

**PENGARUH PELAYANAN AKAD *MUDHARABAH*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG
DI BANK MUAMALAT HARKAT SUKARAJA
KABUPATEN SELUMA**



PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu syarat Usul Penulisan Skripsi
Dalam Bidang Ekonomi (S.E)

Oleh :

TOMI EKO PUTRA
NIM. 1516140073

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Tomi Eko putra, NIM 1516140073 dengan judul "Pengaruh Pelayanan Akad Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma" Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah di periksa dan di pebaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini di setuju dan layak untuk di unikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.



Bengkulu, Januari 2020
Jumadi Ula 1441 H

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. M. Syakroni, M. Ag)
NIP. 19570706198031003

(Andng Sunarto, Ph.D)
NIP. 19760412199803200

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Akad *Mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma", oleh Tomi Eko Putra NIM. 1516140073, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Februari 2020 M/ 20 Jumadil Akhir 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 14 Februari 2020 M

18 Jumadil Akhir 1441 H


Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031001
Penguji I


Kustin Hartini, MM
NIDN. 2006018201
Penguji II


Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003


Yetti Afrida Indra, M.Ak
NIDN. 0214048401

Mengetahui
Dekan


Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN


Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harakat Sukaraja Kabupaten Seluma”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2020 M
Ulumul Awal 1441H

Mahasiswa yang menyatakan




Iomi Eko Putra
NIM 1516140073

MOTTO

**ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI DENGAN KESANGGUPANNYA. IA MENDAPAT PAHALA (DARI KEBAIKATAN) YANG DIUSAHAKANNYA DAN IA MENDAPAT SIKSA (DARI KEJAHATAN) YANG DIKERJAKANNYA
(QS. AL-BAQARAH:286).**

**MAKA APABILA KAMU TELAH SELESAI (DARI SESUATU URUSAN), KERJAKANLAH DENGAN SINGKUNGGUH-SINGKUNGGUH (URUSAN) YANG LAIN, DAN HANYA KEPADA TUHANMULAH HENDAKNYA KAMU BERHARAP
(QS. AL-INSYIRAH: 7-8).**

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA:

- ✓ **KEPADA ORANG TUA TERCINTA BAPAK ASMAN TOHADI DAN IBU LITIANA, YANG SELALU MENDUKUNG, MEMBIMBING, MEMBERI MOTIVASI DAN DOA**
- ✓ **ADIK ADIKKU RAFA WAHYU ANUGRAH DAN HENI YUSIFA YANG MENDI PENYEMANGAT TERBESAR BAGI PENULIS DAN MENYELESAIKAN SKRIPSI INI**
- ✓ **UNTUK SAHABAT SEPERJUANGAN PBS KELAS A DAN C ANGKATAN 2015.**
- ✓ **BUAT SAHABATKU MIKA LISTIANA PENULIS MENGUCAPKAN BERIBU TERIMAKASIH ATAS SEGALA MOTIVASI DAN DUKUNGAN DARI AWAL PEMBUATAN SKRIPSI INI HINGGA AKHIR.**
- ✓ **TERUNTUK REKAN-REKAN KOSAN FEBY YANG TIDAK BISA DI SEBUTKAN SATU PERSTU, TERIMAKASIH BANYAK ATAS DUKUNGAN DAN MOTIVASI PROSES PEMBUATAN SKRIPSI INI**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harakat Sukaraja Kabupaten Seluma”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memimpin kampus ini dengan baik dan mengembangkan kampus ini dengan baik beserta staf-staf dan juga tenaga ahli di dalam nya.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin Eksis beserta wakil-wakil dan staf yang terampil.
3. Dr. Nurul Hak, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dra. Fatimah Yunus, MA selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
6. Yosy Arisandy, MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
7. Drs. M. Syakroni, M.Ag selaku pembimbing 1 yang sudah mengarahkan hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Andang Sunarto, Ph. D selaku pembimbing II yang sudah mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti dengan sabar sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan penulis.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmuny dengan penuh keikhlasan.
11. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Bengkulu, Januari 2020 M
Jumadil Awal 1441 H

Tomi Eko Putra
NIM. 1516140073

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	15
1. Kepuasan Nasabah	15
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	15

b.	Pengukuran Kepuasan Nasabah	16
c.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
d.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	18
2.	Kualitas Pelayanan	21
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
b.	Bentuk, Makna dan Tujuan Kualitas Pelayanan	25
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan	26
d.	Indikator Kualitas Pelayanan	27
3.	<i>Mudharabah</i>	30
a.	Pengertian <i>Mudharabah</i>	30
b.	Rukun <i>Mudharabah</i>	32
c.	Macam-Macam <i>Mudharabah</i>	32
d.	Syarat-Syarat <i>Mudharabah</i>	34
B.	Kerangka Berpikir	38
C.	Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	40
1.	Jenis Penelitian	40
2.	Pendekatan Penelitian	40
B.	Waktu dan Tempat Penelitian	41
1.	Waktu Penelitian	41
2.	Tempat Penelitian	41
C.	Populasi dan Sampel	42
1.	Populasi.....	42
2.	Sampel.....	42
D.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	43
1.	Sumber Data	43
a.	Data Primer	43

b. Data Sekunder	43
2. Teknik Pengumpulan Data	44
a. Survei	44
b. Studi Kepustakaan.....	44
c. Kuesioner Tertutup.....	44
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
F. Instrumen Penelitian.....	45
1. Koesioner Tertutup.....	45
2. Dokumentasi	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
1. Pengujian Kualitas Data	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Realibilitas	46
2. Uji Asumsi Dasar	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Homogenitas	47
3. Uji Analisis Regresi	48
a. Model Regresi Linear Sederhana	48
b. Uji t	48
c. Uji F	49
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Perkembangan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma	50
B. Visi dan Misi BPRS Muamalat Harkat	52
C. Alamat BPRS Muamalat Harkat	52
D. Kepengurusan BPRS Muamalat Harkat.....	54
E. Manajemen.....	54
F. Produk-Produk BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma	61

G. Teknik Analisis Data.....	68
1. Uji Kualitas Data.....	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	69
2. Uji Asumsi Dasar	70
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Homogenitas	71
3. Uji Hipotesis	71
a. Model Regresi Sederhana	71
b. Analisis Uji t	73
c. Uji F	73
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
H. Pembahasan.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran-Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti menghadiri seminar proposal
- Lampiran 2 : Blangko judul yang di ACC
- Lampiran 3 : Daftar hadir seminar proposal mahasiswa
- Lampiran 4 : Surat penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Surat izin penelitian
- Lampiran 7 : Rekomendasi izin penelitian dari KESBANGPOL kota Bengkulu
- Lampiran 8 : Surat Balasan Dari Bank Muamalat
- Lampiran 9 : Lembar bimbingan skripsi
- Lampiran 10 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 11 : Permohonan Surat Izin Pra Penelitian
- Lampiran 12 : Surat Perizinan
- Lampiran13 : Foto-Foto

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma
Oleh Tomi Eko Putra, NIM 1516140073

Tujuan Penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung *mudharabah* di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. 2) Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari Servei, kepustakaan, dan Kuesioner Tertutup. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan 1) Kualitas pelayanan akad *Mudharabah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Hasil uji-t didapatkan nilai tsig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05, maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. 2) Besarnya pengaruh *kualitas pelayanan* (X) terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma (Y) koefisien korelasi $R = 0,488$ (48,8%) sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Akad Mudharabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The Effect of Quality of Mudharabah Covenant Services on Customer Satisfaction Saving at Muamalat Harkat Bank Sukaraja, Seluma Regency

By Tomi Eko Putra, NIM 1516140073

The purpose of this study is 1) To determine the effect of mudharabah service quality service on customer satisfaction of saving mudharabah at Bank Muamalat Harkat Sukaraja, Seluma Regency. 2) To find out the influence of mudharabah service quality service on the satisfaction of saving at Bank Muamalat Harkat Sukaraja, Seluma Regency. This type of research is field research using an associative quantitative approach. Data collection techniques were obtained from Servei, literature, and Closed Questionnaire. Based on the results of research and discussion about the quality of mudharabah service agreements on saving customers' satisfaction at Muamalat Harkat Bank Sukaraja, Seluma Regency, it has been concluded that it can be concluded 1) The quality of Mudharabah contract services affects customer satisfaction of saving at Bank Muamalat Harkat Sukaraja, Seluma Regency. T-test results obtained tsig value of 0,000 which is smaller than the significant level used is 0.05, then Ho is rejected, which means there is an influence of mudharabah service quality service on customer satisfaction saving at Bank Muamalat Harkat Sukaraja, Seluma Regency. 2) The magnitude of the effect of service quality (X) on customer satisfaction saving at Bank Muamalat Harkat Sukaraja Seluma District (Y) correlation coefficient $R = 0.488$ (48.8%) the rest is influenced by other variables not included in this study

Keywords: Service Quality, Mudharabah Agreement, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Penjelasan dari pasal tersebut berarti bank merupakan sistem hukum perbankan di Indonesia untuk masyarakat yang membutuhkan dana atau oleh masyarakat yang kekurangan dana.¹

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tersebut, harus ditanggapi positif bahwa ini merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap bank bagi hasil yang lebih populer dengan sebutan bank syariah. Menyadari hal itu prinsip bank syariah perlu dipertegas kembali, agar persepsi masyarakat yang memandang perbankan syariah sama dengan bank konvensional dapat hilang. Karena hal ini akan menghambat proses sosialisasi yang terus digulirkan, sehingga sikap masyarakat yang meliputi sikap terhadap sistem dan produk perbankan syariah menunjukkan prospek yang menggembirakan terhadap sistem maupun produk perbankan syariah.

¹ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 19.

Untuk itu, perlu diciptakan daya inovasi baru untuk mendapatkan produk baru sebagai variasi dan produk yang telah ada dan akhirnya mampu menciptakan segmentasi pasar baru di antara pasar yang telah ada. Maka perlu adanya dukungan dan dorongan dari pemerintah maupun masyarakat supaya dapat mensosialisasikan perbankan syariah ke masyarakat luas. Karena di Indonesia masyarakatnya merupakan pemeluk agama Islam paling besar dibanding dengan agama-agama lain. Hal ini menjadi kesempatan dan prospek bagi pengembangan sistem dan produk-produk bank syariah.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip bagi hasil yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada ketentuan dari Al-Qur'an dan hadis.² Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam, dimana dalam tata cara bermuamalah secara Islam, harus menjauhi hal-hal dan praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil.³

Konsep tabungan di perbankan syariah sangat berbeda dengan tabungan di perbankan konvensional, perbedaan ini terjadi karena perbankan

² Muhammad, *Kebijakan Fiskal dan Moneter Dalam Ekonomi Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 93-94.

³ Muhammad, *Kontruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah-Mudharabah Dalam Wacana Fiqih dan Praktik Ekonomi Modern*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2005), h. 13-14.

syariah tidak mengenal suku bunga tertentu yang dijanjikan. Yang ada adalah *nisbah* atau persentase bagi hasil pada tabungan *mudharabah* dan bonus pada tabungan *wadiah*.⁴ Dengan *nisbah* bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menitipkan dananya pada bank syariah dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua belah pihak, baik pihak bank maupun nasabah. Namun, bukan hanya besaran bagi hasilnya saja yang membuat nasabah tertarik, tetapi ketentuan dalam pembagian bagi hasil juga membuat nasabah yang memiliki dana untuk menyimpan dananya pada bank syariah.⁵

Dalam operasional bank syariah pada bagian penghimpunan dana hampir sama dengan perbankan konvensional, artinya dalam sistem perbankan syariah dikenal produk berupa giro, tabungan dan deposito untuk menghimpun dana masyarakat serta adanya 2 (dua) akad yaitu *wadiah* dan *mudharabah*. *Wadiah* dapat diartikan secara murni titipan dari satu pihak ke pihak lain. *Mudharabah* merupakan salah satu bentuk akad kerja sama yang akan diberikan dan disepakati nasabah. Sistem dari *mudharabah* ini merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam

⁴ Wiroso, *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*, (Jakarta: IAI, 2013), h. 153.

⁵ Abdul Ghofur Ansori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM Press, 2007), h. 90.

kontrak. Dalam penentuan kontraknya, harus dilakukan diawal ketika akan memulai akad *mudharabah* tersebut.⁶

Pada prinsipnya, bank syariah hampir sama dengan bank konvensional, yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional adalah bahwa bank syariah beroperasi dengan berlandaskan prinsip syariah. Dalam konteks bank syariah terdapat 4 (empat) hal pokok yang tidak diperkenankan yaitu *maisir*, *gharar*, *riba*, *bathil*. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga karena memang tidak sesuai dengan prinsip syariah, namun dikenal dengan margin, uang sewa, dan bagi hasil dengan *nisbah*, dimana nasabah bank syariah akan memperoleh presentase bagi hasil yang tertera dalam perjanjian sebelumnya.

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut, salah satunya dipengaruhi oleh kualitas produk yang ditawarkan dan bagi hasil yang diberikan kepada nasabahnya.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen

⁶ Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 112.

dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan.⁷

Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen. Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. (Jakarta: Prenhalindo. 2012), h. 223

pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala

Deposito *mudharabah* merupakan simpanan berjangka dengan sistem bagi hasil yang diperuntukkan bagi perorangan atas badan hukum. Bank akan mengelola setiap rupiah deposito nasabah secara syariah, sehingga keuntungan yang didapatkan oleh nasabah akan maksimal. Jangka waktu deposito dapat dipilih antara 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan disepakati bersama. Bagi hasil ditentukan dengan porsi *nisbah* bagi hasil yang disepakati antara nasabah (*shahibul maal*) dengan Bank (*mudharib*) dan memungkinkan nasabah untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan suku bunga deposito pada Bank Umum. Nasabah tidak perlu khawatir uangnya akan hilang karena dana di Bank Muamalat Harkat dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).⁸

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang akan tertuang dalam judul yaitu: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penulisan skripsi ini, yaitu

⁸ Brosur Produk-Produk Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma Tahun 2018.

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung *mudharabah* di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam skripsi ini, yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung *mudharabah* di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi yang berguna bagi penulis khususnya dalam melatih bekerja dan berfikir dengan mencoba mempraktikkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan serta untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar

Sarjana Ekonomi Islam. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berdaya guna secara teoritis tentang pengaruh antara bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

2. Kegunaan Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi berbagai pihak terkait pengaruh antara kualitas pelayanan akad mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Dan semoga penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik dan sempurna, untuk itu penulis mengambil referensi yang berasal dari penelitian terdahulu berupa skripsi dari penulis lain.

1. Inayatul Aini dengan judul *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Mandiri Cabang Jember*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Responden penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah yang telah menjadi nasabah paling tidak selama > 1 tahun dan diambil dengan menggunakan

teknik *Qouta sampling* sebanyak 48 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS versi 15. Alat analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara imbalan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah adalah berpengaruh secara positif. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah juga berpengaruh secara positif

2. Atanasius dengan judul *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan syariah tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan secara per individu (*partial*) maupun secara bersama-sama (*simultan*) terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan *Mudharabah* pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan. Populasi penelitian ini adalah 18.781 nasabah pada PT Bank Muamalat cabang Pekalongan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 40 item pertanyaan yang dinilai dengan skala Likert 1-4 dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Uji prasyarat meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis

berganda. Berdasarkan analisis regresi pada taraf signifikan 5% menunjukkan (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Bagi Hasil terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan, dengan koefisien korelasi r_{x1y} sebesar 0,617; koefisien determinasi r^2_{x1y} sebesar 0,413; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Promosi terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan, dengan koefisien korelasi r_{x2y} sebesar 0,681; koefisien determinasi r^2_{x2y} sebesar 0,471; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan, dengan koefisien korelasi r_{x3y} sebesar 0,456; koefisien determinasi r^2_{x3y} sebesar 0,502; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; dan (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan Bagi Hasil, Promosi, Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan, dengan koefisien korelasi $R_{xy (1,2,3)}$ sebesar 0,795 dan koefisien determinasi nilai $R^2_{xy (1,2,3)}$ sebesar 0,632; dan Fhitung sebesar 54,907 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70.

3. Im Hilma dengan judul *The Factors Affecting Mudharabah Deposits of Sharia Banking in Indonesia (International Journal of Business and Management Invention)*. Deposito mudharabah merupakan salah satu sumber

dana utama bank syariah, oleh karena itu pertumbuhannya haruslah demikian terawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat bagi hasil dari mudharabah tabungan, suku bunga tabungan di bank konvensional, tingkat pertumbuhan Jakarta Islamic Index (JII), dan Gross Produk Domestik (PDB) dengan jumlah tabungan mudharabah di bank syariah. Bank syariah yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua bank umum syariah di Indonesia. Metode penelitian ini adalah Biasa *Least Square* (OLS) dengan data panel triwulanan dari 2006 hingga 2015 dari dua belas bank syariah yang diamati. Model pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Fixed Effect Model*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat bagi hasil tabungan mudharabah, suku bunga tabungan, tingkat pertumbuhan Indeks Islam Jakarta (JII), dan Produk Domestik Bruto (PDB) memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah tabungan mudharabah di Indonesia bank syariah. Tingkat bagi hasil tabungan mudharabah, tingkat pertumbuhan *Jakarta Islamic Index (JII)*, dan *Gross Produk Domestik (PDB)* berpengaruh positif terhadap jumlah tabungan mudharabah, sedangkan bunga Tingkat tabungan di bank konvensional memiliki pengaruh negatif terhadap jumlah tabungan mudharabah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Berikut definisi kepuasan pelanggan atau nasabah. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan

dengan harapannya.⁹ Defenisi lain menyebutkan bahwa: Kepuasan konsumen adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan¹⁰

b. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, nasabah akan loyal kepada bank, mengulangi lagi membeli produknya dan mempromosikanya kepada orang lain disekelilingnya. Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:¹¹

1. Sistem keluhan dan usulan Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik.

2. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kusioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah

⁹ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*,, h.36

¹⁰Yamit. *Manajemen Pemasaran Modern*. (Yogyakarta: Liberty 2001),h.89

¹¹Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008), h. 163

melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

3. Konsumen samara

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk. Indikator pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:¹²

1. Perasaan puas.
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

¹²Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2009), h. 3

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

1) Kualitas Pelayanan

Persepsi kualitas bagi konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sementara perusahaan, inovasi berjualan, humas, penjualan personal, pemasaran langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pembelian. Persepsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, demikian juga faktor-faktor asosiasi merek. Dayalitas dan faktor pelayanan berpengaruh rendah terhadap kepuasan konsumen, kinerja dan harapan mempunyai kemampuan yang kuat daya kepuasan konsumen. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan persepsi, kinerja dan harapan daya kepuasan konsumen. Studi tentang telah diharapkan oleh beberapa pemula menurut ini: Kotler P. Amstrong menyatakan bahwa kepuasan adalah konsep sejauh suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai harapan pembeli, kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna dibeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah sedangkan ketidak puasaan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungannya antara perusahaan dan pelayanan menjadi datar bagi pembelian dan menciptakan loyalitas

pelayanan serta rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan perusahaan.¹³

Definisi kualitas layanan adalah perbandingan yang dirasakan konsumen mengenai tingkat layanan yang diberikan perusahaan terhadap ekspektasi atau perkiraan konsumen itu sendiri. Kualitas layanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang diiringi dengan ketepatan dalam penyampaianya agar dapat melampaui harapan konsumen. Kualitas layanan telah mempelajari tentang pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Kualitas layanan, dan loyalitas konsumen merupakan tiga elemen kunci dalam menentukan kesuksesan implementasi suatu konsep pemasaran . Selain itu kualitas layanan yang tinggi akan menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Kualitas layanan berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan.¹⁴ Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *service quality* dengan *customer satisfaction*. Terdapat hubungan yang signifikan antara *service quality* dengan *customer satisfaction* Pengaruh Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono Nilai pelanggan merupakan perbandingan selisih antara

¹³ Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Alfabeta, 2012), h. 24

¹⁴ Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : PT. Erlangga, 2012), h. 70

nilai total yang didapatkan dengan biaya total yang dikeluarkan atas barang atau jasa yang dibeli konsumen. Dengan kata lain, nilai pelanggan merupakan kombinasi penilaian dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi pada saat konsumen menggunakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Menurut Kotler tidak bisa dipungkiri bahwa sasaran dari setiap pelaku bisnis yaitu menghantarkan nilai pelanggan untuk menghasilkan laba. Pelanggan memiliki harapan atas nilai yang akan didapatkannya sebagai kriteria dasar dalam memaksimalkan nilai. Setelah memilih satu diantara berbagai tawaran, kemudian akan dievaluasi apakah sudah memenuhi harapannya atau belum. Hasil evaluasi ini nantinya akan mempengaruhi kepuasan dan berpeluang untuk membeli ulang.¹⁵ Beberapa studi mengenai nilai pelanggan telah mempelajari tentang pengaruh variabel nilai pelanggan terhadap variabel kepuasan konsumen. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan agar pelanggan dapat terpuaskan dan selalu loyal adalah dengan menjalankan manajemen nilai pelanggan.¹⁶ Atau dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dapat dicapai melalui nilai pelanggan yang dapat terus dijaga atau ditingkatkan. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *customer value* dan

¹⁵ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Bayu Media, 2011), h. 37

¹⁶ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rajawali Press, 2013), h. 129

customer satisfaction. *Customer value* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

- 2) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan pelanggan akan tinggi demikian pula sebaliknya.
- 3) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya
- 4) Pengalaman dari teman-teman menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi
- 5) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi pelanggan. orang-orang dibagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang produk itu

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau

pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara dapat ditukarkan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.¹⁷

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2(dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.¹⁸

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari defenisi kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

¹⁷Jurini, K.P.W. *Menetapkan Segmentasi Pasar*. (Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas, 2003), h. 53

¹⁸ Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. (Jakarta: PT Gramedia, 2004), h. 67

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:¹⁹

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata.
Misalnya
perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat

¹⁹ Malayu Hasibuan. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Toko Gunung Agung, 2006), h. 90

kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.²⁰

- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.²¹

Organisasi publik mempunyai ciri *public accountability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan.

²⁰ Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), h. 88

²¹ Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2009), h. 90

Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

b. Bentuk, Makna dan Tujuan Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu:²²

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lincer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh

²² Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h.

karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Dalam Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administratif
- 2) Pelayanan barang
- 3) Pelayanan jasa

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima dimensi kualitas pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliabel*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informais baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.²³

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

²³ Malayu Hasibuan. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah....*, h. 90

1. *Sel-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengetahuan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”.
2. *Exced expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan) dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan) dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologisemaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan stndar yang respinsif.
6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayana yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.²⁴

Dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. *Reliabilitas*, yakni kemampuan meberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan akurat.
2. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan pengalaman luas.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.

²⁴ Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran, ...*, h. 76

5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas respirasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representatif di bengkel. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja

3. *Mudharabah*

a. Pengertian *mudharabah*

Mudharabah diambil dari kata “*adh-dhorbu fil ardhi*” yang artinya melakukan perjalanan untuk berdagang.²⁵ Dalam Al-Qur’an Surah Al-Muzammil (73) : (20) disebutkan :

﴿ وَءَاخِرُونَ يَصْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ... ﴾

“...Dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah ...”.²⁶

Istilah *mudharabah* dengan pengertian bepergian untuk berdagang digunakan oleh ahli (penduduk) negara Irak. Sedangkan ahli (penduduk) Hijaz menggunakan istilah *qiradh*, yang diambil dari kata *qardh* yang artinya memotong. Dinamakan demikian, karena pemilik modal memotong sebagian dari hartanya untuk diperdagangkan oleh ‘*amil* dan memotong sebagian dari keuntungannya.

Dalam pengertian istilah, *mudharabah* didefinisikan oleh Wahbah Zuhaili sebagai berikut: “*Mudharabah* adalah akad penyerahan modal

²⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), h. 365.

²⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur’an dan Terjemah*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2009), h. 453.

oleh si pemilik kepada pengelola untuk diperdagangkan dan keuntungan dimiliki bersama antara keduanya sesuai dengan persyaratan yang mereka buat”. Sayid Sabiq memberikan definisi *mudharabah* sebagai berikut: “Yang dimaksud dengan *mudharabah* di sini adalah suatu akad antara dua pihak dimana salah satu pihak memberikan uang (modal) kepada pihak lain untuk diperdagangkan dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi di antara mereka berdua sesuai dengan kesepakatan mereka”.²⁷

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *mudharabah* adalah suatu akad atau perjanjian antara dua orang atau lebih, dimana pihak pertama memberikan modal usaha, sedangkan pihak lain menyediakan tenaga dan keahlian, dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi di antara mereka sesuai dengan kesepakatan yang mereka tetapkan bersama. Dengan perkataan lain dapat dikemukakan bahwa *mudharabah* adalah kerja sama antara modal dengan tenaga atau keahlian. Dengan demikian, dalam *mudharabah* ada unsur *syirkah* atau kerja sama, hanya saja bukan kerja sama antara harta dengan harta atau tenaga dengan tenaga, melainkan antara harta dengan tenaga. Di samping itu, juga terdapat unsur *syirkah* (kepemilikan bersama) dalam keuntungan. Namun apabila terjadi kerugian maka kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik modal, sedangkan pengelola tidak dibebani kerugian, karena ia telah rugi tenaga tanpa keuntungan. Oleh karena itu, beberapa ulama memasukkan

²⁷ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat ...*, h. 366.

mudharabah ke dalam salah satu jenis *syirkah*, seperti yang dikemukakan oleh Hanabilah.

b. Rukun *Mudharabah*

Rukun akad *mudharabah* menurut Hanafiah adalah ijab dan qabul, dengan menggunakan lafal yang menunjukkan kepada arti *mudharabah*. Lafal yang digunakan untuk ijab adalah lafal *mudharabah*, *muqaradhah*, dan *mu'amalah*, serta lafal-lafal lain yang artinya sama dengan lafal-lafal tersebut. Sebagai contoh, pemilik modal mengatakan: “Ambillah modal ini dengan *mudharabah*, dengan ketentuan keuntungan yang diperoleh dibagi di antara kita berdua dengan *nisbah* setengah, seperempat, atau sepertiga”. Adapun lafal qabul yang digunakan oleh *'amil mudharib* (pengelola) adalah lafal “Saya ambil”, atau “saya terima”, atau “saya setuju” dan semacamnya. Apabila ijab dan qabul telah terpenuhi maka akad *mudharabah* telah sah.²⁸

Menurut jumhur ulama, rukun *mudharabah* ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) *'aqid*, yaitu pemilik modal dan pengelola (*'amil/mudharib*),
- 2) *Ma'qud 'alaih*, yaitu modal, tenaga (pekerjaan) dan keuntungan, dan
- 3) *shighat*, yaitu ijab dan qabul.

²⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat ...*, h. 370.

c. Macam-macam *mudharabah*

Mudharabah terbagi kepada 2 (dua) bagian, yaitu:

1) *Mudharabah muthlaq*

Mudharabah mutlak adalah akad *mudharabah* dimana pemilik modal memberikan modal kepada 'amil (pengelola) tanpa disertai dengan pembatasan (*qaid*). Contohnya seperti kata pemilik modal: "Saya berikan modal ini kepada Anda dengan *mudharabah*, dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi dua atau dibagi tiga". Didalam akad tersebut tidak ada ketentuan atau pembatasan mengenai tempat kegiatan usaha, jenis usaha, barang yang dijadikan objek usaha, dan ketentuan-ketentuan yang lain.

2) *Mudharabah muqayyad*

Mudharabah muqayyad adalah suatu akad *mudharabah* dimana pemilik modal memberikan ketentuan atau batasan-batasan yang berkaitan dengan tempat kegiatan usaha, jenis usaha, barang yang menjadi objek usaha, waktu, dan dari siapa barang tersebut dibeli. Pembatasan dengan waktu dan orang yang menjadi sumber pembelian barang dibolehkan menurut Abu Hanifah dan Ahmad, sedangkan menurut Malik dan Syafi'i tidak dibolehkan. Demikian pula menyandarkan akad kepada waktu yang akan datang dibolehkan menurut Abu Hanifah dan Ahmad, dan tidak dibolehkan menurut Imam Malik dan Syafi'i.²⁹

²⁹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat ...*, h. 372.

d. Syarat-syarat *mudharabah*

Untuk keabsahan *mudharabah* harus dipenuhi beberapa syarat yang berkaitan dengan 'aqid, modal, dan keuntungan.³⁰

1) Syarat yang berkaitan dengan 'aqid

Adapun syarat-syarat yang berkaitan dengan 'aqid adalah bahwa 'aqid baik pemilik modal maupun pengelola (*mudharib*) harus orang yang memiliki kecakapan untuk memberikan kuasa dan melaksanakan wakalah. Hal itu dikarenakan *mudharib* melakukan *tasarruf* atas perintah pemilik modal, dan ini mengandung arti pemberian kuasa. Akan tetapi, tidak disyaratkan *aqidain* harus muslim. Dengan demikian, *mudharabah* bisa dilaksanakan antara muslim dan *dzimmi* atau *musta'man* yang ada di negeri Islam. Di samping itu juga disyaratkan *aqidain* harus cakap melakukan *tasarruf*. Oleh karena itu, *mudharabah* tidak sah dilakukan oleh anak yang masih di bawah umur, orang gila, atau orang yang dipaksa.

2) Syarat yang berkaitan dengan modal

Syarat-syarat yang berkaitan dengan modal adalah sebagai berikut:

- a) Modal harus berupa uang tunai, seperti dinar, dirham, rupiah, atau dolar dan sebagainya, sebagaimana halnya yang berlaku dalam *syirkah 'inan*. Apabila modal berbentuk barang, baik tetap maupun bergerak, menurut jumhur ulama *mudharabah*

³⁰ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat ...*, h. 370.

tidak sah. Akan tetapi, Imam Ibnu Abi Layla dan Auza'i membolehkan akad *mudharabah* dengan modal barang. Alasan jumhur ulama adalah apabila modal *mudharabah* berupa barang maka akan ada unsur penipuan (*gharar*), karena dengan demikian keuntungan menjadi tidak jelas ketika akan dibagi, dan hal ini akan menimbulkan perselisihan di antara pemilik modal dan pengelola. Akan tetapi, apabila barang tersebut dijual dan uang hasil penjualannya digunakan untuk modal *mudharabah*, menurut Imam Abu Hanifah, Malik dan Ahmad hukumnya dibolehkan, karena modal sudah bukan barang lagi melainkan uang harga barang. Sedangkan menurut mazhab Syafi'i, hal itu tetap tidak dibolehkan karena dianggap tetap ada ketidakjelasan dalam modal.

- b) Modal harus jelas dan diketahui ukurannya. Apabila modal tidak jelas maka *mudharabah* tidak sah.
- c) Modal harus ada dan tidak boleh berupa utang, tetapi tidak berarti harus ada di majelis akad.
- d) Modal harus diserahkan kepada pengelola, agar dapat digunakan untuk kegiatan usaha. Hal ini dikarenakan modal tersebut merupakan amanah yang berada di tangan pengelola. Syarat ini disepakati oleh jumhur ulama, yakni Hanafiah, Malikiyah, Syafi'iyah, Auza'i, Abu Tsaur, dan Ibnu Al-Mundzir, kecuali Hanabilah.

4) Syarat yang berkaitan dengan keuntungan

Adapun syarat-syarat yang berkaitan dengan keuntungan adalah sebagai berikut:

1) Keuntungan harus diketahui kadarnya

Tujuan diadakannya akad *mudharabah* adalah untuk memperoleh keuntungan. Apabila keuntungannya tidak jelas maka akibatnya akad *mudharabah* bisa menjadi *fasid*. Apabila seseorang menyerahkan modal kepada pengelola sebesar Rp 10.000.000,00 dengan ketentuan mereka bersekutu dalam keuntungan, maka akad semacam ini hukumnya sah, dan keuntungan dibagi rata setengah-setengah. Hal tersebut dikarenakan *syirkah* atau persekutuan menghendaki persamaan, sesuai dengan firman Allah Swt dalam QS. An-Nisa (4) : (12), sebagai berikut:

فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثُّلُثِ ۗ

“Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam yang sepertiga itu ...”.

31

Apabila dibuat syarat yang menyebabkan ketidakjelasan dalam keuntungan maka *mudharabah* menjadi *fasid*, karena tujuan akad yaitu keuntungan tidak tercapai. Akan tetapi, jika syarat tersebut tidak menyebabkan keuntungan menjadi tidak

³¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an ...*, h. 278.

jelas maka syarat tersebut batal, tetapi akadnya tetap sah. Misalnya, pemilik modal mensyaratkan kerugian ditanggung oleh *mudharib* atau oleh mereka berdua maka syarat tersebut batal, tetapi akad *mudharabah* tetap sah, sedangkan kerugian tetap ditanggung oleh pemilik modal.

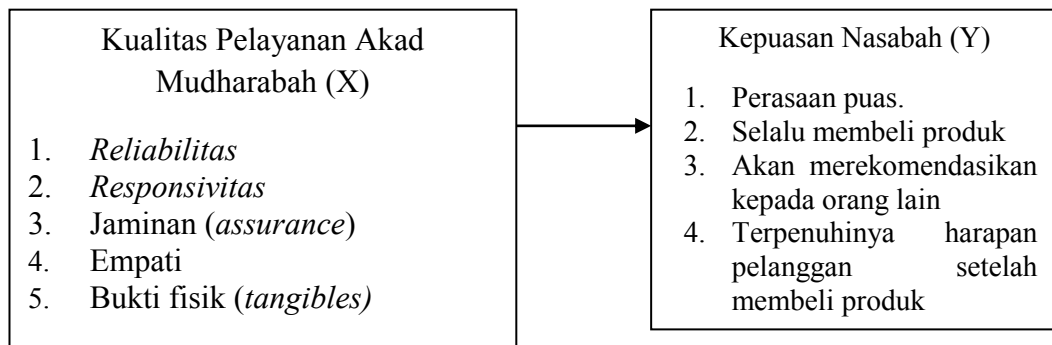
Apabila disyaratkan dalam akad *mudharabah* bahwa keuntungan semuanya untuk *mudharib*, maka menurut Hanafiah dan Hanabilah, akad berubah menjadi *qardh* (utang piutang) bukan *mudharabah*. Sedangkan menurut Syafi'iyah *mudharabah* semacam itu adalah *mudharabah* yang *fasid*. Dalam hal ini 'amil diberi upah/imbalance sesuai dengan pekerjaannya. Menurut Malikiyah, apabila disyaratkan keuntungan semuanya untuk *mudharib* atau untuk pemilik modal maka hal itu dibolehkan, karena ini merupakan *tabarru'* atau sukarela.

- 2) Keuntungan harus merupakan bagian yang dimiliki bersama dengan pembagian secara nisbah atau persentase, misalnya setengah-setengah, sepertiga dan dua pertiga atau 40% : 60%, 35% : 65%, dan seterusnya. Apabila keuntungan dibagi dengan ketentuan yang pasti, seperti pemilik mendapat Rp 100.000,00, dan sisanya untuk pengelola (*mudharib*), maka syarat tersebut tidak sah, dan *mudharabah* menjadi *fasid*. Hal ini oleh karena karakter *mudharabah* menghendaki keuntungan dimiliki

bersama, sedangkan penentuan syarat dengan pembagian yang pasti menghalangi kepemilikan bersama tersebut.

B. Kerangka Pikir

Penelitian ini akan mencari pengaruh dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y, dimana kualitas pelayanan akad mudharabah adalah variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y yang dijelaskan sebagai berikut:

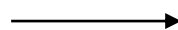


Gambar 2.1
Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Mudharabah Terhadap
Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja
Kabupaten Seluma

Keterangan :



:Menunjukkan variable (X) yaitu pengaruh kualitas pelayanan akad mudharabah dan variabel (Y) yaitu kepuasan nasabah



:Menunjukkan variable (X) yaitu pengaruh kualitas pelayanan akad mudharabah terhadap kepuasan nasabah

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

Ha : “Terdapat pengaruh antara pelanggan akad mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”.

Ho : “Tidak terdapat pengaruh antara sistem bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif karena tujuan dari penelitian ini menguji pengaruh antara sistem bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian korelasi hubungan kausal. Sugiyono menyatakan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat. Korelasi hubungan kausal merupakan korelasi antara dua variabel, variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).³² Dalam statistik istilah “korelasi” ini mengandung pengertian sebagai “hubungan antara dua variabel atau lebih”. Hubungan antara dua variabel disebut *Bivariate Corelation* (dua variabel).³³ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 59.

³³ Zen Amiruddin, *Statistik Pendidikan*, (Yogyakarta: Teras, 2010), h. 9.

sistem bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian korelasional menggambarkan suatu pendekatan umum untuk penelitian yang berfokus pada penaksiran pada kovariansi di antara variabel yang muncul secara alami. Tujuan penelitian korelasional adalah untuk mengidentifikasi hubungan prediktif dengan menggunakan teknik korelasi atau teknik statistik yang lebih canggih. Hasil penelitian korelasional juga mempunyai implikasi untuk pengambilan keputusan, seperti tercermin dalam penggunaan prediksi aktuarial secara tepat. Keterbatasan yang paling besar dari penelitian korelasional adalah masalah penafsiran hubungan kausal.³⁴

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dihitung dari 09 April 2019 sampai dengan 14 Februari 2020.

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di BPRS Muamalat Harkat Jln. Lintas Tais-Bengkulu Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma

³⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Ragagrafindo Persada, 2015), h. 37.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.³⁵ Populasi adalah kelompok yang dipilih dan digunakan oleh peneliti karena kelompok itu akan memberikan hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan.³⁶ Maka yang dimaksud dengan populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, dengan jumlah 160 orang sampai tahun 2019.

2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.³⁷

Sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

Ne^2 = Nilai Kritis (Batas Ketelitian)

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2013), h. 173.

³⁶ Sutanto Leo, *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 102.

³⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 62.

$$n = \frac{160}{1 + 160 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{160}{1 + 160 (0,01)}$$

$$n = \frac{160}{1 + 1,6}$$

$$n = \frac{160}{2,7} = 59,25 = 59$$

D. Sumber dan Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data yaitu :

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner tertutup kepada responden yaitu Pelayanan, Akad *Mudharabah*, Kepuasan Nasabah. Adapun data primer pada penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berasal dari BPRS Muamalat Harkat Seluma dan juga buku dan jurnal pendukung. Data yang dibutuhkan adalah data profil BPRS Muamalat Harkat Seluma.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Survei

Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapatkan data tertulis yang di anggap relevan.

b. Studi Kepustakaan

Peneliti memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan sehingga peneliti akan dengan mudah menemukan apa yang diperlukan. Adapun bentuk informasinya berupa teori-teori yang ada.

c. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner dirancang sebagai kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan (X) adalah suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.
2. Kepuasan Nasabah (Y) adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti.³⁸ Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner dirancang sebagai kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Adapun skala yang digunakan adalah sebagai berikut untuk ketiga variabel. Adapun kategori yang digunakan penulis adalah yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Zulkarnaen, 2017)³⁹

2. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan melihat dan mengamati data atau dokumen yang berkaitan dengan catatan-catatan, buku-buku, dan literatur. Dalam penelitian ini dokumen yang diperlukan adalah yang berhubungan dengan lahan penelitian yang bersumber dari BPRS Muamalat Harkat Seluma seperti profil perusahaan dan sumber lainnya yang bersifat data.

³⁸ Duwi Priyatno. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*, (Yogyakarta, Andi, 2012), h. 178

³⁹ Zulkarnaen. *Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Rumah Sakit IPHI Pedan. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2017)

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur, sehingga dapat mengungkapkan data dari Variabel. Jika nilai *corrected* total item correlation $>$ *corrected* total item C maka butir kuesioner valid dan jika $\text{sig} < \alpha$, maka kuesioner tidak valid.⁴⁰

b. Uji Realibilitas

Untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur, instrumen yang dikatakan reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dimana dikatakan reliable jika *Alpha Cronbach* $>$ 0,50.⁴¹

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Pembuktian data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya. Uji normalitas data

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung, Alfabeta, 2013), h. 24

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ..., h. 25

dilakukan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Untuk mengujinya digunakan *Skewness*. Untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut:⁴²

- 1) Jika *skewness* < 2 dan < -2 sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika *skewness* > 2 dan > -2 , maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak. Untuk menguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levene test* yaitu *Homogeneity of variance Test* dengan pedoman sebagai berikut:⁴³

- 1) Signifikansi uji (α) = 0,05
- 2) Jika Sig $> \alpha$, maka variansi setiap sampel sama (homogen)⁴⁴
- 3) Jika Sig $< \alpha$, maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

c. Uji Linearitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikansi atau tidak. Jika, nilai signifikansi

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ..., h. 29

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ..., h. 32

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Jakarta: Alfabeta, 2016) h.45

(sig) lebih kecil dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel. Dan sebaliknya, jika signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel.⁴⁵

3. Uji Analisis Regresi

a. Model Regresi Linear Sederhana

Berikut adalah persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini:⁴⁶

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

β_0 = Konstanta

β_1 dan β_2 = Koefisien regresi

x = Kualitas Pelayanan

μ_i = Standar error

b. Uji F

Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen X secara keseluruhan terhadap variabel Y. Uji F ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F yang dihasilkan dari perhitungan. Hipotesis diterima atau ditolak ditentukan sebagai berikut :

⁴⁵Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.159

⁴⁶Duwi Priyatno. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 99

- 1) Apabila $sig < \alpha$ (0,05), H_0 diterima dimana tidak ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Apabila $sig > \alpha$ (0,05), H_0 ditolak dimana ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

c. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka digunakan uji hipotesis sebagai berikut:

- 1) Uji t Untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
- 2) Menentukan level of signifikan
 - a) Apabila $\alpha \leq sig$ (0.05), maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.
 - b) Apabila $\alpha > sig$ (0.05), maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel digunakan interpretasi, hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat menggunakan (R^2) sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁷Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen...*, h. 156

Tabel 3.2
Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Pada Uji Korelasi

No.	Nilai Interval	Kekuatan hubungan
1	0,00-0,199	Sangat rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2013

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

Pendirian Bank Syari'ah Pembiayaan Syari'ah (BPRS) Muamalat Harkat Seluma dimulai sejak tahun 1994, dimana tahun tersebut adalah tahap awal pendirian tahap awal bank syari'ah secara nasional. Beberapa BPRS telah berdiri dipulau jawa dan bank umum syari'ah pertama yang mulai beroperasi pada tahun 1992.⁴⁸

Bank Muamalat Harkat didirikan oleh Drs. H.A Razie Jachya, modal awal Bank Muamalat Harkat pada saat pendirian tahun 1993 ditetapkan sebesar Rp.3 milyar dengan jumlah pemegang saham lebih dari 10 orang. Proses pendirian Bank Muamalat Harkat cukup lama dengan beberapa kali perubahan akte RI bernomer : No. C2-7152 HT 101 Tahun 1995, tanggal 8 juni 1995 Berita Negara RI No. 6831, tanggal 15 agustus 1995, pertama No.11 tanggal 15 november 1995 dengan notaris Zulkifli Wildan, SH dan akte kedua No.41 tanggal 13 maret 2009, selain akte perndirian akte juga dikuatkan dengan keputusan menteri hukum dan HAM dan keputusan kedua No. AHU-54624.AH 01.02.Tahun 2009. Setelah ada izin pendirian setahun kemudian barulah keluar No.Izin prinsip S-171/MK.17/1994. Dan 2 tahun kemudian izin oprasional dengan Kep.007/AN,17/1996 tanggal 8 januari 1996. Namun baru

⁴⁸Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Bengkulu tahun. 2018-2019

adapat beroperasi pada tanggal 22 januari 1996. Setelah seluruh perlengkapan dinyatakan lengkap pada tanggal 3 febuari 1996 Bank Muamalat diresmikan oleh Wakil Gebunur Bengkulu.

BPRS Muamalat Harkat Seluma sejak tahun 2000 terus memperoleh laba dan mendapat predikat sehat dari Bank Indonesia Bengkulu. Tidak hanya itu perkembangan BPRS Muamalat Harkat di ikuti dengan berdirinya kantor kas dibeberapa tempat yang strategis untuk mengembangkan ekonomi dengan prinsip syari'ah antara lain kantor kas pagar dewa dan masjid raya baitul izzah di kota bengkulu utara serta pihak bank tetap mengembangkan ekspentasi pembiayaan diwilayah lain sebagai wujud dalam mengembangkan sistem ekonomi islam.⁴⁹

Memperhatikan perkembangan BPRS Muamalat Harkat Seluma yang demikian pesat dan dengan adanya ekomoni daerah, perbankan syaria'ah turut serta dalam melakukan upaya pemberdayaan daerah, hal ini dilakukan dengan cara menghimpun dana dari daerah. Selain itu simpanan nasabah aman dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS), serta bank terdaftar diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK), BPRS Muamalat Seluma melakukan pemetaan terhadap daerah-daerah yang potensial. Kecamatan sukaraja merupakan salah satu daerah yang menjamin pilihan BPRS Muamalat Harkat Seluma dalam menunjang pembangun ekonomi umat islam, serta masyarakat yang non muslim, terutama peningkatan peranan usaha kecil.

2. Visi dan Misi BPRS Muamalat Harkat

⁴⁹Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

a. Visi BPRS Muamalat Harkat

1. Menjamin bank pembiayaan rakyat syariah terbaik di provinsi Bengkulu
2. Menjadi pemain dominan *diemotional/etchial market*
3. Menjadi pemain yang dikagumi *direlational market*

b. Misi BPRS Muamalat Harkat

1. Turut berperan dalam menunjang pembangunan ekonomi umat islam, terutama upaya peningkatan peranan usaha kecil
2. “... Agar harta itu jangan hanya beredar dilingkungan orang kaya saja diantara kamu” (Al-Hasyr: (59): (7)
3. Memberikan kontribusi yang positif kepada para pemegang saham
4. Mengusahakan pertumbuhan perusahaan yang optimal⁵⁰

3. Alamat BPRS Muamalat Harkat

1. Nama :

Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Muamalat Harkat

2. Alamat :

a. Kantor pusat

Jln. Raya Bengkulu Seluma KM. 32 Kec Sukaraja Kab Seluma

Bengkulu 38557.Telpon : 0736 7311330, Fax : 0736 7311407.

b. Kantor Kas Ketahun

⁵⁰Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat tahun. 2018-2019

Jl. Kemuning RT 01, Desa Giri Kencana, Kecamatan Ketahun,
Kabupaten Bengkulu Utara, Telepon : 0737- 7524096

c. Kantor Kas Manna.

Jl. Jendral Sudirman No.39 RT 02 Kab. Bengkulu Selatan, Telpon:
0739- 21007

d. Kantor Kas Masjid Raya Bengkulu.

Jln. Asahan No.1 (Komplek Masjid Raya Bitul Izzah) Padang
Harapan Bengkulu 38225. Telpon: 0736-343862.

3. Tanggal oprasional: 22 Januari 1996

a. No. Akte pendirian

1. Pertama: No.11 Tanggal 15 November 1993 Notaris Zulkifli Wildan, SH.
2. Terakhir: No. 41 Tanggal 13 Maret 2009 Notaris Dian Rismawati, SH.

b. Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI

1. Pertama: No. C2-7152 HT 101 Tahun 1995, tanggal 8 juni 1995
Berita Negara RI No. 6831, tanggal 15 agustus 1995
2. Terakhir No.AHU-54624.AH 01.02. Tahun 2009 Tanggal 11
November 2009.
3. No. Izin Prinsip: S-171/MK.17/1994.
4. No. Izin Oprasional: Kep.007/AN,17/1996 tanggal 8 januari
1996.⁵¹

⁵¹Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

4. Kepengurus BPRS Muamalat Harkat

Pengurus BPRS Muamalat Harkat terdiri dari cendekiawan, ulama dan bankir sehingga diharapkan dapat memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan nasabah, karena dikelola secara profesional.⁵²

1. Dewan Komisaris

Komisaris utama : Yefriza, SE, Ph.D

Komisaris : H. Zulkarnain Hazairin, SH

2. Dewan Pengawas Syariah

Ketua : H. M. Djufri, M.Si

Anggota : Drs. H. Iskandar Ramis, SIP, M.Si

3. Direksi

Direktur Utama : Dharma Setiawan, SE

Direktur : Deri Haspriyanti, A.Md

5. Manajemen

Job description BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma:

1. Rapat Umum Pemegang Saham

Kekuasaan tertinggi organisasi pada BPRS Muamalat Harkat Seluma berada pada rapat umum pemegang saham yang memiliki fungsi dan wewenang, menetapkan anggaran dasar dan perubahannya, serta

⁵²Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

mengangkat dan memberhentikan pengurus syari'ah, dan menetapkan perubahan modal, tujuan perusahaan, dan pembagian laba.⁵³

2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ perusahaan yang memiliki tanggung jawab dan wewenang melakukan pengawasan dan memberikan naasehat atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi, sehingga direksi dapat mengembangkan dan memitimidasi resiko atas kegiatan bisnisnya dan wajib mendorong direksi, sehingga memenuhi prinsip kehati-hatian dan prinsip syari'ah menyelenggarakan rapat umum pemegang saham luar biasa, dan menyampaikan laporan kepada Dewan Komisaris dalam RUPS dan Bank Indonesia.

3. Dewan Direksi

Dewan direksi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memimpin usaha dan mengelolah bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam perbankan syari'ah, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolah bank sebagai lembaga intermediasi dengan memenuhi prinsip syaria'ah, serta menjabarkan kebijakan umum bank yang telah dibuat dewan komisaris dan disetujui RUPS, dan memimpin rapat (rapat direksi, rapat komisi, rapat staf) untuk memberikan keputusan terhadap pembiayaan dan lain-lain.

4. Dewan Pengawas Syari'ah

⁵³Data Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

Adapun wewenang dan tanggung jawab dewan pengawas syari'ah dalam memastikan dan mengawasi sesuai kegiatan operasional terhadap Fatwa Dewan Syari'ah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank berdasarkan prinsip syari'ah terhadap pelaksanaan operasional pengendalian atau Audit Internal.

5. Sistem Pengendalian atau Audit Internal

Audit Internal mempunyai tugas dan wewenang untuk melakukan dan pengawasan atau kontrol agar pelaksanaan operasional BPRS dijalankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan, dan mengumpulkan data/informasi, pencatatan pengumpulan klasifikasi, menyimpulkan, menyusun laporan keuangan yang terdiri dari Neraca, Daftar Laba/Rugi, Perubahan Modal, *Capital Adequacy Ratio* (CAR) serta laporan lainnya yang diperlukan selanjutnya melakukan verifikasi aktiva dan pasiva, dan memastikan keseksamaan poin penghasilan dan biaya.

6. Bagian Pemasaran

Fungsi utama dan fungsi jabatan kepada bagian pemasaran adalah merencanakan, mengarahkan, serta mengevaluasi target dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Masing-masing tugas tersebut dilaksanakan oleh seksi (sub bagian atau unit kerja) yang masing-masing menjalankan fungsi dan tugasnya secara terpisah namun saling menunjang.

7. *Account Officer* atau penyaluran dana

Tugas dan wewenang *Account Officer* adalah bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai prosduktif, dan mencari nasabah potensial yang layak diberikan pembiayaan yang malakukan penagihan, pengawasan serta pembinaan dan melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat untuk bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan, serta mencari nasabah pembiayaan potensial.

8. *Funding Officer* atau Penghimpun Dana

Tugas dan wewenang *Funding Officer* untuk melakuakn promosi produk-produk pendanaan Bank, baik dalam bentuk tabungan, deposito dan ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah) dan bertanggung jawab dalam penyediaan dana likuiditas bank serta pemenuhan kewajiban penyediaan modal disetor bank.

9. Adminitrasi Pembiayaan

Tugas serta wewenang Administrasi Pembiayaan adalah memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan diberikan seperti dokumen agunan dan data lainnya, dan menerima dokumen dan berkas pembiayaan.

10. Bagian Operasional

Fungsi utama dan tugas jabatan kepala bagian oprasional adalah merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengawasi seluruh aktivitas dibidang oprasional baik yang berhubungan dengan pihak

internal dan pihak eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme bank khususnya terhadap pelayanan nasabah bagian operasional mempengaruhi seksi-seksi bank bagian atau unit kerja masing-masing memiliki fungsi dan tugas yang berbeda namun saling terkait.

11. *Customer Service* atau pelayanan nasabah

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang CS adalah bertindak sebagai penerima telepon yang masuk dan meneruskan kegiatan masing-masing, dan memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk kepada calon nasabah dalam melakukan proses pembukaan atau penutupan rekening tabungan dan deposito.

12. *Teller*

Adapun tugas utama *teller* adalah mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia dan memberikan layanan transaksi tunai serta memberikan pelayanan setoran cek dari nasabah dan proses *kliring*, dan bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian dan membukukan semua transaksi.

13. *Accounting* pembukuan

Tugas dan wewenang *Accounting* pembukuan adalah mengatur dan mengkoordinasi hasil aktivitas dan kegiatan operasional dan memeriksa kelengkapan bukti transaksi pembukaan dan kebenaran pencatatan transaksi, serta melakukan proses distribusi *renew* secara bulanan, dan hasilnya diimplementasikan dalam perhitungan bagi hasil tabungan dan deposito.

14. Umum dan Sumber Daya Insani (SDI)

Tugas dan tanggung jawab Umum dan Sumber Daya Insani (SDI) adalah mengelola dan mencatat pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya umum dan menyediakan, mengawasi dan pemakaian perlengkapan, serta mengadministrasikan penyusunan inventaris sesuai prosedur akuntansi.

15. Teknisi Komputer

Tugas dan tanggung jawab Teknisi Komputer adalah mengatur, mempersiapkan dan mengawasi penggunaan komputer, laptop maupun printer yang dioperasikan, serta melakukan perbaikan terhadap kerusakan komputer, laptop maupun printer baik kerusakan *software* dan *hardware*, dan bertanggung jawab terhadap penanganan sistem komputerisasi dari gangguan virus.

16. *Security* atau keamanan

Tugas dan tanggung jawab *Security* atau keamanan adalah menjaga keamanan lingkungan kerja terhadap ancaman gangguan, ketidakstabilan pihak luar, menerima dan mencatat identitas setiap tamu yang mempunyai keperluan dengan kepala bagian atau direksi, dan melayani tamu dengan baik dan senantiasa selalu bersikap waspada.

17. Kantor Kas BPRS Muamalat Harkat Bengkulu

Fungsi utama dari Kantor Kas adalah merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengawasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik

yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesional bank khususnya dalam pelayanan kantor kas.⁵⁴

6. Produk-Produk BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

1. Produk Penghimpun Dana

Produk Penghimpun Dana merupakan simpanan dana masyarakat yang aman dan sesuai syari'ah. Diperuntukan bagi perorangan maupun badan hukum. Selain diberikannya bagi hasil/bonus yang kompetitif, simpanan ini juga dijamin oleh Lembaga Penjamin Syari'ah (LPS) sehingga nasabah akan merasa nyaman, aman dan tenang menyimpan uangnya di Bank Muamalat Harkat.⁵⁵

a. Tabungan *Wadiah*

1. Tabungan *Wadiah* merupakan titipan nasabah yang bisa diambil sewaktu-waktu, tidak dikenakan biaya administrasi dan dapat diberikan bonus oleh bank.
2. Tabunganku, merupakan tabungan untuk umum, tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi, syarat tabunganku setoran awal hanya Rp. 20.000,- nasabah bisa mendapatkan bonus bila saldo rata-rata tabunganku minimal Rp. 500.000,-per bulan.

b. Tabungan *Mudharabah*

Simpanan dengan prinsip *Mudharabah* ada 3 macam:

1. Tabungan/simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*:
bahwa nasabah (*Shohibul Maal*) membebaskan kepada siapa

⁵⁴Data Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

⁵⁵Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

tabungan/simpanan tersebut akan disalurkan, dan tanpa syarat-syarat tertentu.

2. Tabungan/simpanan *Mudharabah Muqayadah* bahwa nasabah (*Shohibul Maal*) menyatakan kepada siapa simpanan tersebut akan disalurkan.
3. Tabungan *Mudharabah Mulaqah* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma ada beberapa yaitu:

- a. Tabungan Muamalat Umum

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat umum baik perorangan, maupun lembaga yang pengambilannya dapat diambil setiap hari (jam kerja), setoran awal Rp. 100.000,- nasabah sudah bisa mendapatkan bagi hasil perbulan, tabungan ini dikenakan biaya administrasi perbulan yang ringan. Pada tabungan ini masyarakat tidak perlu khawatir pada tabungannya akan berkurang, karena bagi hasil yang diterima nasabah dapat menutup biaya administrasi perbulan jika tabungannya kurang lebih Rp. 500.000,-.

Persyaratan tabungan Muamalat Umum

1. Foto Copy KTP
2. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
3. Penyetoran dan Pengambilan dapat dilakukan setiap hari kerja.

4. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh bank.
5. Saldo yang tersisa pada setiap penarikan dana minimal Rp. 10.000,-

b. Tabungan Siswa Muamalat

Tabungan Siswa Muamalat merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pelajar dari tingkat TK sampai SLTA. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi perbulan, tapi nasabah bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulan.⁵⁶

Persyaratan Tabungan Siswa :

1. Foto Copy Kartu Pelajar (untuk SLTP dan SLTA)
2. Foto Copy KTP orang tua (untuk TK dan SD)
3. Foto Copy kartu keluarga (untuk TK dan SD)
4. Setoran pertama minimal Rp. 5.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000,-
6. Saldo minimal Rp. 20.000,-(akan mendapatkan bagi hasil).

c. Tabungan Haji dan Qurban

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat yang mempunyai niat untuk ibadah Haji atau Ibadah Qurban.

Persyaratan Tabungan Haji dan Qurban :

1. Foto Copy KTP

⁵⁶Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

2. Setoran pertama minimal Rp. 100.000,- setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-.
3. Penyetoran dapat dilakukan setiap hari
4. Pengambilan tabungan hanya bisa diambil pada saat akan melakukan Qurban (untuk tabungan qurban)
5. Pengambilan tabungan boleh dilakukan pada saat tabungan tabungan telah cukup untuk mendaftarkan diri ke Kementrian Agama
6. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh Bank
7. Saldo yang tersisa pada setiap penarikan dana minimal Rp. 10.000,-⁵⁷

d. Deposito

Deposito mudharabah merupakan Simpanan Berjangka dengan sistem bagi hasil yang diperuntukan bagi perorangan atau badan hukum. Bank akan mengelolah setiap rupiah deposito nasabah secara syari'ah, sehingga keuntungan yang didapat oleh nasabah akan maksimal. Jangka waktu deposito dapat dipilih antara 1, 3, 6, 12, dan 24 bulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan disepakati nasabah.

Pesyaratan Deposito:

⁵⁷Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

1. Foto Copy KTP
2. Foto Copy Akta Pendirian (Untuk Perusahaan /Badan Hukum dan Koprasi)
3. Foto Copy KTP Pengurus (Untuk Perusahaan/Badan Hukum dan Koprasi)
4. Foto Copy Perizinan Usaha pemohon yang masih berlaku (NPWP, TDP, SIUP, SITU dan suran izin lainnya)
5. Minimal Deposito sebesar Rp, 500.000,- dan kelipatan Rp.500.00,-⁵⁸

2. Produk Pembiayaan

Bank Muamalat Harkat juga menyediakan layanan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumtif yang dikelola syari'ah sehingga lebih mudah, fleksibel dan lebih menentramkan karena terbebas dari penetapan bunga.

Keunggulan :

- a. Rasa tentram, karena dengan pembiayaan syari'ah terhindar dari transaksi yang ribawi.
- b. Rasa aman, karena prinsip syari'ah akan memberikan pembiayaan yang adil.
- c. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan di depan.

⁵⁸Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

Ada 2 produk pembiayaan yaitu :

1. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* ialah pembiayaan dengan prinsip jual beli, yaitu pembiayaan yang diperuntukan untuk pembelian barang atau aset berwujud. Pembayaran dilakukan secara angsuran sesuai kesepakatan bersama. Pembiayaan ini cocok untuk nasabah yang membutuhkan tahapan aset namun kekurangan dana untuk membeli secara tunai.

2. Bagi Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* merupakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Pembiayaan ini cocok untuk nasabah yang telah memiliki usaha dan bermaksud mengembangkan namun masih kekurangan dana.⁵⁹

3. Jasa Lainnya

Bank Muamalat Harkat juga melayani beberapa jasa yaitu :

1. Transfer ke semua Bank Tujuan.
2. Pembayaran Rekening Listrik.
3. Pembayaran Rekening Telepon.
4. Pembayaran Air PDAM.
5. Pembayaran Speedy Instan.
6. Pembayaran TV berlangganan.
7. Pembayaran Angsuran Kredit Motor.

⁵⁹Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

8. Dan lain-lainnya.⁶⁰

B. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Adapun metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan korelasi *Corrected Item – Total Correlation* .

Tabel 4.1
Uji validitas variabel X (Kualitas Pelayanan)

No. soal	r hitung	r table	Keterangan
X1	0,875	0,332	Valid
X2	0,892	0,332	Valid
X3	0,936	0,332	Valid
X4	0,928	0,332	Valid
X5	0,795	0,332	Valid
X6	0,875	0,332	Valid
X7	0,892	0,332	Valid
X8	0,938	0,332	Valid
X9	0,928	0,332	Valid
X10	0,795	0,332	Valid
X11	0,936	0,332	Valid

Sumber: Data Penelitian, Diolah 2019

Tabel 4.2
Uji Validitas Variabel Y (Peningkatan Jumlah Nasabah)

Soal	r hitung	r table	Keterangan
Y1	0,876	0,332	Valid
Y2	0,893	0,332	Valid
Y3	0,937	0,332	Valid

⁶⁰Brosur, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Bengkulu tahun. 2018-2019

Y4	0,927	0,332	Valid
Y5	0,801	0,332	Valid
Y6	0,876	0,332	Valid
Y7	0,893	0,332	Valid
Y8	0,937	0,332	Valid

Sumber: Data Penelitian, Diolah 2019

Dari tabel di atas seluruh item pertanyaan kuesioner tentang variabel (X), dan variabel (Y) dinyatakan valid artinya semua butir pertanyaan dapat mengukur validitas penelitian karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Realibilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik *Cronbach Alpha*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,50$.⁶¹ Hasil uji realibilitas direkap pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	N of Items	$\alpha = 0,50$	Keterangan
X	0,815	11	0,50	Reliabel
Y	0,790	8	0,50	Reliabel

Sumber: Data Penelitian, Diolah 2019

⁶¹ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2008), h. 78

Berdasarkan hasil tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *alpha cronbach* yang lebih dari 0,50 maka butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Artinya semua butir kuesioner digunakan dalam penelitian karena nilai *alpha cronbach* yang lebih dari 0,50.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
X	.138	30	.151
Y	.133	30	.183

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Penelitian, Diolah 2019

Berdasarkan hasil output SPSS di atas kita dapat melihat nilai signifikan Kolmogorov Smirnov seluruh variabel yaitu 0,151 dan 0,183 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas artinya bahwa semua sampel berasal dari populasi yang sama.

b. Uji Homogenitas

Tabel 4.5
Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X Based on Mean	.342	1	28	.563

	Based on Median	.291	1	28	.594
	Based on Median and with adjusted df	.291	1	27.813	.594
	Based on trimmed mean	.307	1	28	.584
Y	Based on Mean	.823	1	28	.372
	Based on Median	.642	1	28	.430
	Based on Median and with adjusted df	.642	1	27.527	.430
	Based on trimmed mean	.764	1	28	.390

Sumber: Data Penelitian, Diolah 2019

Dari hasil di atas dapat diketahui signifikansi masing-masing variabel bernilai di atas 0,05. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mempunyai varian sama. Angka Levene Statistic menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya.

3. Uji Analisis Regresi

a. Model Regresi Linier Sederhana

Untuk menganalisis pelayanan (X) yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) maka digunakan uji regresi linier sederhana, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	2.521	1.679					
	Y	.769	.149	.699	5.170	.000	.154	6.476

a. Dependent Variable

Sumber: Data Primer, Diolah, 2019

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan didapatkan persamaan regresinya adalah:

$$Y = 2,521 + 0,769 (X) + ei$$

Angka tersebut masing-masing secara ekonomi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 2,521 mempunyai arti bahwa apabila variabel pelayanan (X) sama dengan nol, maka variabel kepuasan nasabah sama dengan 2,521. Hal ini berlaku saat dilaksanakannya penelitian pada nasabah BPRS Muamalat Harkat.
2. Koefisien regresi variabel pelayanan (X) sebesar 0,769 mempunyai makna bahwa apabila kualitas pelayanan (X) ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah BPRS Muamalat Harkat sebesar 0,769.

b. Uji t

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.521	1.679		1.501	.145
Y	.769	.149	.699	5.170	.000

a. Dependent Variable

Sumber: Data Primer, Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, hasil uji-t didapatkan nilai tsig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05, maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan akad mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

c. Uji F

Berikut ini adalah hasil uji f, hasil uji f digunakan untuk mengetahui apakah model dalam penelitian telah layak untuk digunakan. Analisis lebih lanjut mengenai pengujian hipotesis atau tidak, yang mana model dikatakan layak apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$, dan model tidak layak untuk analisis selanjutnya bila nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut tabel hasil uji f.

Tabel 4.7
Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.517	1	104.517	26.730	.000 ^a
	Residual	109.483	28	3.910		
	Total	214.000	29			

a. Predictors: (Constant)

b. Dependent Variable

Sumber : Data Sekunder di olah 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F 26,73 ini artinya nilai $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dikatakan layak untuk analisis pengujian selanjutnya, maka F tabel bisa dilihat di Table Statistics dengan nilai F Table sebesar 2,438 dengan Kriteria pengujian jika F hitung \leq F tabel, maka Ho diterima. Kemudian jika F hitung $>$ F tabel, maka Ho ditolak. Pada uji F ini yang dilihat adalah nilai F, sedangkan nilai lainnya hanya mengikuti output SPSS saja.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 4.8
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.470	1.977

a. Predictors: (Constant),

Sumber : Data Primer, Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai koefisien korelasi $R=0,699$. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 48,8 %, memberikan sumbangan sebesar $R\text{ Square} = 0,488$ atau 48,8 % dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Muamalat Harkat sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

C. Pembahasan

1. Pengaruh antara kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung *mudharabah* di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma hasil uji-t didapatkan nilai t_{sig} sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian berhasil membuktikan hipotesis. Kualitas pelayanan yang telah di alami oleh nasabah ketika menggunakan produk pada Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma telah membuat nasabah merasa puas jika

pengalaman yang mereka alami adalah pengalaman yang baik, misalnya pengalaman pada acara, nasabah pernah mengikuti acara yang diselenggarakan oleh pihak bank dan mereka merasa tertarik untuk menggunakan produk asuransi dan juga dalam memberikan pelayanan karena berada pada lingkungan bernuansa Islami.

Penelitian ini membuktikan bahwa Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma selalu memberikan hal yang berbeda dari bank lainnya, sehingga pelanggan akan mendapatkan pengalaman positif dan secara otomatis mereka akan menceritakan kepada masyarakat sekitar tentang kualitas pelayanan yang didapat selama di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Sesuai dengan yang dinyatakan oleh Venkat bahwa pengalaman positif yang didapat terhadap perusahaan tertentu, maka mereka akan sukarela menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain.

2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Menabung Di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

Nilai koefisien korelasi $R=0,699$. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 48,8 %, memberikan sumbangan sebesar $R\text{ Square} = 0,488$ atau 48,8 % dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Muamalat Harkat sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Pelanggan yang telah mengunjungi dan melakukan aktivitas di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma akan mendapatkan pengalaman menarik seperti yang dijelaskan sebelumnya, saat mendapatkan sesuatu yang melebihi harapan pelanggan saat itulah pelanggan mendapatkan kepuasan. Sesuai dengan teori Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja produk dengan keinginan yang diharapkan. Jika kinerja produk lebih rendah dengan yang diharapkan maka seorang pelanggan akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja produk yang diberikan melebihi atau sama dengan yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan timbul rasa kepuasan pada pelanggan.⁶²

⁶² Philip Kotler dan Keller *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Andi Maulana dan Wibi Hardani. Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 45

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan akad *Mudharabah* terdapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Hasil uji-t didapatkan nilai t_{sig} sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05, maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan akad *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan akad *murabahah* (X) terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma (Y) koefisien korelasi $R = 0,488$ (48,8%) sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran-Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan agar mempertahankan dan perlu meningkatkan kualitas

pelayanan karena sudah terbukti dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Penelitian mendatang sebaiknya meneliti lebih lanjut kepuasan nasabah dengan menggunakan variabel bebas yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, Zen. *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: Teras. 2010.
- Ansori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Asdi Mahasatya. 2013.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press. 2013.
- Brosur Produk-Produk Bank Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2009.
- Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT Gramedia. 2004.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Ragagrafindo Persada. 2015.
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Alfabeta. 2012.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo. 2009.
- Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media. 2011.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung. 2006.
- Jurini, K.P.W. *Menetapkan Segmentasi Pasar*. Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas. 2003.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA. 2008.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2005.
- Leo, Sutanto. *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Desertasi*. Jakarta: Erlangga. 2013.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2009.

- Muhammad. *Kebijakan Fiskal dan Moneter dalam Ekonomi Islam*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
- Muhammad. *Kontruksi Mudharabah dalam Bisnis Syariah-Mudharabah dalam Wacana Fiqih dan Praktik Ekonomi Modern*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta. 2005.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah. 2010.
- Nurhayati, Sri. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi. 2012.
- Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006.
- Sabran, Bob. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. 2006.
- Wiroso. *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*. Jakarta: IAI. 2013.
- Yamit. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty 2001.
- Zulkarnaen. *Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Rumah Sakit IPHI Pedan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta. 2017.