bebas serta loyalitas penabung *wadiah* sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket (kuesioner), dengan jumlah sampel sebanyak 45 orang nasabah *wadiah* PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai.

1. Uji Regresi Linear Sederhana
   Analisis regresi merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan suatu kelompok yang saling berhubungan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh loyalitas penabung wadiah (variabel Y) dari praktek *attitude*, *attention,* dan *action* (variabel X) yang tepat dan efektif.
   Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX \quad (1)$$

   Dimana:
   Y = Loyalitas Penabung Wadiah
   a = Konstanta
   bX = Sikap *Attitude*, *Attention*, Dan *Action*
2. Pengujian Parsial (Uji t)
   Tujuan pengujian uji t statistik adalah untuk menguji parameter secara parsial atau sendiri-sendiri dengan tingkat kepercayaan tertentu.
   Ho : b1 = 0, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X) yaitu berupa variabel Sikap *Attitude*, *Attention*, Dan *Action* terhadap loyalitas penabung *wadiah* yaitu variabel terikat (Y) pada Bank Sumut Syariah KCP Binjai.
   H1 : b1 ≠ 0, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X) yaitu berupa variabel Sikap *Attitude*, *Attention*, Dan *Action* terhadap loyalitas penabung *wadiah* yaitu variabel terikat (Y) pada Bank Sumut Syariah KCP Binjai.
3. Uji Validitas
   Uji validitas yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang dignakan dalam pengumpulan data.
4. Uji Reabilitas
   Uji reabilitas yang dimaksud untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur (kuesioner) dalam penggunaannya.

3. HASIL

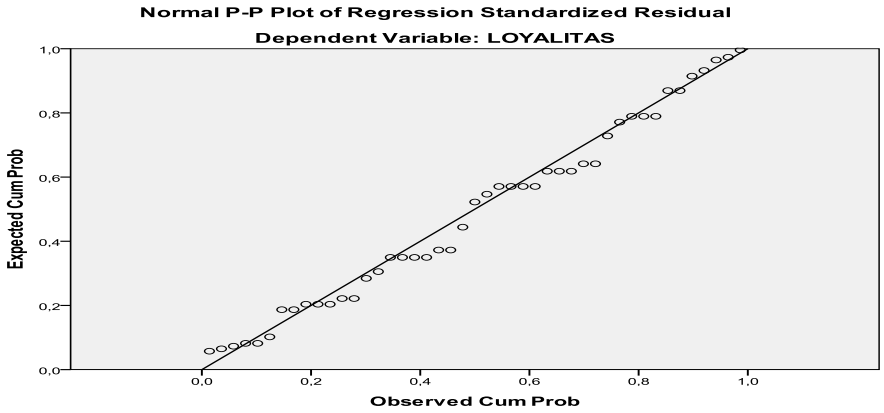
Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi loyalnya nasabah adalah sikap karyawan itu sendiri, baik itu dari segi *attitude, attention,*dan *action*.Dalam kehidupan sehari-hari tampak jelas bahwa sikap menampilkan perasaan suka atau tidak suka. Demikian pula sikap adalah sebagai respons terhadap sesuatu yang menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Pada hasil penelitian ini terbukti koefisien regresi variabel sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) sebesar 0,841, artinya jika nilai variabel bebas meningkat sebesar 1%, maka akan diikuti oleh peningkatan loyalitas penabung *wadiah* sebesar 0,841 sehingga semakin bagus sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) yang diterapkan, maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah *wadiah*. Dari hasil penelitian telah terbukti bahwa sikap (*attitude*,*attention*, dan *action*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penabung *wadiah*.

a. Uji Normalitas

Pada normalisasi data dengan *p-plot*, data yang digunakan akan dinyatakan berdistribusi normal. Hal tersebut terjadi karena titik-titik residual tersebut berasal dari data-data berdistribusi normal dan mengikuti garis diagonal atau garis linear. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi normalitas data yang berdistribusi normal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)
Vol 1, No 2, Februari 2020
ISSN 2685-869X (media online)
Hal 69-73



Gambar 4.2: Normal P_Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa semua data yang adanberdistribusi dengan normal, karena data yang menyebar membentuk data dan mendekati garis lurus diagonal maka data tersebut memenuni asumsi normal atau mengikuti garis normalitas.

b. Uji Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan R^2 yaitu mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel bebas yaitu sikap (*attitude,attention*, dan *action*) terhadap loyalitas penabung wadiah PT.Bank Sumut Syariah KCP Binjai. Jika nilai R^2 semakin besar, maka dapat dikatakan pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) adalah semakin besar. Maka hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sikap (*attitude,attention*, dan *action*) terhadap loyalitas penabung wadiah PT.Bank Sumut Syariah KCP Binjai semakin besar.

Sebaliknya jika R^2 semakin mengecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah semakin mengecil.

Tabel 1. Uji R^2

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800[a]	,640	,632	3,44203
dimension0				

a. Predictors: (Constant), Sikap
b. Dependent Variable: Loyalitas

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R = 0,800 (80%) maka nilai-nilai koefisien determinansi (R^2) sebesar 0.640 (64%), dengan demikian variabel terikat loyalitas dipengaruhi oleh variabel bebas yakni sikap sebesar 64% sisanya 36% dipengaruhi oleh oleh faktor lain selain sikap. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa dari model regresi sederhana layak dipakai untuk penelitian. Karena sebagian variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

c. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 2. *Coefficients*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6,958	3,597		1,934	,060
	Sikap	,841	,096	,800	8,750	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dengan menggunakan persamaan umum regresi linear sederhana (persamaan 1), maka hasil model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Y = 6,958 + 0,841

Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)
Vol 1, No 2, Februari 2020
ISSN 2685-869X (media online)
Hal 69-73

Arti dari persamaan regresi sederhana yang diperoleh diatas adalah:

1) Nilai konstanta sebesar 6,958 artinya jika sikap (*attitude*,*attention,* dan *action*) diabaikan, maka loyalitas penabung *wadiah*akan tetap sebesar 6,958 unit.
2) Koefisien regresi variabel sikap (*attitude*,*attention,* dan *action*) sebesar 0,841, artinya jika nilai variabel bebas meningkat sebesar 1%, maka akan diikuti oleh peningkatan loyalitas penabung *wadiah* sebesar 0,841.

d. Uji T

Tabel 3. Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,958	3,597		1,934	,060
	Sikap	,841	,096	,800	8,750	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji T dapat dilihat pada tabel *coefficients* diatas yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing varibel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi < 0,05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan jika nilai signifikansi > 0,05, maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilaisignifikansi sebesar 0.000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (*attitude*,*attention,* dan *action*) (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas penabung *wadiah* (Y).

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar 8,750 > t_{tabel} 2,017 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sikap (*attitude*,*attention,* dan *action*) (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas penabung *wadiah* (Y).

Dalam makna lain Ha diterima sedangkan Ho ditolak atau terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada sikap (*Attitude, Attention* dan *Action*) terhadap loyalitas penabung *wadiah* PT. Bank Sumut Syari'ah KCP Binjai.

4. KESIMPULAN

Permasalahan utama penelitian ini adalah apakah peranan sikap 3A (*Attitude, Attention,* dan *Acti*on) berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas penabung *wadiah* di PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai? Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel sikap (*Attitude, Attention,* dan *Action*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penabung *wadiah*PT. Bank Sumut Syariah KCP Binjai dengan nilai R *square* (R^2) sebesar 64%.

DAFTAR PUSTAKA

Ardhana ,Wayan dan Sudarsono. *Pokok-Pokok Ilmu Jiwa Umum*. Surabaya: Usaha Nasional, 1963.
Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
Dayu , Wulan dan Qadriah , Fauza. *Wirausaha; Teori dan Kreativ*itas. Medan: Dinas Perpustakaan dan Arsip, 2018.
Hermawan , Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Penerbit Erlangga: Jakarta Timur, 2013
Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan.* Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
J. Setiadi, Nugroho . *Perilaku konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan konsumen* . Jakarta: Prenadamedia Group, 2003
Juni Priansa, Donni . *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017.
Kartono ,Kartini. *Psikologi Umum*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014.
Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada,2013.
Nur Fatoni, Siti . *Pengantar Ilmu Ekonomi (Dilengkapi Dasar-dasar Ekonomi Islam)*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
Nuruddin , Amiur Dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Karya Ilmiah.* Medan: IAIN Press, 2007.
Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu,2013.
Ritzer ,George. *Sosiologi Ilmu Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT. Rajawali Press, 2001.
Sardjoe. *Psikologi Umum*. Pasuruan: PT Garuda Buana Indah, 1994.
Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
Suharso, Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: Indeks,2009.
Suhendi, Hendri . *Fiqh Muamalah*, Edisi 1. Jakarta: RajaGrafindo Persada,2005
Surveyandini, Mayla . *Cross Selling dan Cross Buying:Pemahamannya Dalam Dunia Pemasaran.* Yogyakarta: Deepublish, 2016.
Sutopo. *Pelayanan Prima*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara, 2006.

Syafaruddin, dan Anzizhan. *Psikologi Organisasi dan Manajemen*. Depok: Prendamedia Group,2017.
Syafi'i Antonio, Muhammad. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
Tjiptono ,Fandi . *Manajemen Jasa*, Cetakan ke-3. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008.
Tjiptono, Fandi . *Manajemen Jasa*, *edisi II*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
Umam, Khaerul.*Manajemen Perbankan Syariah, Cet 1*. Bandung:Pustaka Setia, 2013
Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jas*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.