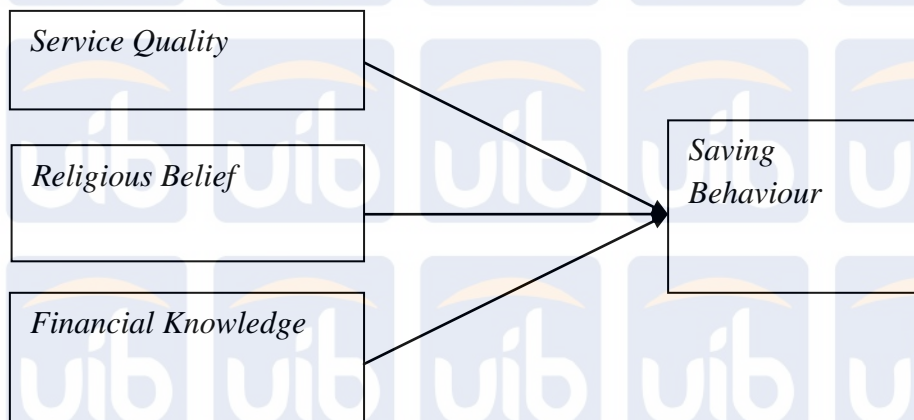


BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Penelitian Terdahulu

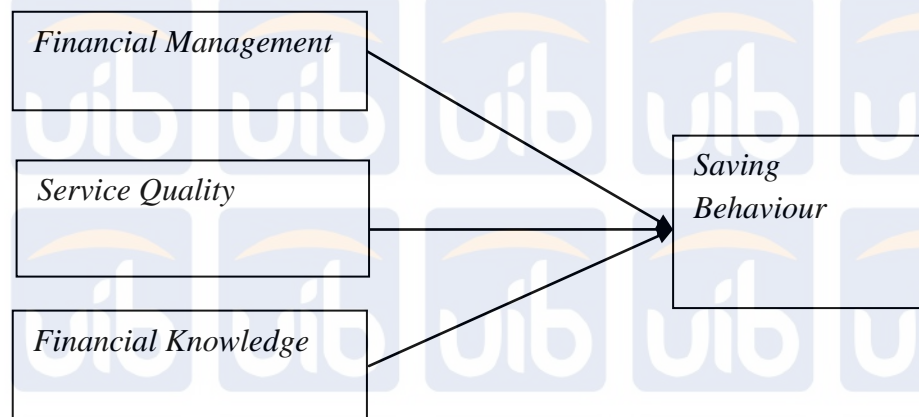
Penelitian Ismail *et al.*, (2018) ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menabung pada karyawan di Malaysia. Tiga faktor penentu yang diidentifikasi adalah sebagai berikut: kualitas layanan, kepercayaan agama dan pengetahuan. Kuisisioner dibagikan kepada 150 responden. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS yang melibatkan skala reliabilitas, deskriptif, dan analisis regresi.



Gambar 2.1 An Empirical Analysis of Saving Behavior among Malaysian Employees. Sumber : Ismail *et al.*, (2018)

Penelitian Ahmad *et al.*, (2015) ini menganalisis hubungan perilaku menabung dengan keuangan pada praktik manajemen, kesulitan keuangan, dan literasi keuangan. Penelitian ini menggunakan survei berbasis kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang perilaku menabung. Sampel terdiri dari 150 staf departemen akademik dan administrasi. Penelitian ini memberikan analisis

mendalam tentang manajemen keuangan responden, kesulitan keuangan, dan keuangan literasi diukur dengan 5 poin skala Likert.



Gambar 2.2 Determinants of Saving Behavior among Staff in International Islamic University College Selangor. Sumber : Ahmad et al., (2015)

Ravichandran *et al.*, (2010) dalam penelitian ini meneliti pengaruh antara kualitas pelayanan pada perilaku menabung dari nasabah. Penelitian ini dilakukan pada institusi pelatihan tenaga kerja nasional di Kenya, kuesioner disebarakan kepada kepala bagian, staff pengajar dan staff non-pengajar. Sebuah kuesioner terstruktur dengan skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan motivasi dan kinerja tenaga pengajar di sekolah Kenya.



Gambar 2.3 Influence of Service Quality on Banking Customers' saving Behavioural. Sumber : Ravichandran et al., (2010)

Penelitian Khan (2010) ini meneliti pengaruh kepercayaan agama dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap pilihan keputusan keuangan dari

individu. Penulis juga meneliti bahwa ketika krisis keuangan dapat memicu penurunan tingkat pertumbuhan deposito di semua jenis bank dan berdampak positif pada bank syariah meskipun fakta bahwa bank-bank ini cenderung memiliki skor kredit lebih rendah daripada bank konvensional lainnya. Penelitian ini mencerminkan beberapa faktor kompleks mempengaruhi keputusan keuangan individu dan menunjukkan bahwa setidaknya dalam konteks populasi bermotivasi agama masuk akal secara ekonomi untuk fokus pada pertumbuhan bentuk kelembagaan yang mencerminkan preferensi ini.



Gambar 2.4 The Influence of Religious Beliefs on Depositor Behavior in an Emerging Market. Sumber : Khan (2010)

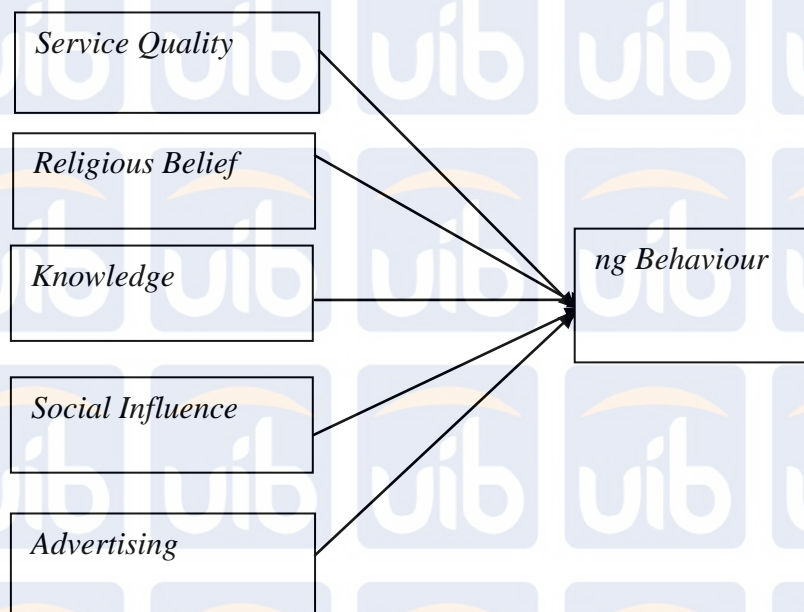
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menabung. Lima faktor penentu yang diidentifikasi adalah sebagai berikut: kualitas layanan, kepercayaan agama, pengetahuan, pengaruh sosial, dan iklan media. Kuisisioner dibagikan kepada 150 responden.

Prosedur pengambilan sampel yang diadopsi adalah *stratified random sampling*.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS 18.0 yang melibatkan skala reliabilitas, deskriptif, Koefisien Korelasi Pearson dan analisis regresi. Penelitian

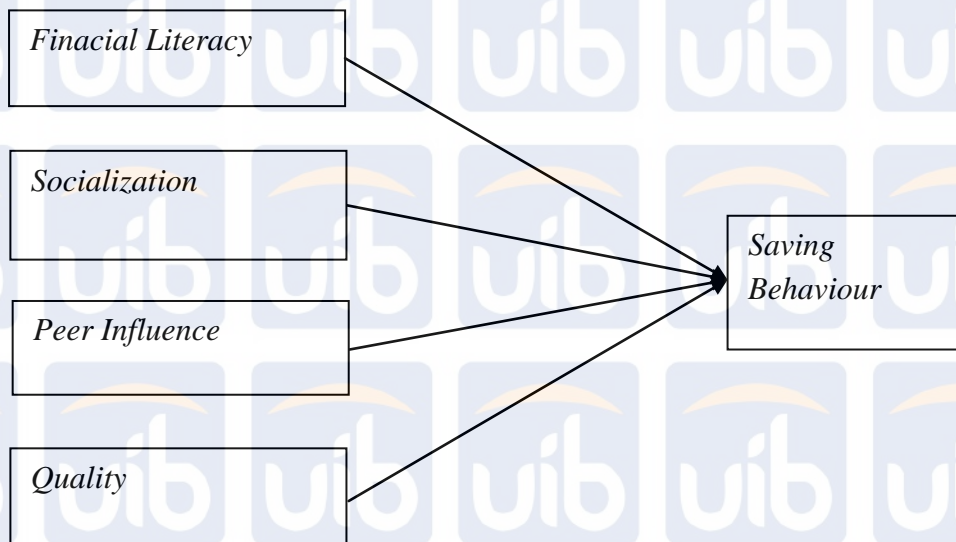
ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur tentang perilaku menabung pada masyarakat. Penelitian ini akan menarik bagi para praktisi dan akademisi yang peduli dengan keterampilan manajemen dari masyarakat untuk

menjadi mandiri secara finansial.



Gambar 2.5 An Empirical Investigation on Determinants of Attitude towards Saving Behavior. Sumber : Ismail *et al.*, (2013)

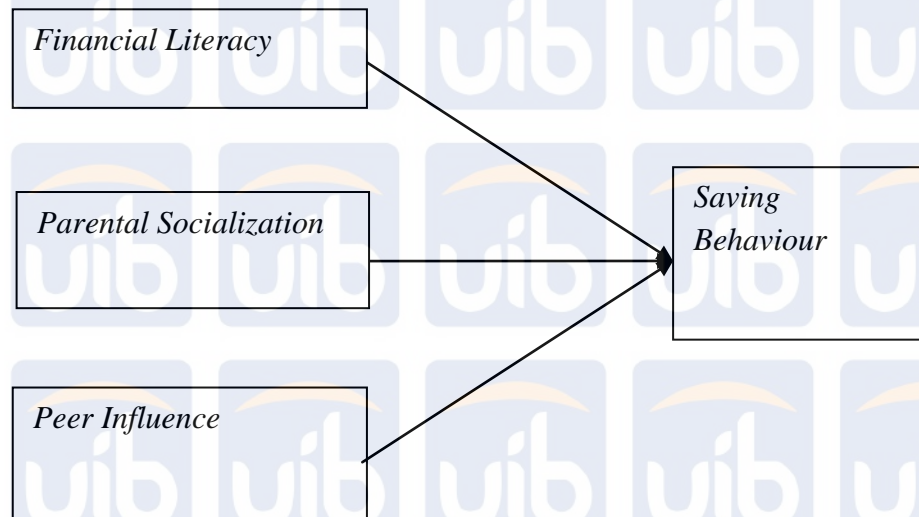
Tujuan dari penelitian Alwi *et al.*, (2015) ini adalah untuk menyelidiki faktor-faktor utama yang mempengaruhi kebiasaan menabung dalam generasi Millennial atau Gen Y di Malaysia. Menurut Departemen Statistik, utang rumah tangga Malaysia naik ke level baru 86,8% dari produk domestik bruto (PDB) pada 2013 dari 80,5% pada 2012, tertinggi di antara negara-negara berkembang di Asia (Bank Negara, 2013). Akibatnya, pada 2012, Departemen Statistik melaporkan bahwa Jenderal Y membawa komposisi 34 persen dari pasar tenaga kerja di Malaysia. Penelitian menunjukkan bahwa Gen Y cenderung berjuang untuk menghemat uang dan memiliki sedikit pemahaman tentang perencanaan keuangan. Baru-baru ini, banyak penelitian telah dilakukan di Malaysia. Sebuah penelitian kasus dari kelompok Gen Y (di tingkat pendidikan tinggi) mengenai sosialisasi orang tua adalah faktor penting dalam mempengaruhi pengeluaran uang di kalangan milenial.



Gambar 2.6 Factors Affecting Savings Habits within Millennials in Malaysia:

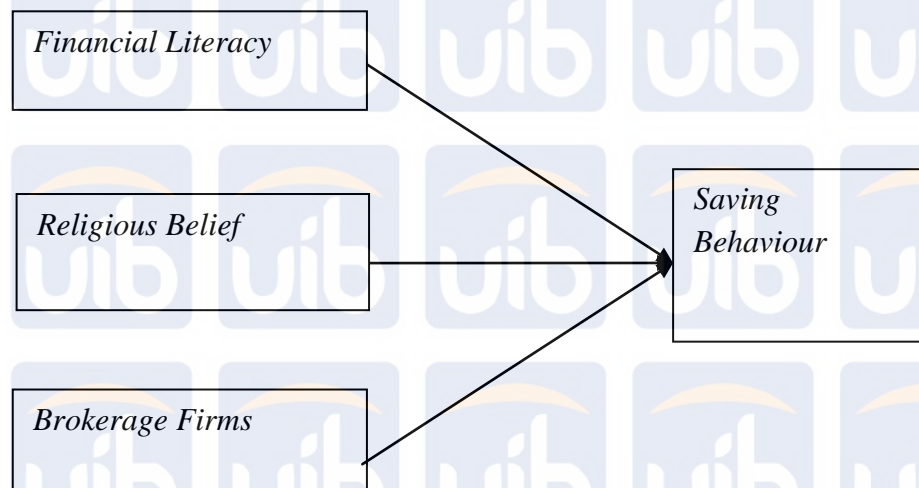
Case Study on Students of Taylor's University. Sumber: Alwi et al., (2015)

Penelitian Kamarudin dan Hashim (2018) ini bertujuan untuk menguji perilaku menabung di antara mahasiswa TAJ International College di Malaysia. Faktor yang diuji adalah *Financial Literacy*, *Parental Socialization* dan *Peer Influence*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan kuesioner. Metode *convenience sampling* digunakan dalam mengumpulkan data dan hasilnya dikompilasi dengan menggunakan sistem perangkat lunak SPSS. Dengan demikian, penelitian ini muncul untuk tujuan menyelidiki bagaimana tiga faktor, yaitu literasi keuangan, sosialisasi orang tua dan pengaruh teman sebaya mempengaruhi perilaku menabung berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB).



Gambar 2.7 Factors Affecting the saving Behaviour of Taj International College Students. Sumber : Kamarudin dan Hashim (2018)

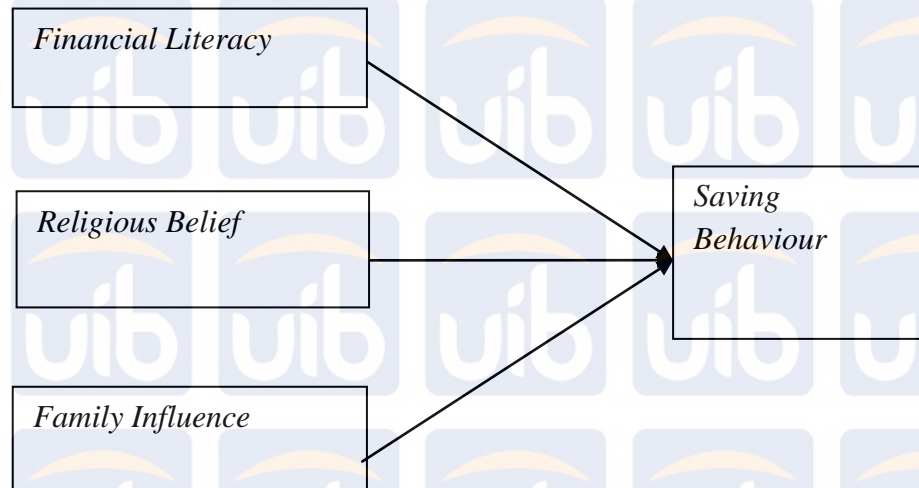
Penelitian Al-Afifi (2014) ini bertujuan untuk menguji pengaruh literasi keuangan, agama kepercayaan, dan perusahaan pialang tentang perilaku investor di Jalur Gaza dengan mendistribusikan 63 kuesioner kepada investor, kemudian membuat analisis statistik dengan program SPSS. Penelitian ini juga meneliti seberapa besar tingkat melek finansial para investor, di mana ada kesalahpahaman dalam konsep investasi dan risiko dihasilkan. Juga, mereka bergantung pada media, rumor, dan tindak lanjut berbagi secara pribadi untuk membuat keputusan investasi. Juga, itu menghasilkan kepercayaan yang lemah antara investor dan perusahaan pialang ketika melakukan investasi. Karena kepercayaan agama memainkan peran penting dalam keputusan investor. Saran penelitian untuk menawarkan staf yang memenuhi syarat untuk menyediakan keuangan saran kepada investor.



Gambar 2.8 The Impact of: Financial Literacy, Religious Belief, Brokerage Firms on Palestinian Investors' Behavior. Sumber : Al-Afifi (2014)

Penelitian dari Jamal *et al.*, (2015) ini meneliti perilaku menabung pada mahasiswa di Sabah, Malaysia. Peningkatan tajam dalam rasio utang rumah tangga terhadap pendapatan yang dapat dibuang terutama selama sepuluh tahun terakhir telah menimbulkan keraguan akan kemampuan dalam menabung. Total tabungan rumah tangga tetap rendah dan ada risiko tinggi tidak akan memiliki cukup tabungan untuk masa pensiun. Dan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah bahwa orang dewasa muda dilaporkan adalah kelompok utama terperangkap dalam kesulitan keuangan ini. Masalah ini telah menimbulkan kekhawatiran tentang kebutuhan untuk mendidik anak muda untuk menabung, orang dewasa pada pentingnya tabungan untuk memastikan kecukupan finansial pada masa pensiun mereka. Dengan Berkenaan dengan perilaku menabung, kebutuhan untuk menabung berbeda antar individu karena pola pikir yang berbeda, perilaku, pengetahuan, dan lingkungan sosial. Penelitian ini bermaksud untuk mengeksplorasi perilaku menabung di antara siswa lembaga pendidikan tinggi di

Kota Kinabalu, Sabah. Secara khusus, penelitian ini bermaksud untuk menyelidiki penentu perilaku menabung.

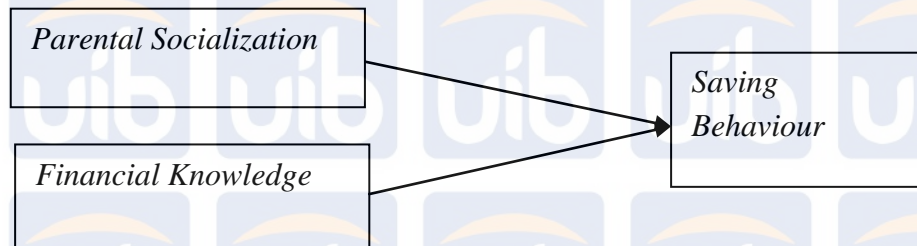


Gambar 2.9 The Effects of Social Influence and Financial Literacy on Savings

Behavior: A Study on Students of Higher Learning Institutions in Kota Kinabalu, Sabah. Sumber : Jamal *et al.*, (2015)

Penelitian Khatun (2018) ini mengeksplorasi pengaruh literasi keuangan dan sosialisasi orang tua pada perilaku tabungan mahasiswa universitas di Bangladesh. Tabungan adalah salah satu roda penting dari pertumbuhan ekonomi dan masa depan mahasiswa. Kebiasaan menabung sangat penting bagi perekonomian. Di sisi lain pinjaman siswa tersedia tetapi karena kurangnya pengetahuan keuangan, siswa membelanjakannya dengan tidak tepat dan tidak dapat menabung. Tetapi siswa tidak menyadari efek dari berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku menabung mereka. Meskipun banyak penelitian telah berfokus pada masalah ini di negara-negara luar, itu masih belum tersentuh di Bangladesh. Jadi menentukan pengaruh faktor-faktor dalam perilaku menabung para siswa Bangladesh itu penting. Ini adalah penelitian kuantitatif yang terdiri

dari 130 ukuran sampel di mana data primer telah dikumpulkan melalui interaksi tatap muka dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang dikelola sendiri.

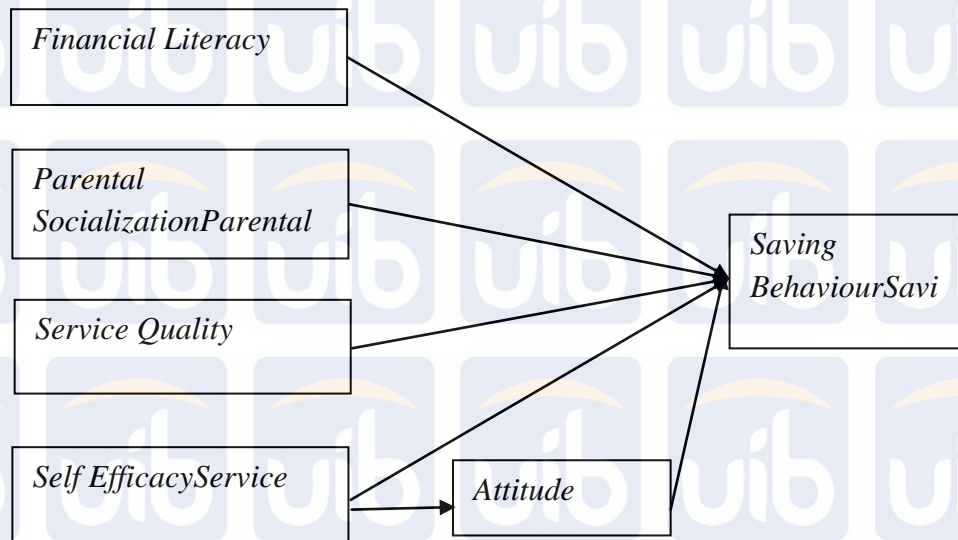


Gambar 2.10 Effect of Financial Literacy and Parental Socialization on Students

Savings Behavior of Bangladesh. Sumber : Khatun (2018)

Penelitian dari Jamal *et al.*, (2016) menguji teori yang mengatakan bahwa peningkatan tabungan akan meningkatkan pertumbuhan kegiatan ekonomi dan lebih lanjut memperkuat ekonomi negara tersebut. Namun, laporan berita baru-baru ini menyatakan bahwa utang rumah tangga secara bertahap meningkat menjadi 86,8% PDB, menjadikannya rumah tangga dengan tingkat leverage tertinggi di Asia. Hal yang lebih mengkhawatirkan adalah orang dewasa yang dilaporkan sebagai kelompok utama yang terperangkap dalam kompleksitas keuangan. Masalah ini telah menimbulkan keprihatinan pada kebutuhan untuk mendidik orang dewasa muda untuk memastikan kecukupan penghasilan pensiun mereka di masa depan. Dengan meneliti perilaku menabung, kebutuhan tabungan di antara individu berbeda satu sama lain sebagai hasil dari pola pikir, perilaku, pengetahuan, dan lingkungan sosial yang berbeda. Penelitian ini bermaksud untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menabung di antara universitas dan mahasiswa; dan untuk memeriksa peran sikap keuangan dalam memediasi hubungan antara literasi keuangan dan perilaku menabung. Kuesioner

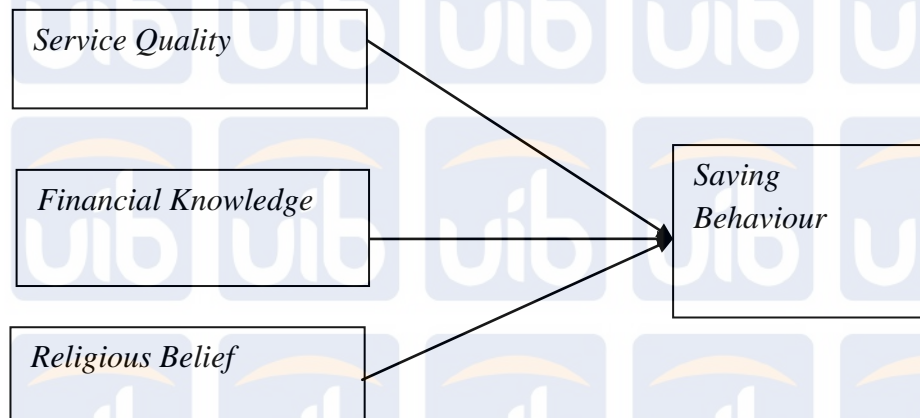
terstruktur didistribusikan kepada 1728 mahasiswa sarjana di lembaga pendidikan tinggi di kota-kota di Sabah menggunakan teknik pengambilan sampel yang mudah.



Gambar 2.11 Determinants of Saving Behavior among University Students in Sabah, Malaysia. Sumber: Jamal *et al.*, (2016)

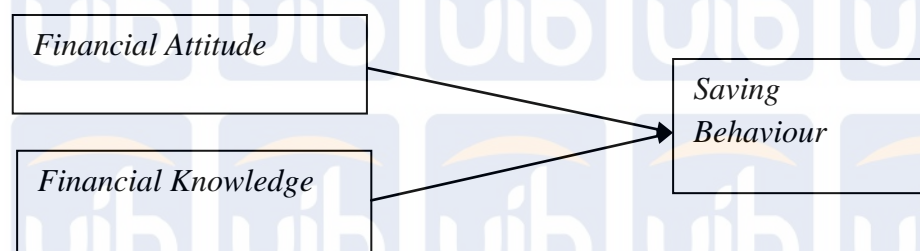
Nga dan Yeoh (2018) meneliti perilaku tabungan pensiun di Malaysia yang diperkirakan akan mengalami masalah populasi yang menua pada tahun 2050, yang memprihatinkan, masyarakat pada umumnya tidak mempraktikkan perilaku tabungan pensiun. Jika masyarakat gagal menangani perencanaan pensiun lebih awal, maka beban perawatan mungkin jatuh pada anak-anak mereka dan pembayar pajak pada umumnya. Penelitian ini menguji perilaku tabungan pensiun 160 orang melalui pendekatan multidisiplin dengan secara bersamaan menyelidiki pengetahuan keuangan, kualitas penasihat keuangan, persepsi kesehatan, dan pengaruh sosial sebagai pendorong perilaku. Kerangka kerja konseptual dikembangkan untuk konstruksi ini, didukung oleh berbagai teori seperti Teori Perilaku Terencana, Teori Kontinuitas, dan Teori Identitas Sosial.

Sejumlah implikasi dari penelitian ini dibahas, seperti perlunya penasihat keuangan profesional yang efektif dan intervensi sebelumnya dalam pendidikan keuangan, perawatan jangka panjang, dan revisi kebijakan jaminan sosial lainnya.



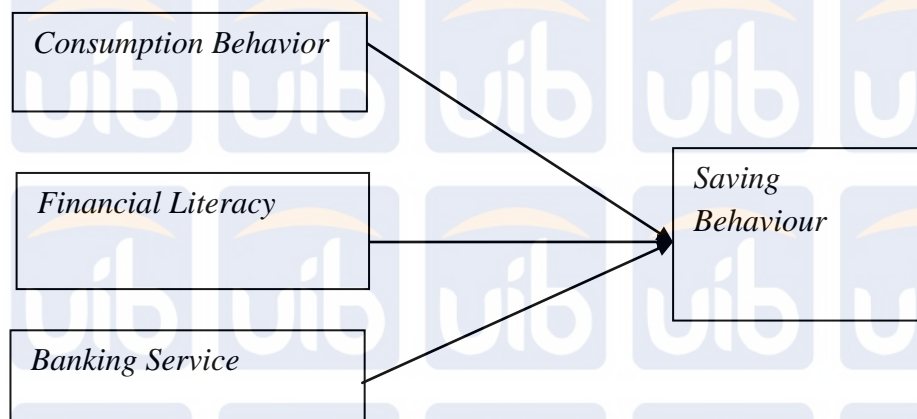
Gambar 2.12 An Exploratory Model on Retirement Savings Behaviour: A Malaysian Study. Sumber : Nga dan Yeoh (2018)

Yong *et al.*, (2016) meneliti model konseptual untuk menguji hubungan antara pengetahuan keuangan, sikap, perilaku dan literasi keuangan di kalangan orang dewasa muda yang bekerja di Malaysia. Menganggap keuangan literasi sebagai proses perkembangan yang meliputi pengetahuan dan aplikasi dimensi, model yang diusulkan diuji pada sampel 1915 orang dewasa muda yang bekerja di Malaysia. Data dianalisis menggunakan pemodelan persamaan *structural (SEM)*.



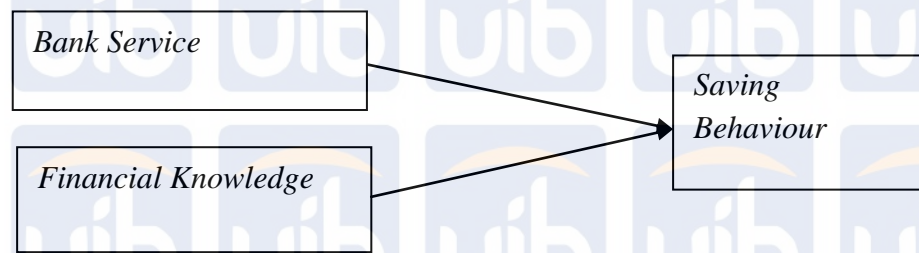
Gambar 2.13 Financial Knowledge, Attitude and Behaviour of Young Working Adults in Malaysia. Sumber : Yong *et al.*, (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak literasi keuangan, perilaku konsumtif, dan layanan m-banking pada manajemen tabungan. Variabel yang diuji dalam penelitian ini terdiri dari literasi keuangan, perilaku konsumtif, dan layanan m-banking sebagai variabel independen dan manajemen tabungan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa Sarjana Institut Ekonomi dan Bisnis Perbanas Jakarta, Indonesia, untuk periode 2014 hingga 2017. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode random sampling dan memperoleh sampel sebanyak 98 responden berdasarkan kriteria.



Gambar 2.14 The Impact of Financial Literacy, Consumptive Behavior and M-Banking Service on Saving. Sumber : Riyadi dan Pritami (2018)

Penelitian dari Ajayi (2016) ini menyajikan analisis mengenai pengaruh dan hubungan dari pelayanan bank dan pengetahuan dari nasabah terhadap minat untuk menabung di Nigeria. Data dikumpulkan dari masyarakat yang biasa menabung di bank dengan cara membagikan kuesioner penelitian yang kemudian di olah untuk mendapatkan data penelitian.



Gambar 2.15 Consumer Perceptions and Saving Behavior. Sumber : Ajayi (2016)

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa kehadiran di gereja berhubungan negatif dengan pertumbuhan ekonomi dan bahwa kepercayaan akan neraka atau surga berhubungan positif dengan pertumbuhan ekonomi. Implikasi dari pernyataan ini adalah bahwa 'percaya daripada milik' adalah hal yang penting bagi ekonomi kinerja sejauh menyangkut agama. Menggunakan model regresi logistik pada set data area metropolitan, peneliti telah memberikan bukti lain untuk memajukan beasiswa empiris pada pengaruh agama terhadap kinerja ekonomi. Peneliti menunjukkan bahwa kehadiran di gereja sangat buruk mempengaruhi tabungan tetapi kepercayaan mungkin tidak penting bagi keputusan tabungan rumah tangga setelah mengendalikan kendala likuiditas, ikatan keluarga, dan ketidakpastian pendapat

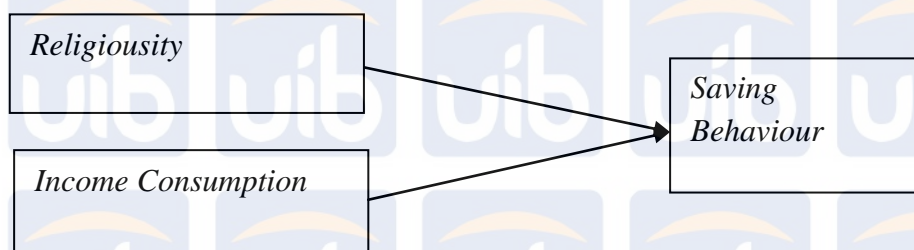


Gambar 2.16 Does Religion Matter for Savings Habit of Household in Ghana?.

Sumber : Ababio dan Mawutor (2015)

Penelitian dari Ajayi (2016) ini menceritakan mengenai ajaran Islam yang mendorong umatnya untuk mengkonsumsi barang dan jasa secara moderat, dan melarang mereka dari pemborosan. Lebih lanjut, pembatasan keranjang konsumsi

dalam Islam konsep permisibilitas (halal) dan larangan (haram), potensi menabung di antaranya umat Islam jelas ditingkatkan. Ini pada gilirannya akan menyiratkan bahwa seorang Muslim yang taat (yaitu, *Muttaqin*) yang menaati semua perintah syariah akan cenderung menyimpan lebih dari itu Muslim yang bodoh, *ceteris paribus*. Dengan pemikiran ini, makalah ini mencoba mengukur pengaruh religiusitas, pendapatan dan konsumsi pada perilaku menabung. Untuk membuat studi terwujud, siswa IIUM, Malaysia dan internasional, diambil sebagai studi kasus.



Gambar 2.17 The Influence of Religiosity, Income and Consumption on Saving Behavior: The Case of International Islamic University Malaysia (Iium). Sumber: Abdullah dan Majid (2013)

Keister (2013) dalam penelitian ini mendokumentasikan ketidaksetaraan ekstrim dalam kepemilikan kekayaan, tetapi proses yang menciptakan ketidaksetaraan ini tidak dipahami dengan baik. Satu yang penting Faktor penyumbang yang sedikit menarik perhatian adalah agama. Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara partisipasi agama, afiliasi agama, dan pola akumulasi kekayaan. Saya berpendapat bahwa agama mempengaruhi kepemilikan kekayaan secara tidak langsung oleh membentuk perilaku demografis. Saya juga berpendapat bahwa agama secara langsung memengaruhi kekayaan akumulasi dengan mengidentifikasi tujuan yang berharga, dengan menyediakan serangkaian

kompetensi itu strategi aksi langsung, dan dengan berkontribusi pada kontak sosial yang menyediakan informasi dan peluang yang dapat meningkatkan kepemilikan kekayaan.



Gambar 2.18 Religion and Wealth: The Role of Religious Affiliation and Participation in Early Adult Asset Accumulation. Sumber: Keister (2013)

Tujuan dari penelitian Pakurár *et al.*, (2019) ini adalah untuk menguji dimensi kualitas layanan, dengan menggunakan Model SERVQUAL yang dimodifikasi, dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, dan efeknya dimensi (bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan, akses, aspek keuangan, dan kompetensi karyawan) pada kepuasan pelanggan di bank-bank Yordania. Data dikumpulkan dari 825 pelanggan di sektor perbankan Yordania.

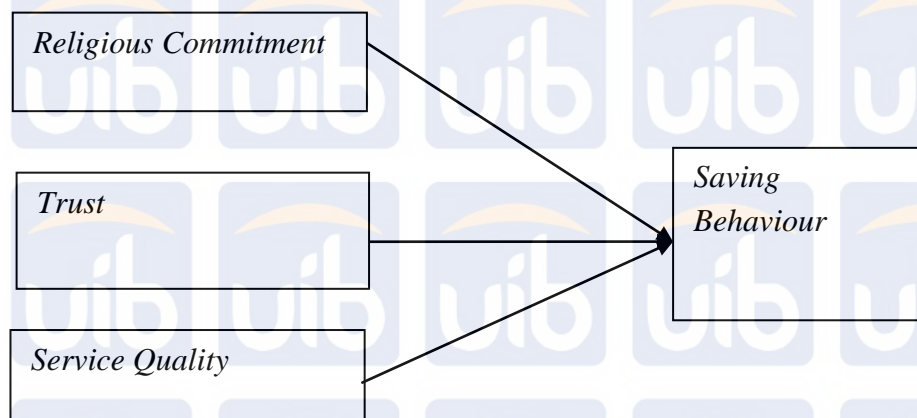
Data sampel dianalisis secara statistik melalui analisis faktor eksplorasi oleh program SPSS untuk menentukan persepsi kualitas layanan dan kebiasaan pelanggan.



Gambar 2.19 The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Sumber: Pakurár *et al.*, (2019)

Penelitian Hidayat *et al.*, (2015) ini menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan komitmen beragama terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank-bank Syariah di Jawa Timur. Responden adalah nasabah

Bank Syariah yang berdomisili di Jawa Timur. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan cara sampling acak sederhana, dengan jumlah yang telah ditentukan. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling* atau *SEM*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan nasabah bank syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, baik langsung maupun tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah bank syariah di Jawa Timur. Sedangkan komitmen beragama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah baik langsung maupun tidak langsung.



Gambar 2.20 Effects of Service Quality, Customer Trust and Customer Religious Commitment on Customer Satisfaction and Behavior. Sumber: Hidayat et al.,

(2015)

2.2 Variabel Dependen

2.2.1 *Saving Behaviour*

Tabungan cenderung memainkan peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan nyata. Beberapa penelitian empiris menemukan efek positif dari tingkat simpanan pada pertumbuhan jangka panjang (Al-Afifi, 2014).

Tabungan masyarakat, khususnya, membantu melancarkan variasi pendapatan yang tak terduga, meminimalkan dampak guncangan pada konsumsi. Di negara berkembang seperti Indonesia, di mana banyak penduduk di daerah pedesaan terlibat dalam pertanian dan menghadapi ketidakpastian dari cuaca dan bencana alam, akan sangat membantu untuk memahami bagaimana orang menghadapi fluktuasi pendapatan. Tabungan berfungsi sebagai kendaraan mobilitas sosial dan meningkatkan kemungkinan penghasilan di masa depan.

Penghematan memang memiliki implikasi dalam kesejahteraan rumah tangga, ekonomi makro, pertumbuhan dan pembangunan. Namun di Indonesia, telah dicatat bahwa tingkat tabungan menjadi berfluktuasi. Di sisi lain, ada kemungkinan bahwa Indonesia sebenarnya menabung lebih banyak tetapi tidak melalui instrumen keuangan formal. Ada perbedaan perilaku menabung rumah tangga perkotaan dan pedesaan. Beberapa penelitian fokus pada bentuk dan faktor penentu tabungan pedesaan. Karena tidak memadainya data dan informasi terkini dan komprehensif mengenai perilaku penabung rumah tangga melalui waktu, penelitian ini dirancang untuk meningkatkan minat menabung Yong *et al.*, (2016). Dari beberapa fakta yang ditemukan peneliti, itu membuktikan bahwa menabung adalah salah satu hal penting yang menjadi perhatian masyarakat dan pemerintah.

Orang membutuhkan manajemen keuangan pribadi dalam kehidupan mereka karena keputusan yang diambil pada awal masa dewasa akan memengaruhi seluruh kehidupan seseorang, terutama keputusan yang berdampak buruk pada kredit dan keuangan. Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menabung. Penting untuk mengidentifikasi perilaku menabung karena orang lebih banyak membelanjakan daripada menabung karena menabung sangat berguna untuk keadaan darurat (Barnes et al., 2011), digunakan di masa depan dan juga untuk masa pensiun. Pengeluaran berlebihan dapat menyebabkan berbagai implikasi, seperti kebangkrutan karena ketidakmampuan untuk menyelesaikan pembayaran yang belum dibayar kepada kreditor (Zhu, 2011).

Masalah kebangkrutan pribadi telah menjadi masalah mendesak bagi pemerintah, bankir, kreditor, dan peneliti keuangan dalam beberapa tahun terakhir. Menawarkan kumpulan informasi penting kepada lembaga keuangan membantu mereka mengevaluasi risiko portofolio kredit mereka secara tepat waktu, serta membantu mereka merumuskan strategi manajemen risiko masing-masing (Min & Lee, 2008). Orang yang gagal dalam mengelola keuangan pribadi mereka dapat menyebabkan masalah keuangan seperti kebangkrutan ketika mereka tidak punya uang untuk membayar hutang mereka dan ini akan menimbulkan perasaan malu, stres, bersalah, dan marah. Ketika seseorang tidak merencanakan keuangan pribadinya dengan baik, akan menghadapi kesulitan dalam mengembangkan kehidupan mereka seperti menunda pernikahan atau tidak menikah sama sekali, menunda memiliki anak (Ismail et al., 2011).

Masalah mengenai kebiasaan menabung ini telah menimbulkan tentang kebutuhan untuk mendidik para pemuda untuk mempersiapkan masa depan mereka terutama mendidik mereka tentang pentingnya memulai tabungan mereka lebih awal untuk memastikan penghasilan yang cukup di masa pensiun mereka. Jadi apa yang sebenarnya memotivasi para dewasa muda untuk menyelamatkan dan memiliki perencanaan pensiun masa depan yang lebih baik. Ini adalah masalah yang sangat penting yang perlu diperhatikan ditangani dan hasil apa pun dari penelitian ini akan lebih lanjut membantu merancang dan mengimplementasikan program keuangan yang lebih praktis yang dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya kaum muda dan orang dewasa (Kamarudin & Hashim, 2018).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh *Service Quality* terhadap Perilaku Menabung

Kualitas layanan adalah gambaran umum pelanggan tentang komponen layanan suatu produk dan memperkirakannya membantu untuk memahami bagaimana pelanggan puas dengan produk dan layanan atau tidak (Ismail *et al.*, 2018). Biasanya, kualitas layanan menghubungkan antara apa yang diinginkan pelanggan dari suatu layanan dan apa yang mereka anggap telah mereka terima. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas. Pelanggan tidak lagi hanya mengharapkan barang-barang berkualitas baik dan terbaik tetapi juga tingkat layanan yang tinggi disediakan bersama mereka. Untuk penelitian ini, kualitas layanan dapat dikaitkan dengan kualitas layanan yang disediakan oleh bank. Contohnya adalah dalam hal

seberapa ramah bankir di loket penawaran produk merek yang baik oleh bank dan waktu yang diambil untuk menyenangkan pelanggan.

Persepsi kualitas layanan telah didefinisikan sebagai penilaian global atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan layanan. Sebagian besar penelitian tentang kualitas layanan menyarankan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi kinerja dari layanan. Kualitas layanan adalah konsep banyak sisi yang terdiri dari lima dimensi: keandalan, jaminan, berwujud, empati, dan responsif. Keandalan kualitas pelayanan juga mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat pada penyediaan kepedulian, perhatian pada pelanggan; dan responsif mengacu pada kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan jasa yang cepat.

Hubungan antara dimensi kualitas layanan dan model multi-dimensi dari niat perilaku memiliki belum diselidiki secara memadai dalam literatur kualitas layanan. Persepsi kualitas layanan secara keseluruhan berhubungan positif dengan kesediaan untuk merekomendasikan. Penelitian tentang hubungan antara dimensi kualitas layanan dan model multi-dimensi niat perilaku menerapkan model dan memberikan bukti bahwa pola hubungan itu tidak universal tetapi berbasis industri. Menggunakan desain pemodelan struktural, mereka memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh secara langsung dan positif terkait dengan kebiasaan dari nasabah dalam hal ini adalah kebiasaan menabung. Penelitian dari Ismail *et al.*, (2018), Ravichandran *et al.*, (2010), Ismail *et al.*, (2013), Al-Afifi (2014), Jamal *et al.*, (2015) dan Nga dan Yeoh (2018) menunjukkan adanya hubungan antara *service quality* terhadap perilaku menabung.

2.3.2 Pengaruh *Religious Belief* terhadap Perilaku Menabung

Kepercayaan agama juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku penyelamatan (Ismail *et al.*, 2018). Berbagai penelitian telah memeriksa caranya keyakinan agama memengaruhi pilihan atau sifat-sifat individu seperti kejujuran, etos kerja, kepercayaan dan pendidikan yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja ekonomi. Selama dekade terakhir, kategori bank yang diidentifikasi berdasarkan agama dan dikenal sebagai bank syariah, telah muncul dan tumbuh pesat di bank yang paling finansial bagian negara yang canggih. Bank-bank religius ini sesuai dengan hukum syariah pembatasan transaksi keuangan sambil menawarkan akun deposito dan kredit layanan yang terlihat sangat mirip dengan yang ditawarkan di bank umum konvensional.

Kesamaan dasar ini membuat kemungkinan untuk membandingkan pertumbuhan rekening simpanan di berbagai jenis bank, termasuk bank agama. Pengaruh ajaran agama juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku nasabah dalam hal menabung dan agama memiliki dampak signifikan pada individu, kelompok dan ukuran komunitas dari kehidupan sipil. Religiositas adalah sejauh mana seseorang telah mengintegrasikan prinsip agama tertentu ke dalam sikap, nilai-nilai dan kepercayaannya. Ajaran agama biasanya mendorong pengikut untuk menghemat uang dan tidak membuang-buang uang. Penelitian dari Ismail *et al.*, (2018), Ravichandran *et al.*, (2010), Ismail *et al.*, (2013), Al-Afifi (2014), Jamal *et al.*, (2015) dan Nga dan Yeoh (2018) menunjukkan adanya hubungan antara *religious belief* terhadap perilaku menabung.

2.3.3 Pengaruh *Financial Knowledge* terhadap Perilaku Menabung

Ada berbagai sumber di mana pengetahuan bisa diperoleh. Pengetahuan tentang pentingnya menabung dapat diperoleh dari pendidikan. Ini termasuk pendidikan formal, seperti sekolah menengah atau kursus perguruan tinggi, seminar dan kelas pelatihan di luar sekolah serta sumber-sumber informal seperti dari orang tua, teman, dan pekerjaan. Jumlah tabungan telah dikaitkan secara positif dengan pengetahuan, yang berasal dari pendidikan, kekayaan, pendapatan, dan usia (Ahmad *et al.*, 2015). Orang-orang yang memiliki pengetahuan finansial lebih cenderung berperilaku dengan cara yang bertanggung jawab secara finansial.

Ismail *et al.*, (2018) menyatakan bahwa individu berulang kali membuat kesalahan yang sama dalam tidak menyimpan uang mereka karena pengetahuan yang tidak memadai tentang pentingnya menyimpan uang.

Memiliki pengetahuan keuangan juga akan meningkatkan beban keuangan individu dari hutang yang secara positif terkait dengan tidak membayar kredit konsumen. Perencanaan keuangan pribadi masih dipertimbangkan tahap bayi karena sebagian besar orang Malaysia tidak mengendalikan urusan keuangan mereka sendiri. Kurangnya informasi dan pengetahuan keuangan dikatakan sebagai kontributor utama masalah ini yang mencerminkan kesiapan individu untuk mengejar perencanaan keuangan pribadi. Karena kurang memiliki pengetahuan dan kesadaran finansial, simpanan agregat rumah tangga relatif rendah sayangnya, sebagian besar dari mereka belum memikirkan perencanaan pensiun. Dalam sebuah laporan, HSBC mengungkapkan bahwa hampir 70 persen dari mereka yang disurvei khawatir tentang mengatasi keuangan setelah pensiun sementara 40 persen mengharapkan standar hidup yang lebih baik ketika pensiun.

Jamal *et al.*, (2015) menyarankan pendidikan keuangan bisa menjadi salah satu penangkal terbaik dalam meningkatkan literasi keuangan. Penelitian ini menemukan bahwa menghadiri dan berpartisipasi dalam program pendidikan keuangan berpengaruh secara signifikan dengan perilaku manajemen keuangan mahasiswa sarjana. Alasannya adalah karena niat siswa untuk belajar dan menguasai keterampilan manajemen keuangan dan menerapkannya dalam praktik sehari-hari sangat beragam. Individu yang lemah secara finansial tidak merencanakan dan kecil kemungkinannya untuk berinvestasi dalam investasi berisiko tinggi seperti saham. Literasi keuangan juga dianggap sebagai yang paling komponen penting dalam mencapai kehidupan dewasa yang sukses karena memainkan peran penting dalam mengembangkan tidak hanya sikap manajemen keuangan individu, tetapi juga sikap tentang kehidupan umum. Disarankan untuk mulai belajar tentang keuangan dan manajemen uang selama masa remaja untuk mencapai transisi dewasa yang sukses. Tingkat melek finansial antara mahasiswa sarjana di universitas regional menemukan itu sebagian besar siswa yang berpartisipasi dalam survei mendapatkan skor yang cukup baik untuk literasi keuangan dan pengetahuan.

Penelitian Jamal *et al.*, (2015) juga menemukan bahwa siswa dengan pengetahuan keuangan kurang memiliki lebih banyak pendapat negatif tentang keuangan dan menghasilkan lebih banyak keputusan keuangan yang salah.

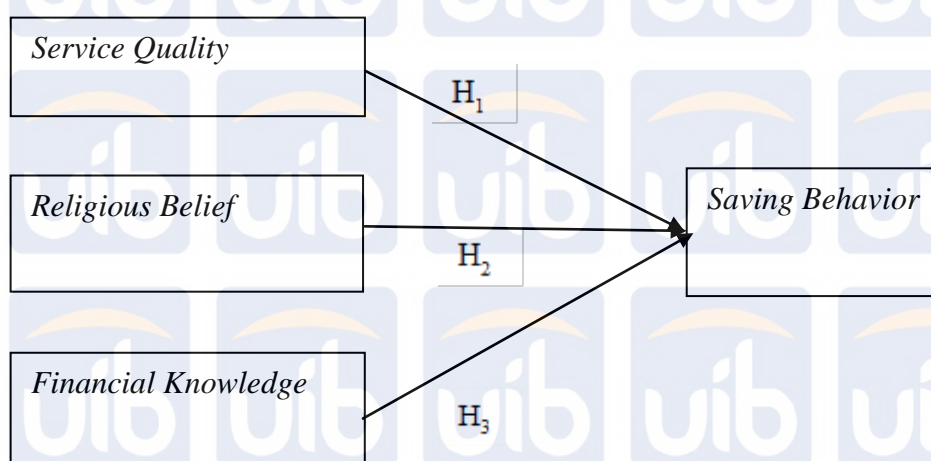
Mereka menunjukkan bahwa memiliki tingkat pengetahuan keuangan yang rendah membatasi siswa dalam kemampuan untuk membuat keputusan berdasarkan informasi. Penelitian dari Ismail *et al.*, (2018), Ahmad *et al.*, (2015), Ismail *et al.*,

(2013), Alwi *et al.*, (2015), Kamarudin dan Hashim (2018), Al-Afifi (2014), Jamal

et al., (2015), Khatun (2018), Jamal *et al.*, (2016), Nga dan Yeoh (2018) dan Yong *et al.*, (2016) menunjukkan adanya hubungan antara *financial knowledge* terhadap perilaku menabung.

2.4 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis

Berdasarkan hasil pembahasan dan referensi dari berbagai penelitian di atas, maka penulis mengembangkan sebuah kerangka model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.21 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Menabung pada Masyarakat di Batam. Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan uraian dan kerangka model di atas maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh signifikan positif antara *service quality* terhadap perilaku menabung dalam masyarakat di Kota Batam

H2: Terdapat pengaruh signifikan positif antara *religious belief* terhadap perilaku menabung dalam masyarakat di Kota Batam

H3: Terdapat pengaruh signifikan positif antara *financial knowledge* terhadap perilaku menabung dalam Masyarakat di Kota Batam