

HUBUNGAN LITERASI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PERILAKU MENABUNG MAHASISWA

Wahyu Septiana, Siswandari, dan Binti Muchsini

Pendidikan Ekonomi-BKK Akuntansi, FKIP Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 57126, Indonesia

wseptiana14@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research are to examine: (1) the correlation between the financial literacy and the students' saving behaviors; (2) the correlation between the service quality and the students' saving behaviors; and (3) the correlation of the financial literacy and the service quality to the students' saving behaviors. Its population consisted of 128 students. Proportionate stratified random sampling was employed to determine 97 students as the samples of the research. The data of the research were collected through test, questionnaire and documentation. The results of the research are as follows: Firstly, there is a positive correlation between the financial literacy and the students' saving behaviors as indicated by the value of correlation coefficient of $(r) = 0.777$, at the significance value of $0.000 < 0,05$. Secondly, there is a positive correlation between the service quality and the students' saving behaviors as shown by the value of correlation coefficient $(r) = 0.635$, at the significance value of $0.002 < 0,05$. Thirdly, there is a positive correlation of the financial literacy and the service quality to the students' saving behaviors signified by the value of $r_{x_1, x_2, Y} = 0.801$, and the correlation model of $Y = 27.179 + 0.122 X_1 + 0.253 X_2$ which was statistically significant.

Keywords: *Financial literacy, service quality, students' saving behaviors*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) hubungan literasi keuangan dengan perilaku menabung mahasiswa (2) hubungan kualitas pelayanan dengan perilaku menabung mahasiswa; (3) hubungan literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan perilaku menabung mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 128 mahasiswa. Sampel dipilih sebanyak 97 mahasiswa dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan tes, angket dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan *pertama*, terdapat hubungan positif antara literasi keuangan dengan perilaku menabung mahasiswa dengan $(r) 0,777$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. *Kedua*, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan perilaku menabung mahasiswa dengan $(r) 0,635$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$. *Ketiga*, terdapat hubungan positif antara literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan perilaku menabung mahasiswa dengan $r_{x_1, x_2, Y} = 0,801$ dan model hubungan $Y = 27,179 + 0,122 X_1 + 0,253 X_2$ signifikan secara statistik.

Kata Kunci : literasi keuangan, kualitas pelayanan, perilaku mahasiswa dalam menabung

PENDAHULUAN

Menabung melatih seseorang untuk hidup hemat dengan melakukan pengelolaan keuangan yang baik guna menjamin terpenuhinya kebutuhan di masa depan. Menabung juga memberikan manfaat untuk negara Peningkatan perilaku menabung masyarakat dapat mendorong berkembangnya investasi dan akhirnya menghasilkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dengan demikian penting untuk menggiatkan perilaku menabung masyarakat melalui penggunaan produk tabungan di berbagai lembaga keuangan bank.

Berdasarkan data *Global Findex* (World Bank, 2015) jumlah kepemilikan tabungan masyarakat Indonesia dengan usia diatas 15 tahun hanya berkisar 36%. Hal ini berarti dari 100 orang hanya 36 orang yang memiliki rekening tabungan. Jumlah kepemilikan tabungan Indonesia lebih rendah dibandingkan dengan Thailand (78%), Malaysia (81%), dan Singapura (96%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa budaya menabung di Indonesia masih rendah.

Dalam rangka meningkatkan budaya menabung di Indonesia pemerintah mengeluarkan Strategi Keuangan Nasional Inklusif (SKNI). SKNI menargetkan sebanyak 75% penduduk memiliki tabungan (*saving*) pada tahun 2019. Strategi tersebut diwujudkan melalui program gerakan Ayo Menabung yang bertujuan untuk mengajak masyarakat memahami pentingnya menabung dan memiliki perilaku menabung yang berkala dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Target dari pelaksanaan program tersebut adalah pemuda, pelajar maupun mahasiswa

karena memiliki peranan yang besar dalam pertumbuhan perekonomian di kemudian hari.

Mahasiswa diharapkan menjadi pionir dalam peningkatan kepemilikan tabungan. Hal ini karena mahasiswa merupakan kaum intelek terdidik sehingga pengetahuan yang diperoleh dapat diaplikasikan melalui tindakan. Pengetahuan diperoleh selama mahasiswa tersebut menempuh pendidikan di salah satu perguruan tinggi. Suatu perguruan tinggi memiliki sarana pendukung dalam penyelenggaraan pembelajaran yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa salah satunya yaitu laboratorium perbankan. Selain sebagai sarana bagi mahasiswa dalam melakukan praktik pembelajaran perbankan, laboratorium perbankan tersebut juga menyediakan produk jasa keuangan perbankan seperti tabungan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di laboratorium perbankan milik program studi suatu perguruan tinggi diketahui bahwa mahasiswa angkatan tahun 2013 sampai 2016 yang memiliki rekening tabungan hanya sebesar 52,85%. Minimnya kepemilikan rekening tabungan beriringan dengan aktivitas menabung mahasiswa yang menurun. Aktivitas menabung mahasiswa dapat dirinci dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Aktivitas Menabung Mahasiswa

| Frekuensi menabung (dalam setahun) | Tahun | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| | 2015 | 2016 | 2017* |
| 0 | - | 6,80% | 64,29% |
| 1-3 | 60,33% | 76,87% | 34,92% |
| 4-6 | 33,88% | 14,97% | 0% |
| 7-9 | 3,31% | 1,36% | 0% |
| >10 | 2,48% | 0% | 0,79% |

*) data sampai dengan bulan Maret 2017

Berdasarkan tabel 1 di atas frekuensi menabung mahasiswa relatif menurun dari tahun 2015. Pada tahun 2017 sampai bulan Maret sebesar 64,29% mahasiswa tidak melakukan aktivitas menabung sama sekali. Hasil tersebut menunjukkan mahasiswa memiliki masalah dalam perilaku menabungnya.

Perilaku menabung secara berkala penting dimiliki karena tabungan berfungsi untuk pemenuhan kebutuhan di masa depan. Tanpa adanya tabungan mahasiswa akan mengalami kesulitan keuangan pada kondisi tertentu seperti terlambatnya pengiriman uang dari orang tua, uang beasiswa yang belum cair atau uang bulanan yang habis di awal karena gaya hidup konsumtif. Dengan demikian mahasiswa perlu memahami pengetahuan tentang pengelolaan keuangan yang kemudian disebut literasi keuangan.

Menurut Thung et al., (2012: 52) literasi keuangan memiliki korelasi positif dengan perilaku menabung mahasiswa. Literasi keuangan yang tinggi membuat mahasiswa dapat mengelola sumber keuangan dengan tepat dan menyisihkan sebagian uang untuk ditabung sehingga mencegah terjadinya masalah keuangan. Rendahnya tingkat literasi keuangan mengakibatkan seseorang merasa kesulitan untuk mengelola keuangan dan menabung hingga pada akhirnya dapat menimbulkan terjadinya masalah keuangan (Delafrooz & Laily, 2011: 6).

Selain literasi keuangan, perilaku menabung mahasiswa juga berhubungan dengan

kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam menggunakan tabungan. Sebagaimana hasil penelitian Restiyawan (2016: 8) pelayanan yang tidak maksimal kepada mahasiswa pada saat menabung maupun meminjam dana membuat mahasiswa merasa tidak puas sehingga mahasiswa menjadi pasif dalam menabung ataupun meminjam dana di bank mini. Nasabah melakukan interaksi secara langsung dengan karyawan perbankan selama menabung, sehingga pelayanan yang dilakukan termasuk dalam kategori *high-contact service*. Pada *High-contact service* pelayanan yang diberikan selama proses menghasilkan jasa menjadi dasar pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan suatu produk jasa keuangan (Tjiptono & Chandra, 2011: 26).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji (1) hubungan literasi keuangan dengan perilaku menabung mahasiswa, (2) hubungan kualitas pelayanan dengan perilaku menabung mahasiswa, (3) hubungan literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan perilaku menabung mahasiswa.

Perilaku menabung mahasiswa diwujudkan dengan menyisihkan uang dari pendapatan yang dimiliki untuk kemudian disimpan. Perilaku mahasiswa dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan teori perilaku konsumen. Hal ini dikarenakan mahasiswa mengambil keputusan untuk menabung dan bertindak sebagai

konsumen yang menggunakan produk tabungan. Perilaku konsumen digunakan untuk mempelajari tentang sebab-sebab mahasiswa melakukan aktivitas penggunaan tabungan. Perilaku mahasiswa sebagai konsumen jasa tabungan meliputi seluruh tindakan dan proses psikologis yang mendorong mahasiswa pada saat sebelum membeli dan ketika membeli kemudian mengevaluasi produk tabungan yang digunakan (Sumarwan, 2011: 5). Mahasiswa yang memahami dirinya sebagai pengguna produk tabungan menjadikan mahasiswa tersebut berusaha menggali lebih banyak informasi dan mengedalikan perilakunya agar dapat menjadi pengguna produk tabungan yang bijak dan melindungi diri dari praktik bisnis keuangan yang merugikan.

Mahasiswa mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Tiga faktor utama yang memengaruhi proses pengambilan keputusan penggunaan produk (tabungan) yaitu: perbedaan individu, strategi pemasaran, dan faktor lingkungan (Sumarwan, 2011: 10).

Sikap merupakan salah satu perbedaan individu yang menggambarkan karakteristik dan proses psikologis pada diri seseorang dalam penggunaan produk tabungan (Sumarwan, 2011: 10). Literasi keuangan termasuk dalam sikap karena mencakup komponen kognitif yang terdiri dari *think*, *understanding* dan *awareness* (Sirine & Utami, 2016: 31).

Literasi keuangan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76 Tahun 2016 didefinisikan sebagai "pengetahuan, keterampilan,

dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan". Tujuan literasi keuangan adalah untuk meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya memiliki literasi keuangan yang rendah (*less literate*) menjadi memiliki literasi keuangan yang tinggi (*well literate*). Literasi keuangan juga bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna produk keuangan.

Literasi keuangan yang tinggi menjadikan seseorang memiliki kemampuan dan keyakinan untuk memilih dan memanfaatkan produk jasa keuangan guna meningkatkan kesejahteraan hidup. Ruang lingkup literasi keuangan menurut Chen dan Volpe (1998: 108) adalah (1) manajemen keuangan pribadi; (2) tabungan dan pinjaman; (3) Asuransi; (4) Investasi.

Mahasiswa yang memiliki pengetahuan pada keuangan pribadi cenderung memiliki perilaku hemat efektif. Mahasiswa yang tidak memahami literasi keuangan cenderung melakukan pengeluaran-pengeluaran tanpa adanya perencanaan sehingga memungkinkan mahasiswa tersebut tidak memiliki sisa uang. Sebagaimana hasil penelitian Beckmann bahwa rendahnya tingkat literasi keuangan seseorang mengakibatkan sedikitnya jumlah uang yang dimiliki untuk ditabung (Hidajat, 2015:37).

Selain faktor perbedaan individu, perilaku mahasiswa dalam menabung juga dipengaruhi oleh strategi pemasaran perbankan diantaranya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perus-

ahaan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi, 2013: 216). Kualitas pelayanan dibangun dari perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang nyata telah terima oleh pelanggan (*perceived service*).

Kualitas pelayanan dapat terwujud apabila telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan pen-yampiannya setara atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2011: 180). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2011: 182) terdapat lima dimensi pokok yang digunakan pelanggan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu (1) Bukti fisik (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Ketanggapan (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Perhatian (*emphaty*).

Mahasiswa akan mengambil keputusan untuk menggunakan produk tabungan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Sebagaimana hasil penelitian Tyas & Setiawan (2012: 296) bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh positif terhadap peningkatan keputusan nasabah untuk menabung di perbankan tersebut. Kualitas pelayanan juga dapat menimbulkan kepuasan pada mahasiswa secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa dan mencegah mahasiswa untuk beralih ke perbankan lain. Shanka (2012: 6) dalam penelitiannya mengungkapkan peningkatan kepuasan nasabah pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat komitmen dan loyalitas

nasabah terhadap produk.

METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan literasi keuangan dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan perilaku menabung mahasiswa sebagai variabel terikat.

Penelitian dilakukan di salah satu perguruan tinggi. Penelitian ini mengambil populasi pada mahasiswa yang menjadi nasabah produk tabungan di laboratorium perbankan suatu perguruan tinggi dari angkatan 2013 sampai angkatan 2015 berjumlah 128 mahasiswa. Sampel penelitian yang diambil sejumlah 97 mahasiswa. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proporionate stratified random sampling*, sedangkan pengambilan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan perhitungan didapatkan sampel sebanyak 97 mahasiswa, kemudian dari jumlah tersebut dilakukan perhitungan untuk menentukan jumlah sampel pada setiap tahun angkatan mahasiswa.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik tes, angket, dan dokumentasi. Tes digunakan untuk memperoleh data literasi keuangan yang dilakukan dalam bentuk pilihan ganda. Angket digunakan untuk memperoleh data kualitas pelayanan dan perilaku menabung mahasiswa.

Angket tersebut diukur dengan menggunakan skala likert. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data nasabah tabungan mahasiswa tahun angkatan 2013-2015.

Instrumen dapat digunakan untuk penelitian setelah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas angket dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product moment* dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha*. Uji validitas tes dilakukan dengan menggunakan validitas isi dan uji reliabilitas dengan rumus *Spearman-Brown*. Selain uji validitas dan reliabilitas, instrumen pada tes juga dilakukan uji tingkat kesulitan serta daya beda.

Analisis data dilakukan setelah memenuhi uji prasyarat analisis yaitu: uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi ganda, uji korelasi, uji t, uji F, koefisien determinasi, sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hubungan Literasi Keuangan dengan Perilaku Menabung Mahasiswa

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai $r = 0,777$, t hitung $>$ t tabel ($7,891 > 1,985$) dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima yakni terdapat hubungan positif antara literasi keuangan dengan perilaku menabung mahasiswa. Hubungan positif menunjukkan bahwa semakin rendah literasi keuangan yang dimiliki maka perilaku menabung mahasiswa akan cenderung rendah begitupula se-

baliknya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Thung, dkk (2012: 52) bahwa literasi keuangan memiliki korelasi positif dengan perilaku menabung mahasiswa. Hasil serupa diperoleh Mahdzan dan Tabiani (2013: 49) bahwa faktor penentu dari tabungan individu adalah literasi keuangan mengenai pengetahuan dasar dan topik keuangan seperti perhitungan suku bunga, tingkat inflasi, perhitungan persentase saham, dan reksadana.

Literasi keuangan memuat empat aspek utama yaitu: manajemen keuangan pribadi, tabungan dan pinjaman, asuransi serta investasi. Manajemen keuangan pribadi meliputi perencanaan dan pengendalian keuangan yang dilakukan oleh setiap individu. Mahasiswa yang memahami manajemen keuangan dengan baik akan membuat anggaran sebagai perencanaan keuangan dan mengendalikan pengeluaran-pengeluaran agar dapat terhindar dari defisit anggaran dan mempunyai sisa uang untuk kemudian ditabung. Hal ini sesuai dengan penelitian Imawati (2013: 57) bahwa literasi keuangan membuat seseorang memiliki pengelolaan uang yang baik dan secara otomatis akan memengaruhi perilaku konsumtifnya, orang tersebut menjadi konsumen yang cerdas dengan membeli atau menggunakan sesuatu berdasarkan manfaat dan mempertimbangkan kerugiannya. Begitu pula sebaliknya, mahasiswa dengan pemahaman manajemen keuangan pribadi rendah cenderung melakukan pengeluaran-pengeluaran berdasarkan keinginan sehingga merasa kesulitan dalam mengelola sumber dana dan pada akhirnya tidak memiliki sisa

uang sebagai cadangan serta memungkinkan terjadinya defisit keuangan.

Seseorang yang melakukan manajemen keuangan pribadi harus diiringi dengan pengetahuan mengenai tabungan dan pinjaman, asuransi, serta investasi sehingga tidak salah dalam memanfaatkan sisa uang yang dimilikinya. Keuntungan dari selisih perhitungan bunga dan biaya administrasi akan mendorong mahasiswa untuk membuka rekening tabungan. Pengetahuan tentang pinjaman membuat mahasiswa memahami bahwa pinjaman tidak berarti kelebihan keuangan, sehingga penggunaannya hanya untuk memenuhi kebutuhan bukan keinginan yang menyesatkan. Hal ini mendukung penelitian Rasyid (2012: 104) yang mengungkapkan bahwa literasi keuangan dapat menjadikan mahasiswa semakin baik dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan keuangan pada komponen pembiayaan, kredit, tabungan dan investasi.

Adanya perbedaan tingkat literasi keuangan pada setiap mahasiswa mengakibatkan perilaku menabung antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lainnya menjadi berbeda. Khumairo & Susanti (2016: 5) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan literasi keuangan antara mahasiswa yang mempunyai rekening tabungan dan tidak memiliki tabungan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Mahasiswa yang memiliki rekening tabungan memiliki tingkat literasi keuangan yang lebih tinggi dibandingkan mahasiswa yang tidak memiliki rekening

tabungan. Mahasiswa yang memahami literasi keuangan dapat melakukan pengelolaan keuangan pribadi dengan mudah dan mempunyai sisa uang untuk menabung, sehingga mahasiswa akan memiliki perilaku menabung secara rutin atau berkala, begitupula sebaliknya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Perilaku Mahasiswa dalam Menabung

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai $r = 0,635$, t hitung $>$ t tabel ($3,139 > 1,985$) dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima yakni terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan perilaku menabung mahasiswa. Hubungan positif tersebut berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka perilaku menabung mahasiswa akan cenderung meningkat, begitupula sebaliknya.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan Zubadi (2013: 44) yang menunjukkan bahwa dari semua faktor independen (strategi pemasaran) yaitu harga, kualitas produk, promosi, tempat/distribusi dan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap perilaku menabung nasabah di perbankan syariah di kabupaten Magelang adalah variabel kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk penyediaan jasa yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memuat lima aspek utama yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian.

Aspek pertama yang diperhatikan oleh mahasiswa selaku nasabah adalah bukti fisik. Bukti fisik yaitu kemampuan perbankan dalam menyediakan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar. Sarana fisik seperti gedung dan ruang tunggu yang bersih, peralatan yang memadai, dan penampilan petugas bank yang sopan dan rapi dapat meningkatkan penilaian positif mahasiswa terhadap laboratorium perbankan, sehingga hal tersebut dapat mendorong mahasiswa untuk merasa puas pada perbankan tersebut.

Setelah mahasiswa merasa puas terhadap bukti fisik yang disediakan selanjutnya mahasiswa mengharapkan keandalan perbankan dalam melayani nasabah sesuai dengan yang telah dijanjikan. Keandalan perbankan diantaranya yaitu: ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada setiap nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Tercapainya harapan dari keandalan tersebut akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa untuk menabung di laboratorium perbankan.

Selain pelayanan yang akurat dan terpercaya, mahasiswa juga mengharapkan adanya ketanggapan dari perbankan. Ketanggapan yang dimaksud meliputi kecepatan dalam melayani seluruh nasabah dan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan mahasiswa menunggu dapat menciptakan persepsi negatif mahasiswa pada kualitas pelayanan. Persepsi negatif tersebut akan berdampak pada pengambilan keputusan mahasiswa untuk tidak menggunakan kembali produk tabungan.

Aspek selanjutnya yang diharapkan mahasiswa dari kualitas pelayanan adalah adanya jaminan yang meliputi: komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium perbankan harus bersikap ramah pada setiap nasabah dan memiliki kompetensi dalam memberikan jawaban dari setiap pertanyaan atau permasalahan, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa untuk menabung di laboratorium perbankan tersebut.

Aspek terakhir yang diharapkan pada kualitas pelayanan adalah adanya perhatian yang tulus diberikan setiap nasabah dan bersifat individual dengan memahami keinginannya. Perhatian ini akan menumbuhkan kepuasan mahasiswa dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas mahasiswa serta mencegah perpindahan atau beralih ke perbankan lain.

Sartika (2013: 147) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah akan menghasilkan sikap-sikap positif seperti minat untuk melakukan transaksi kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Suatu laboratorium perbankan memiliki ruang lingkup yang terbatas sehingga kegiatan operasionalnya bergantung pada kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hubungan Literasi Keuangan dan Kualitas Pelayanan dengan Perilaku menabung mahasiswa

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai $r_{x_1.x_2.Y} = 0,801$ dan model hubungan $Y = 27,179 + 0,122X_1 + 0,253X_2$ signifikan secara statistik. Signifikansi model hubungan dibuktikan dengan nilai $F = 84,021$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima yakni

terdapat hubungan antara literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap perilaku menabung mahasiswa.

Hasil koefisien determinasi sebesar 0,641 atau 64,1% yang berarti kedua variabel bebas yaitu literasi keuangan dan kualitas pelayanan mempunyai sumbangan sebesar 64,1% terhadap perilaku mahasiswa dalam menabung. Sumbangan efektif dari literasi keuangan sebesar 24,15% sedangkan kualitas pelayanan sebesar 39,95%. Dengan demikian masih terdapat 35,9% variabel-variabel lain yang berhubungan dengan perilaku mahasiswa dalam menabung. Variabel-variabel lain tersebut dapat menjadi bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan yaitu:

1. Terdapat hubungan positif antara literasi keuangan dengan perilaku menabung mahasiswa. Hubungan tersebut berdasarkan pada nilai $r_{x1.Y} = 0,777$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Saran yang dapat diberikan adalah mahasiswa melakukan diskusi keuangan dengan dosen atau teman, serta mempelajari aspek-aspek literasi keuangan dari referensi buku dan sumber lain. Selanjutnya mahasiswa diharapkan dapat menerapkan pengetahuan keuangan yang diperolehnya dengan membuat anggaran belanja berdasarkan skala prioritas dan membiasakan diri untuk

menabung dengan cara menyisihkan sebagian dari pendapatan berapapun jumlahnya.

2. Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan perilaku menabung mahasiswa. Hubungan tersebut ditunjukkan dengan nilai $r_{x2.Y} = 0,635$ dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Saran yang dapat diberikan adalah pengurus laboratorium perbankan hendaknya meningkatkan pelayanan yang belum maksimal seperti penampilan petugas yang rapi dan sopan, kecakapan dalam menghitung dan mencatat transaksi, pemberian pelayanan yang cepat serta perhatian pada setiap nasabah. Kegiatan studi banding ke laboratorium perbankan di perguruan tinggi lain atau perbankan terkemuka perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi petugas laboratorium perbankan.
3. Terdapat hubungan positif antara literasi keuangan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan perilaku menabung dengan $r_{x1.x2.Y} = 0,801$ dan model hubungan $Y = 27,179 + 0,122X1 + 0,253X2$ signifikan secara statistik. Signifikansi model dibuktikan dengan nilai $F = 84,021$ dan signifikansi sebesar 0,000. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menambah variabel-variabel lain untuk dikaji hubungannya dengan perilaku menabung mahasiswa. Hal tersebut mengacu hasil koefisien determinasi sebesar 0,641 atau

64,1%, masih terdapat 0,359 atau 35,9% perilaku menabung mahasiswa yang dijelaskan oleh variabel-variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

Chen, H. & Volpe, R.P. (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students, *Financial Services Review*, 7 (2), 107-128.

Delafrooz, N. & Laily. (2011). Determinants of Saving Behaviour and Financial Problem among Employees in Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 5 (7), 222-228.

Hidajat, T. (2015). *Literasi Keuangan*. Semarang: STIE Bank BPD Jateng.

Imawati, I., Susilaningsih, Ivada, E. (2013). Pengaruh Financial Literacy terhadap Perilaku Konsumtif Remaja pada Program IPS SMA Negeri 1 Surakarta Tahun Ajaran 2012/2013. *Jupe UNS*, 2 (1), 45-58.

Khumairo, N.U. & Susanti. (2016). Studi Komparasi Literasi Keuangan Berdasarkan Faktor Demografi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya Angkatan Tahun 2013. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 4 (3), 1-7.

Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Mahdzan, N. S., & Tabiani, S. (2013). The Impact of Financial Literacy on Individual Saving: an Exploratory Study in the Malaysian Context. *Transformations in Business & Economic*. 12 (1), 41-55.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/PJOK.07/2016 Tentang Peningkatan Lit-

erasi Keuangan dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan atau Masyarakat.

Rasyid, R. (2012). Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*. 1 (2), 91-108.

Restiyawan. A.A. (2016). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Keberadaan Bank Mini di Program Studi Pendidikan Ekonomi Undiksha. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. 7 (2), 1-10.

Sartika, E. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa sebagai Nasabah pada Bank Mini SMK Smart Akuntansi di SMK Negeri 3 Jepara. *Economic Education Analysis Journal*. 2 (2), 141-148.

Shanka, M.S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*. 1 (1), 1-9.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Thung, C. M., C. Y. Kai, F. S. Nie, L. W. Chiun, dan T. C. Tsen. (2012). Determinants of saving behaviour among the university students in Malaysia. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 4 (4).

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tyas, R.R. & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Jurnal*

Ekonomi dan Perbankan Syariah Muqtasid. 3 (2), 277-297.

World Bank Group. (2015). The Global Findex Database 2014. Policy Research Working Paper 7255.

Zubadi, H. (2013). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menabung pada Bank Syariah di Kabupaten Magelang. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*. 11 (1), 36-45.