

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH***

**Muhammad Rezki Afriyansah  
Syamsul Bachri**

Program Studi S1, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako  
Email: rezkiafriyansyah67@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kausal dengan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 45 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 16.0. Bentuk penarikan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan bagi hasil berpengaruh secara serempak dan juga parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Bagi Hasil, dan Kepuasan Nasabah

### **Abstract**

*The objective of this research is to find out the effect of service quality and profit towards customer satisfaction on mudharabah savings at INDONESIAN ISLAMIC BANK Palu M.Yamin branch. In this study, the researcher used descriptive and causal design. The total sample of this research is 45 respondent. The technique of data analysis is multiple linear regression with SPSS software 16.0. The sampling method used non probability sampling. The result of this study showed that the service quality and profit sharing had a simultaneous and partial effect towards customer satisfaction on mudharabah saving at INDONESIAN ISLAMIC BANK Palu M.Yamin branch.*

**Keywords:** Service Quality, Profit Sharing and Customer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Munculnya sistem ekonomi syariah menjadi peluang besar, mengingat Indonesia memiliki penduduk beragama Islam terbesar di dunia. Sampai saat ini penduduk muslim di Indonesia telah mencapai sekitar 200 juta jiwa. Wilardjo dalam Atika (2017, 1) juga mengungkapkan bahwa Indonesia merupakan negara yang memiliki perbankan syariah dengan kinerja keuangan tertinggi di dunia. Tingkat profitabilitas bank syariah di Indonesia merupakan yang terbaik di dunia, diukur dari rasio laba terhadap aset. Indonesia juga merupakan negara yang perbankan syariahnya memiliki pertumbuhan sangat pesat. Baik dilihat dari bertambahnya jumlah bank syariah maupun bertambahnya jumlah aset. Bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang mana kegiatan usahanya dijalankan berdasarkan prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang (Yaya 2014, 48). Menurut Soemitra dalam Prasetyo (2015, 1) menyebutkan bahwa adanya dukungan pemerintah berupa regulasi mengenai perbankan syariah antara lain pada UU No.10 Tahun 1998 sebagai revisi UU No.7 Tahun 1992 dan pada tanggal 16 juli 2008 munculah UU yang mengatur secara khusus tentang perbankan syariah yaitu UU No. 21 Tahun 2008. Dimana bank syariah adalah bank yang menjalankan operasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia sendiri dilakukan dengan kerangka *dual banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Disebutkan oleh Adrian

dalam Sitorus (2019, 1) bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 juga, bank umum dibolehkan menjalankan *dual banking system*, yaitu beroperasi secara konvensional dan syariah sekaligus sepanjang penatausahaan dan pengelolaan itu dilakukan secara terpisah. Dalam operasionalnya, bank umum tersebut membentuk cabang syariah dan unit usaha syariah di kantor pusatnya walaupun ketentuan yang ada saat ini telah memberikan peluang untuk pengembangan bank syariah di Indonesia.

Dizaman sekarang ini, munculnya bank-bank syariah sudah bagaikan tumbuhnya jamur dimusim penghujan. Bank-bank umum sudah mulai melebarkan sayapnya dengan membuka anak cabangnya yang berlabel syariah, tentunya hal ini menyebabkan persaingan antar bank-bank syariah tidak dapat dielakan lagi. Bukan hanya bersaing antar bank saja, namun bank syariah juga dihadapkan dengan persaingan bersama lembaga keuangan non bank. Maka dari itu, masing-masing bank syariah tentunya tidak ingin kalah dibandingkan dengan para pesaingnya, contohnya dengan lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syariah, *leasing* syariah, modal ventura syariah dan juga bersaing dengan bank-bank konvensional yang sudah ada sejak lama. Data yang terdapat pada Statistik Perbankan Syariah (SPS) Otoritas Jasa Keuangan sampai dengan bulan Juni tahun 2020 mencatat bahwa jumlah Bank Umum Syariah (BUS) yang berada di Provinsi Sulawesi Tengah sebanyak 6 unit bank. Kemudian untuk jumlah Unit Usaha Syariah (UUS) berjumlah 1 unit, dan untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang berada di Provinsi Sulawesi Tengah sendiri tidak ada (Otoritas Jasa Keuangan 2020, 5-8). Adapun jumlah aset bank syariah di Provinsi Sulawesi Tengah sebesar Rp 1,8 triliun, kemudian jumlah pembiayaan total outstanding loan (OSL) sebesar Rp 1,6 triliun, dan dari sisi penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) sendiri di perbankan syariah Provinsi Sulawesi Tengah totalnya sebesar Rp 1,267 triliun. Melihat fenomena yang terjadi saat ini pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin dimana dalam hal memberikan layanan kepada para nasabahnya, BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin masih belum bisa memberikan layanan sesuai dengan yang nasabah harapkan. Selain itu pembagian nisbah bagi hasil yang ditawarkan oleh BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin masih dirasa kurang oleh para nasabah tabungan *mudharabah*. Pada saat ini pembagian nisbah bagi hasil yang ditawarkan bank adalah sebesar 13 : 87, dimana 13% keuntungan untuk nasabah dan 87% keuntungan untuk pihak bank.

Parasuraman mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu layanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen (Ukudi 2007, 215-227). Jika kualitas layanan yang diberikan oleh bank bagus dan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut dapat dikategorikan baik dan memuaskan, namun jika layanan yang diberikan oleh bank kurang baik dan yang dirasakan oleh nasabah tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut dikategorikan tidak baik dan kurang memuaskan.

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam, yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal dengan pengelola modal (Antonio 2001, 90). Dalam bagi hasil ini terdapat dua pihak yang melakukan perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan oleh kedua pihak atau salah satu pihak akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pihak yang melakukan akad perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah yaitu persentase yang disetujui oleh kedua belah pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dikerjasamakan (Ismail 2011, 95-96). Semakin tinggi persentasi nisbah bagi hasil yang diberikan bank kepada nasabah, maka akan membuat tingkat kepuasan nasabah meningkat. Namun sebaliknya, jika persentasi nisbah bagi hasil yang diberikan bank kepada nasabah rendah, maka tentu hal tersebut akan membuat atau mengakibatkan kepuasan nasabah akan menurun.

Demi bisa lebih bersaing lagi dengan bank konvensional di pasaran, maka bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan dan persentase nisbah bagi hasilnya. Karena semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi persentase nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah, maka nasabah akan merasa puas. Dalam menunjang kesuksesan suatu perusahaan, perlu disadari betapa pentingnya faktor pelanggan sebagai yang utama. Oleh karena itu, mengukur sebuah tingkat kepuasan menjadi hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh perusahaan (Ayub 2020, 19). Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja/produk yang dirasakan terhadap yang diharapkan. Menurut

Schnaars tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas para pelanggan. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat (Wahyuddin 2004, 55).

## METODE PENELITIAN

Paradigma penelitian yang digunakan merupakan paradigma positivis yang didasarkan pada hukum dan prosedur yang sudah lazim, paradigma ini juga menganggap bahwa ilmu bersifat deduktif, yaitu sesuatu akan bergerak dari hal yang bersifat abstrak menuju hal yang lebih spesifik (Muslim, 2015). Peneliti yang menganut paradigma ini meyakini bahwa variabel yang diteliti adalah sesuatu yang telah ada sebelumnya. signifikansi antar variabel pun telah diketahui. Namun, penelitian tetap dilaksanakan untuk menaksir fakta yang telah ada tersebut dengan instrumen penelitian yang valid serta reliabel. Penelitian menggunakan paradigma positivis dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif karena melakukan pengujian hipotesis didalamnya. Berdasarkan variabel-variabel yang telah diteliti, jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal yang akan memberikan penjelasan dan menjabarkan hasil penelitian serta membuktikan hubungan kausal antara variabel kualitas layanan dan bagi hasil sebagai variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yakni kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Kemudian menggunakan penelitian korelasional yang dimana memiliki arti bahwa penelitian bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel, apakah antara tiga variabel atau lebih tersebut memiliki hubungan atau tidak, dan seberapa besar hubungan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin, yang berlokasi di Jl. Prof. Moh Yamin dengan obyek yang diteliti adalah kualitas layanan dan bagi hasil produk tabungan *mudharabah*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Sulawesi Tengah yang telah membuka rekening tabungan di BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Berdasarkan rumus Roscoe, perhitungan jumlah sampel minimal 10 dikalikan dengan jumlah variabel, maka  $15(2+1)$  variabel yaitu 45 sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dari beberapa kriteria tertentu (Sugiyono, 2015). Beberapa kriteria sampel yang dijadikan pertimbangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Masyarakat Sulawesi Tengah
- b. Nasabah tabungan *mudharabah* BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang digunakan dikelompokkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Skala yang digunakan untuk mengukur kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala interval dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression*) diolah dengan menggunakan *software* SPSS. Untuk pengujian koefisien regresi secara serempak dilakukan dengan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh secara parsial dilakukan dengan uji t. Berikut rumus regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel

X = Subjek dalam variabel independen yang memiliki nilai tertentu

n = Jumlah variabel dependen ke-...

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Mayoritas responden memiliki usia antara 31-40 tahun. Mayoritas responden juga bekerja sebagai pegawai swasta.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah keseluruhan item pernyataan yang diajukan di dalam instrumen (kuesioner) penelitian benar-benar dapat mengukur variabel-variabel penelitian yang diamati, sehingga dapat dipertanggungjawabkan mengenai ketepatan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Syarat suatu pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai  $r \geq 0,3$ . Dalam penelitian ini, seluruh pernyataan telah di uji validitas dan memenuhi syarat valid. Ghazali dalam Wardhani (2006, 49) menyebutkan bahwa hasil uji statistik *cronbachalpha* digunakan untuk melihat tingkat reliabilitas suatu konstruk atau sebuah kuesioner penelitian. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan hasil uji statistik *cronbachalpha* dengan nilai  $> 0,60$ . Jadi nilai koefisien  $\alpha > 0,60$  merupakan indikator atau syarat bahwa kuesioner tersebut reliabel. Dalam penelitian ini, nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$  maka pernyataan dikatakan reliabel.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,806	2,782		1,009	0,319
	Kualitas Layanan	0,078	0,026	0,385	3,018	0,004
	Bagi Hasil	0,336	0,109	0,392	3,072	0,004
Multiple R = 0,644					Sig. F = 0,000	
R Square ( R <sup>2</sup> ) = 0,415						

Sumber: Data diolah menggunakan aplikasi SPSS (2021)

Berdasarkan Tabel di atas dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,806 + 0,078X_1 + 0,336X_2$$

Persamaan Regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta dalam penelitian ini yaitu sebesar 2,806 artinya bahwa jika variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan bagi hasil ( $X_2$ ) adalah 0 (nol) maka kepuasan nasabah pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin akan meningkat sebesar 2,806.
- Nilai koefisien regresi kualitas layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,078, ini mengartikan bahwa apabila kualitas layanan mengalami peningkatan, maka kepuasan nasabah pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi bagi hasil ( $X_2$ ) 0,336 ini mengartikan bahwa apabila bagi hasil mengalami peningkatan, maka kepuasan nasabah pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin akan meningkat.
- Hasil uji determinasi R Square sebesar 0,415 atau 41,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas yaitu kualitas layanan dan bagi hasil mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M.

Yamin akan meningkat sebesar 41,5%, sedangkan sisanya 58,5% dipengaruhi oleh variabel di luar model.

- e. Hasil uji determinasi multiple R sebesar 0,644 atau 64,4%. Apabila dilihat dari interpretasi kekuatan hubungan antar variabel, nilai R berada di interval koefisien  $0,60 \leq \text{koefisien} \leq 0,90$ , maka hal tersebut menunjukkan tingkat hubungan variabel bebas kualitas layanan ( $X_1$ ) dan bagi hasil ( $X_2$ ) dengan variabel tidak bebas kepuasan nasabah (Y) memiliki tingkat kolerasi yang tinggi

## Uji Hipotesis

### Uji F

Hasil pengujian diperoleh nilai sig F = 0,000 dan nilai  $\alpha = 0,05$ . Apabila dibandingkan maka nilai sig F = 0,000 <  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, maka model analisis regresi dapat dinyatakan signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan bagi hasil secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin terbukti atau dapat diterima.

### Uji t

1. Variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), dari hasil pengolahan data diketahui bahwa besar probabilitas signifikan variabel kualitas layanan yaitu  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin terbukti atau dapat diterima.
2. Variabel bagi hasil ( $X_2$ ), dari hasil pengolahan data diketahui bahwa besar probabilitas signifikan variabel bagi hasil yaitu  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bagi hasil ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin terbukti atau dapat diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Bagi Hasil ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengujian serta analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan dan bagi hasil secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel kualitas layanan dan bagi hasil akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah. Adapun variabel yang memiliki kontribusi pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin adalah variabel bagi hasil. Hal ini dikarenakan sistem bagi hasil tabungan *mudharabah* yang ada di BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin ini sudah cukup bagus dan juga jelas. Seperti penetapan besarnya nisbah bagi hasilnya dilakukan di awal akad, hal ini tentunya bagus menurut nasabah dikarenakan mereka sudah akan tahu sedari awal berapa persen nisbah bagi hasil yang akan mereka terima.

Kemudian penentuan persentase pembagian bagi hasilnya juga bergantung pada jumlah dana yang disimpan, dalam hal ini tabungan nasabah yang jumlah dananya besar dengan tabungan nasabah yang jumlah dananya kecil persentase pembagian bagi hasilnya akan berbeda. Jadi jika jumlah dana yang disimpan oleh nasabah besar, maka persentase pembagian bagi hasilnya juga akan besar. Pembayaran nisbah bagi hasil juga akan naik sesuai dengan pendapatan yang diperoleh BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Jadi ketika pendapatan bank dari hasil mengelola dana nasabah tersebut naik, maka dapat dipastikan pembayaran nisbah bagi hasil yang akan diberikan bank kepada nasabah tabungan *mudharabah* juga akan naik. Oleh karena itu, hal ini mengindikasikan bahwa variabel bagi hasil lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitorus (2019, 71) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI SYARIAH Cabang Medan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Hasil penelitian dari tanggapan responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap indikator pernyataan variabel kualitas layanan yang ada di kuesioner. Oleh karena itu terdapat indikator pernyataan dari variabel kualitas layanan yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi hingga yang terendah terhadap kepuasan nasabah.

Indikator pernyataan dari variabel kualitas layanan yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi urutan pertama terhadap kepuasan nasabah adalah “menjamin keamanan dalam bertransaksi”. Hal ini juga sejalan dengan fakta yang ada dimana BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin menjamin keamanan nasabahnya pada saat melakukan transaksi. Bank memiliki kamera CCTV di dalam kantor dan juga di tempat-tempat Anjungan Tunai Mandirinya, tempat dimana para nasabah biasa sering melakukan proses transaksi. Selain itu bank juga menjamin data riwayat transaksi nasabah dimana yang bisa mengetahui riwayat transaksi tersebut hanyalah nasabah yang bersangkutan, pihak BANK SYARIAH INDONESIA, dan juga pihak BANK INDONESIA atau (BI). Selanjutnya Indikator pernyataan dari variabel kualitas layanan yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi urutan kedua terhadap kepuasan nasabah adalah “menjamin kerahasiaan data nasabah bank”. BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin sangat menjaga kerahasiaan data nasabahnya, Hal ini dibuktikan pada saat Penulis coba meminta data berapa banyak jumlah nasabah tabungan *mudharabah*, pihak bank tidak bisa memberikan data tersebut. Sama seperti sebelumnya, mereka mengatakan bahwa yang boleh mengetahui data-data tersebut hanyalah pihak BANK SYARIAH INDONESIA, dan juga pihak BANK INDONESIA atau (BI).

Adapun indikator pernyataan dari variabel kualitas layanan yang memiliki kontribusi pengaruh paling rendah terhadap kepuasan nasabah adalah “membuka pelayanan setiap waktu”. Tentunya dalam hal ini memang BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin tidak membuka pelayanan setiap waktu. Mengingat waktu operasional kantor mereka hanya hari senin-jum’at mulai pukul 08.30-14.00 WITA saja, dan untuk hari sabtu-minggu mereka libur atau tutup.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitorus (2019, 71) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI SYARIAH Cabang Medan, yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan.

### **Pengaruh Bagi Hasil ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Hasil penelitian dari tanggapan responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap indikator pernyataan variabel bagi hasil yang ada di kuesioner. Oleh karena itu terdapat indikator pernyataan dari variabel bagi hasil yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi hingga yang terendah terhadap kepuasan nasabah.

Indikator pernyataan dari variabel bagi hasil yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi urutan pertama terhadap kepuasan nasabah adalah “tidak ada yang meragukan keabsahan dari keuntungan bagi hasil perbankan syariah”. Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh para nasabah, dimana mereka merasa tidak ada lagi keraguan terhadap keabsahan keuntungan bagi hasil yang ada di BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin mengingat terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang selalu mengawasi kegiatan BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin agar kinerja dan operasionalnya selalu sesuai dengan syariat-syariat Islam. Selanjutnya Indikator pernyataan dari variabel bagi hasil yang memiliki kontribusi pengaruh tertinggi urutan kedua terhadap kepuasan nasabah adalah “besarnya persentase bagi hasil bergantung pada jumlah dana yang disimpan”. Hal ini sesuai dengan apa yang BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin terapkan, dimana persentase bagi hasil yang dapat mereka berikan kepada nasabah bergantung pada jumlah dana yang disimpan nasabah itu sendiri. Semakin besar dana yang disimpan, maka semakin besar pula persentase bagi hasil yang akan diberikan kepada nasabah. Namun saat ini BANK

SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin juga sudah menetapkan standar minimal persentase bagi hasil yang akan diberikan nasabah. Dimana 13% keuntungan untuk nasabah dan 87% keuntungan untuk pihak bank selaku pengelola dana.

Adapun indikator pernyataan dari variabel bagi hasil yang memiliki kontribusi pengaruh paling rendah terhadap kepuasan nasabah adalah “pemberian keuntungan bagi hasil diberikan secara tepat waktu”. Hal ini dikarenakan beberapa responden yang Penulis temui pada saat penelitian mengatakan bahwa, mereka merasa BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin terkadang masih kurang tepat waktu dalam hal pemberian keuntungan bagi hasil kepada nasabah. Namun tentunya hal ini tidak terjadi berkali-kali, melainkan hanya sesekali saja terjadi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitorus (2019, 71) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI SYARIAH Cabang Medan, yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI SYARIAH Cabang Medan.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan bagi hasil secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Kemudian kualitas layanan dan bagi hasil juga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dari analisa yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah yang pertama kepada pimpinan BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin beserta jajarannya kalau bisa lebih cepat dan efisien lagi dalam proses melayani nasabah, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama ketika ingin melakukan transaksi, kemudian kalau bisa juga waktu operasional kantornya ditambah lagi dari yang sekarang 08.30 - 14.00 WITA menjadi 08.30 - 16.00 WITA. Selain itu juga kalau bisa BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin menghadirkan/mengadakan mobil kas keliling seperti yang dimiliki oleh bank MUAMALAT INDONESIA Kantor Cabang Palu. Adapun manfaat mobil kas keliling nantinya dapat menghemat waktu nasabah karena nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang dan mengantri lama ketika ingin melakukan transaksi, kemudian mampu melayani nasabah dimana saja dan juga dapat menjangkau nasabah yang tempat tinggalnya berlokasi jauh dari kantor cabang BANK SYARIAH INDONESIA, juga mobil kas keliling ini nantinya dapat mengantisipasi dan mencegah agar tidak berkumpulnya nasabah yang terlalu banyak di kantor-kantor cabang mengingat saat ini kita masih dalam suasana pandemi covid-19. Selanjutnya saran yang kedua adalah kepada pimpinan BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin beserta jajarannya kalau bisa agar lebih tepat waktu lagi dalam memberikan keuntungan bagi hasil kepada nasabahnya agar kepuasan nasabah dapat tercapai. Adapun sarang yang terakhir adalah bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari atau menambahkan variabel lain seperti kualitas produk, dan lain-lain, selain yang digunakan dalam penelitian ini sehingga lebih dapat mengukur sebab-sebab yang mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BANK SYARIAH INDONESIA Kantor Cabang Palu M. Yamin. Kemudian, diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih besar dari jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sehingga keakuratan hasil penelitian akan lebih terjamin.

---

### DAFTAR RUJUKAN

- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik Edisi Pertama*. Jakarta: Gema Insani.
- Atika, L. (2017). Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.
- Ayub, M. (2020). Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank BNI Syariah Di Kota Palu.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muslim. (2015). *Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian Dalam Ilmu Komunikasi*. Wahana.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Statistik Perbankan Syariah*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Prasetyo, A. D. (2015). Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada Bprs Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.
- Sitorus, R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Edisi Kedua Puluh Dua*. Bandung: Alfabeta.
- Ukudi, M. B. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 14(2), 215-227.
- Wahyuddin, R. A. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 5(1), 54-61.
- Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi*, 3(1), 40-63.
- Yaya, R. (2014). *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori Dan Praktek Kotemporer Berdasarkan Papsi 2013. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.