BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya Dunia usaha tidak akan bisa terlepas dari adanya kebutuhan akan pertambahan dana, baik yang diperoleh dari perseorangan, usahawan ataupun yang bergabung dalam suatu badan. Kebutuhan dana tidak akan terlepas dari kehidupan sehari-hari karena manusia adalah makhluk ekonomi. Dalam perkembangannya kehidupan akan dana terpenuhi dengan kehadiran perbankan. Sektor perbankan adalah salah satu fasilitator utama yang mampu memberikan peran dalam mensukseskan pembangunan perkonomian dengan cara menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada Masyarakat dalam berbagai produk-produknya.

Mengalokasikan dana pembiayaan, tentunya tidak luput dari pendanaan yang menggunakan prinsip tabungan. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Mulai dari sejak kanak-kanak kita sudah di anjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di dalam celengan dan di simpan di rumah. Namun faktor risiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti risiko kehilangan atau kerusakan. Kerugian lainnya adalah menabung di rumah jumlahnya tidak

pernah akan bertambah atau berbunga, jadi tetap sama seperti sejumlah uang disimpan.[1]

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Pasal 1 angka 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariahyang menyebutkan bahwa Tabungan adalah Simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad *Mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam hal itu terdapat dua prinsip perjanjian Islam yang sesuai untuk diimplementasikan dalam produk perbankan berupa tabungan, yaitu *wadiah* dan *mudharabah*. Hampir sama dengan giro, pilihan terhadap produk ini tergantung motif dari nasabah. Jika motifnya hanya menyimpan saja maka bisa dipakai produk tabungan wadiah, sedangkan untuk memenuhi nasabah yang bermotif investasi atau mencari keuntungan maka tabungan *Mudharabah* yang sesuai. Secara teknis *mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama *(shahibul maal)* menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola dana *(mudharib)* dalam suatu kegiatan produktif.

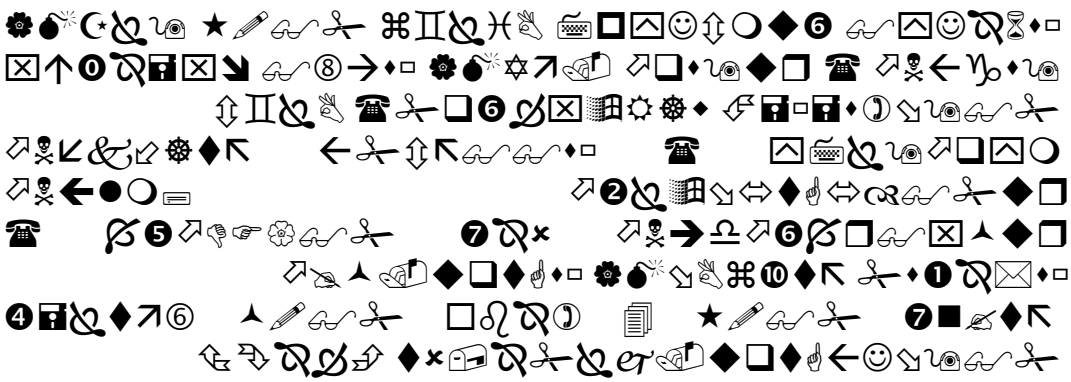
Pelayanan adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas berarti sesuatu yang sesuai dengan standar yang mana

[1]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan (Edisi Revisi),* (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm.92.

kualitas adalah totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas selalu berfokus ada pelanggan. Produk dibuat atau dihasilkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dan pemakai jasa tersebut.[2]

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan layanan yang baik kepada pelanggan baik dari usaha yang bersifat jasa maupun barang harus memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang tidak berkualitas.

Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat ali-imran ayat 159 :



Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah*

[2] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.88

ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".[3]

Maksud dari ayat diatas adalah berhubungan dengan pengetahuan tentang kelemah lembutan, tidak bersikap keras dan kasar, dan kepercayaan diri sebagai yang memberikan layanan serta memberikan penilaian yang baik terhadap konsumen.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapakan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu terhadap pelanggan yang bersangkutan.[4] Tingkat kepuasan nasabah tergantung kepada pelayanan serta mutu suatu produk yang diberikan. Jika pelayanan dan mutu produk yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah maka nasbaah tersebut akan merasa puas dengan apa yang diterimanya.

Untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan oleh suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak

[3] Departemen Agama RI, AL-HIKMAH, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*(Bandung: Diponegoro, 2008).

[4] Rambat Lupiyoadi Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat, 2013),hlm.228

heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah yaitu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan maka kepuasan nasabah tersebut juga akan semakin meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut tidak baik maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin berkurang atau dengan kata lain kepuasan nasabah tergantung kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Perusahaan tersebut harus merancang produk dan proses pemasaran yang mereka lakukan agar kepuasan nasabah dapat terus meningkat. Suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggangnya, misalnya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, memberikan produk yang mutunya lebih baik, penyerahan produk dengan lebih cepat dan dengan memberikan harga yang lebih murah.[5]

Layanan yang baik dalam sebuah perusahaan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah, begitu pula dengan kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak mendapatkan manfaat dalam setiap kegiatan transaksi yang dilakukan.

Kaitan kualitas layanan dengan produk tabungan adalah dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bank, maka

[5]Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.96-99

semakin banyak jumlah nasabah yang ingin menabung di bank tersesbut, dan sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut tidak baik makan jumlah nasabah yang ingin menabung di bank tersebut semakin berkurang. Dengan demikian semakin banyak atau seamkin berkurangnya jumlah nasabah dalam suatu bank tergantung dari kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Kualitas layanan akan mendorong nasabah untuk tetap bertahan pada satu produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan suatu produk. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan maupun keunggulan produknya. Jenis dan mutu produk sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan yang memiliki jenis produk yang sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak pelanggan. Semakin inovatif suatu produk dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.[6]

Dengan demikian semakin majunya lalu lintas keuangan di Indonesia, pemerintah semakin berantusias untuk membuat suatu kebijakan yang dapat memberikan dampak yang positif bagi Dunia

[6]Ali Zainudin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010).

perbankan di Indonesia, dengan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah yang lahir di Indonesia yang salah satunya adalah Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

Bank Nagari Syariah Cabang Tapus adalah salah satu bank syariah yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito. Karena merupakan salah satu bank syariah yang ada di Indonesia maka bank nagari syariah ini mengeluarkan produk yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah haji. Dan Bank Nagari Syari'ah mengeluarkan salah satu produknya yang berkaitan dengan haji tersebut yaitu produk tabungan Haji Mabrur. Tabungan Haji Mudharabah merupakan penanaman dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan muslim / muslimah yang akan melaksanakan ibadah haji.[7] Akad yang digunakan adalah akad Mudharabah Muthlaqah, caranya dimana Bank sebagai mudharib diberikan kuasa penuh oleh nasabah (sahibul maal).

Tabungan haji mabrur ini sudah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih banyak nasabah yang kurang mendapatkan pelayanan yang baik seperti pelayanan yang diberikan dalam memproses data serta penyerahan produk yang diberikan terlalu lambat dan terlalu lama sehingga dapat membuat nasabah menjadi tidak puas. Karena ketidakpuasan tersebut, nasabah melakukan komplain atau keluhan, maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan

[7] Brosur Bank Nagari Syari'ah, Tabungan Haji Mudharabah.

di Bank Nagari Syariah Cabang Tapus sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak melakukan tugasnya dengan baik (lama dalam bekerja) sehingga kinerjanya menjadi kurang optimal dan kualitas jaringan yang tersedia di bank tersebut juga sangat lambat (sedikit) sehingga dalam melakukan proses data nasabah menjadi sangat terganggu. Untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Relationship Officer (RO) harus meningkatkan kinerja dan strategi promosi yang digunakan, dan juga pelayanan yang diberikan oleh Relationship Officer untuk nasabah Tabungan Haji Mudharabah, seperti sigap dan cepat sehingga nasabah bisa lebih cepat lagi melanjutkan pendaftaran hajinya ke tingkat yang lebih tinggi lagi (SISKOHAT).

Strategi promosi yang digunakan adalah dimana nasabah tabungan haji harus memiliki Tabungan Utama sebagai tempat penyimpanana dananya. Dan selanjutnya bank akan memastikan bahwa dana tersebut sudah ada di dalam rekening utama nasabah. Disamping itu masih banyak nasabah yang kurang mendapatkan pelayanan yang baik di dalam memilih produk ini sehingga nasabah tidak mengerti tentang manfaat dan kelebihan-kelebihan produk tabungan ini, sehingga penjualan produk tabungan haji ini belum optimal.[8]

[8]Brosur Bank Nagari Syari'ah, Tabungan Haji Mudharabah.

Jumlah Nasabah Tabungan Haji Mabrur

Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan/ Penurunan
2014	190	-
2015	222	16,8%
2016	276	24,3%
2017	359	30,1%
2018	338	5,8%

Sumber: Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus.[9]

Pada tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah nasabah produk tabungan haji pada tahun 2014 adalah sebesar 190 orang, tahun 2015 jumlah nasabah mengalami kenaikan sebanyak 32 orang, tahun 2016 jumlah nasabah mengalami kenaikan sebanyak 54 orang, tahun 2017 jumlah nasabah mengalami kenaikan sebanyak 83 orang, dan tahun 2018 jumlah nasabah mengalami penurunan sebanyak 21 orang.

Dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami kenaikan tetapi pada tahun 2018 mengalami penurunan, berikut merupakan besarnya kenaikan dan penurunan yang terjadi pada setiap tahunnya, yang mana pada tahun 2014 sampai 2015 mengalami

[9]Hasil diskusi dengan Relationship Officer. Rosidi. 04 Januari 2019. Bank Nagari Layanan Syariah Cabang Tapus.

kenaikan sebesar 16,8%, dari tahun 2015 sampai 2016 mengalami kenaikan sebesar 24,3%, dari tahun 2016 sampai 2017 mengalami kenaikan sebesar 30,1%, dan dari tahun 2017 sampai 2018 mengalami penurunan sebesar 5,8%.

Keberhasilan seorang Relationship Officer tidak hanya bisa dinilai dari seberapa besar dana yang ia dapatkan namun juga bagaimana cara Relationship Officer tersebut dalam mempertahankan nasabahnya agar tidak beralih ke bank yang lain, maka disini peran seorang Relatinship Officer sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Pelayanan yang diberikan oleh bank sangat berperan penting terhadap kepuasan nasabah pada bank nagari syariah cabang tapus, maka disini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Analisis pengaruh layanan Tabungan Haji terhadap kepuasan nasabah (studi: Bank Nagari Syariah Cabang Tapus) ".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasikan masalah yaitu :

1. Pengaruh layanan tabungan haji dalam mencapai kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.
2. Kepuasan yang diharapkan nasabah belum sepenuhnya dapat tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

C. Batasan Masalah

Dari persoalan yang telah dideskripsikan dan melihat permasalahan yang berkaitan dengan Tabungan Haji, maka penulis membatasi masalah pada pengaruh layanan tabungan haji dalam Bank Nagari Syariah Cabang Tapus dalam mencapai kepuasan nasabah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

Bagaimana Pengaruh Layanan Tabungan Haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Syariah Cabang Tapus ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang penulis rumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh layanan Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Secara akademik

   Penelitian ini menambah khasanah pengetahuan tentang tabungan mudharabah pada bank khususnya tentang Tabungan Haji Mudharabah pada Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

2. Secara praktik

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada bank syariah mengenai Tabungan Haji Mudharabah yang sesuai dengan syariah sehingga nasabah yang ingin membuka tabungan haji di Bank Konfensional akan berpindah melakukan pembukaan tabungan haji tersebut ke bank syariah**.**

3. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan sumbangan informasi serta untuk menambah ilmu pengetahuan tentang analisis pengaruh layanan Tabungan Haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

G. Penjelasan Judul

Penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Layanan Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah (studi: Bank Nagari Syari'ah cabang Tapus)." Dari judul diatas ada beberapa istilah yang harus dijelaskan lebih lanjut, diantaranya: istilah Analisis, Pengaruh, Layanan, Kepuasan Nasabah dan Tabungan Haji Mudharabah.

Sebelum melangkah jauh dalam membahas proposal ini dan untuk menjebatani pemikiran penulis dengan pembaca agar terdapat persamaan pemahaman dalam memahami proposal ini, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang akan ditemui dalam proposal ini yaitu:

Analisis	:	Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya(sebab musebab, duduk perkaranya, dan sebagainya).
Pengaruh	:	Kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang adadi sekelilingnya.
Layanan	:	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
Kepuasan Nasabah	:	Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.[10]
Tabungan Haji Mudharabah	:	Penanaman dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan muslim / muslimah yang akan melaksanakan ibadah haji.

[10] Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.85 & 10.

Jadi secara keseluruhan maksud dari judul diatas yaitu, ***"Analisis Pengaruh Layanan Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus Bank Nagari Syariah Cabang Tapus)."***

H. Kajian Terdahulu

Berdasarkan telaah yang telah dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, penulis melihat bahwa masalah pokok dalam penelitian ini masih kurang mendapatkan perhatian, untuk mengatakan belum pernah diteliti.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya antara lain :

Judul Skripsi " Mekanisme Tabungan Haji di Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu Semarang Barat " oleh Ainatul Istiqamah (132503122) Tahun 2016. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Membahas mengenai peraturan umum dan ketentuan umum IB Tabungan Haji.

Judul Skripsi " Penerapan Akad Mudharabah pada Produk Tabungan Haji IB Mega Syariah di Bank Mega Syariah KC. Semarang " oleh Jalaluddin Mustofa (132503147) Tahun 2016. Program Studi D3 Perbankan Syariah. Membahas pada produk Tabungan Haji telah menggunakan akad mudharabah mutlaqah dalam melaksankan operasionalnya.

Judul Skripsi " Penerapan Tabungan Haji pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Rungkut Surabaya " oleh Eva Nur Fadilah

(2012110390) Tahun 2015. Jurusan DIII Manajemen. Membahas tentang syarat dan ketentuan pembukaan tabungan Haji.

Perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian yang saya teliti adalah dalam penelitian saya ini lebih menitik beratkan kepada layanan yang diberikan Bank dalam tabungan haji agar kepuasan nasabah tersebut dapat terpenuhi.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan penulisan dan mendapatkan gambaran yang utuh dan terpadu mengenai kajian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang memuat deskripsi mengenai teori-teori yang digunakan dalam proses penelitian dan pembatasan. Dalam hal ini, teori-teori yang diuraikan antara lain pengertian pelayanan, tabungan, serta landasan syariah pada kajian tersebut.

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan metodologi penelitian yang di dalamnya terdapat pembahasan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian yang di dalamnya terdapat gambaran umum mengenai hasil uji dan pembahasan yang menganalisis data-data yang diperoleh dari lapangan, yang pembahasannya disesuaikan dengan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup yang di dalamnya terdapat kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan Tabungan Haji

1. Pengertian Layanan

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari suatu usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.[11] Hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa : "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.[12]

Oleh karena itu , setiap aktifitas hidup terkait dalam aturan syariah. Demikian halnya dengan penyampian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.[13]

Defenisi layanan pelanggan amat beragam dan tergantung perspektif yang digunakan. Ada yang mendefenisikan layanan

[11]Ridwan202.*kualitas pelayanan dalam islam.* diakses tanggal 30 April 2019.

[12]Departemen Agama RI, AL-HIKMAH, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*(Bandung: Diponegoro, 2008).

[13]AdistiaraPrayoga.*Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam.*diakses tanggal 01 Mei 2019.

pelanggan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ada juga yang mendefenisikan layanan pelanggan sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.

Pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah sebuah bentuk layanan pelanggan. Bentuk interaksi tersebut bermacam-macam, bisa lewat telepon, surat, email, atau tatap muka langsung. Semua bentuk kontak dengan pelanggan ini memikul tanggunag jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang dirasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu. Jadi layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan-harapan mereka.[14]

Kata kualitas mengadung banyak defenisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntunan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan.

[14] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm.5

Istilah pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan selalu dikaitkan dengan sesuatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.[15]

Pelayanan (service) menurut kotler (1996:578) yaitu:"*A service any act or performance that one offer to another that is essentially intangiBle and does not result in the ownership of anything, its production may or may no be to a physical product*". Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kapada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakiBatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat di kaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pengertian service menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen (1995:20):" *customer service refers to the identifiable, but sometimes intangiBle activities undertaken by a retailer in conjuction with the basic good and service it sells".*Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat di pisahkan baik itu untuk perusahhan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri

[15]Moenir, *ManajemenPelayananUmum*, (Jakarta: BumiAksara, 1997), hal. 5

sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industry sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.

Menurut Zeithalm kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.Sedangkan menurut Lovelock kualitas pelayanan adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu diBina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dan pemakai jasa tersebut.[16]

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.kualitas selalu berfokus pada pelangan. Produk dibuat atau dihasilkan untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang diperhatikan sadalah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa sema keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

[16] Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008),hlm.85-88

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
b. Tersedia personel yang baik.
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas bank harus dapat berbicara atau berkomnikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Artinya menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah.

g. Memilik pengetahuan dan kemampuan yang baik.
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.[17]

Karakteristik jasa pelayanan menurut Gasperz (sadu, 2001:53) terdiri dari 12 karateristik, yaitu :

a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangibleoutput).*
b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
i. Perusahaan jasa pada ummnya bersifat padat karya.
j. Fasilitas pelayanan berada dekat dengan lokasi pelanggan.
k. Pengukuran efektivitas pelayaan bersifat subyektif.
l. Option penetapan harga lebih rumit.[18]

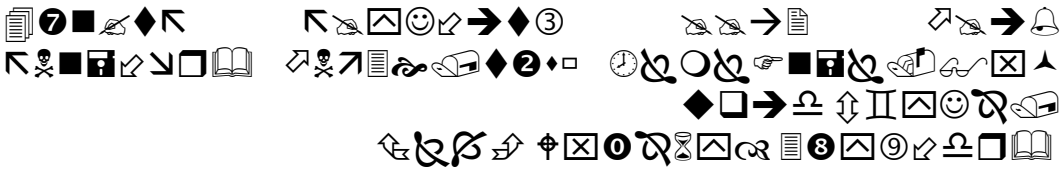
[17] Dr. Kasmir, S.E., M.M., *Manajemen Perbankan Edisi Revisi,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm.257-259

3. Konsep Layanan Dalam Islam

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal terdapat nilai-nilai islami yang harus diketahui yaitu:[19]

a. Professional (*fathanah*)

Bekerja dengan maksimal penuh kesungguhan, sifat professional ini digambarkan dalam surat al-israa' ayat 84 :



Artinya: *Katakanlah: " Tiap – tiap orang berbuat menurut Keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*

Pada ayat diatas seseorang yang bekerja sesuai dengan professionalnya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan tugasnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi di dunia dan dengan meninggalkan keuntungan akhirat.

b. Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan adalah inti dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap orang lain.

---

[18]Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.85-88

[19]HemanKartajayadan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung : Mizan, 2006) hal. 65

c. Jujur (*shidiq*)

Kesesuain terhadap barita yang disampaikan dan fakta antara fenomena yang diberitahukan serta bentuk subtansinya.

d. Amanah (dipercaya)

Yaitu memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:[20]

a. Sifat Jujur
b. Sifat Amanah
c. Benar

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan

[20]Yusuf Qardhawi, Norma dan Etika Ekonomi Islam,(Jakarta: GIP, 1997),hlm.178.

mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapakan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu terhadap pelanggan yang bersangkutan.[21]

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertanbah 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.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut :

[21] Rambat Lupiyoadi Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat, 2013),hlm.228

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankanatau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhanakan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Kepuasan adalah harapan sama dengan kenyataan, kemudian menurut kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

S = f (E,P)

Dimana :

S= Satisfaction (kepuasan)

E= Expectation (harapan)

P= Perceived Performance (kinerja yang dirasakan).[22]

Menurut Kotler (1995) kepuasan konsumen yaitu : *"Customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a*

[22] Dr. Kasmir, S.E., M.M., *Manajemen Perbankan Edisi Revisi,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm.262-263

company performance that has fulfilled expectations". Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja / hasil yang dirasakan. Menurut Gasperz (1997) bahwa kepuasan pelanggan disefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: Z = X/Y, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Perusahaan yang cerdas akan menciptakan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi sehingga mendorong karyawan untuk bekerja keras, hasilnya adalah kualitas produk dan pelayanan yang tinggi, yang ada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi.[23]

Hal-hal yang perlu diperhatian agar kepuasan nasabah terus meningkat adalah sebagai berikut :

a. Memperhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat efisien. Staf bank di sini mulai dari staf paling paling sampai dengan pimpinan tertinggi di bank itu.

[23]Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.9-13.

b. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
c. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.
e. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
f. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani dengan cepat dan tepat.
g. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi jualnya.

h. Perhatian terhadap nasabah di masa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.[24]

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zheithaml and Bitner (2003) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa.

b. Emosi pelanggan.

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup.

c. Atribut untuk keberhasilan atau kegagalan jasa.

Atribut merupakan penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa yang mempengaruhi persepsi dari kepuasan.

d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness).

e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain.[25]

[24] Dr. Kasmir, S.E., M.M., *Manajemen Perbankan Edisi Revisi,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm.264-265

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak afektif dan efisien. kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pengetahuan persepsi dan sikap pelanggan tentang organisasi bisnis akan meningkatkan peluangnya untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik. Organisasi bisnis ini akan mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan dan akan menentukan apakan memang dapat memenuhinya dengan cara yang memuaskan.

Menggunakan persepsi dan sikap pelanggan untuk memperkirakan mutu baranag atau jasa, instrumen atau alat pengukuran kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut.[26]

---

[25] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.19-21

[26] J.supranto, M.A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1997), hlm.2-5

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makain kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu ada pula sistem keluhan dan usulan.

b. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

c. Konsumen samaran

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 sesunguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

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

Menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

a. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan
b. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan
c. Menutup segala kesenjangan yang ada
d. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak
e. Dengan mengukur peningkatan kerja apakah membawa peningkatan laba
f. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian
g. Menerapkan proses erbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.[27]

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (1995) yaitu *"Customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have ekperienced a company performance that has fulfilled expectations".* Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan ata keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan

[27] Dr. Kasmir, S.E., M.M., *Manajemen Perbankan Edisi Revisi,* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm.265-267

kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan. Keadaan ini sama seperti yang dikemukakan Garpesz (1997) "*kepuasan pelanggan dapat didefenisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi".*

Kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggaan akan menjadi rendah, apabila pelanggan merasakan kualitas roduk lebih kecil dari kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menurut Kurz & Clow adalah *" If the service performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just".* Artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dikemukakan oleh Kotler & Amstrong (1995) adalah "*Customer satisfaction is closely linked to quality in recent year, many companies have adapted total quality management (TQM) program, designed to constantly improve the quality of their product service and marketing process, quality has a impact on product performance and hance on customer satisfaction"*. Berdasarkan pendapat tersebut dijelaskan bahwa terdapat hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.[28]

C. Produk Tabungan Haji

1. Pengertian Tabungan Haji Mudharabah

Usaha perbankan dalam meningkatkan pengerahan sumber dana dari masyarakat salah satunya adalah dengan cara penghimpunan sumber sdana tabungan.

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga padan Bank yang penarikannya hanya dilakukan dengan syarat-syarat tertentu dan tidak dapat ditarik dengan cek atau yang dipersamakan dengan itu.[29]

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Mulai dari sejak kanak-kanak kita sudah di anjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya

[28]Fajar Laksana, Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 96-99.

[29]Mintarjdo, *Administrasi Bank manual Operasional Kantor Cabang* (Jakarta : Erlangga 2014), hlm.17

menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di dalam celengan dan di simpan di rumah. Namun faktor risiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti risiko kehilangan atau kerusakan. Kerugian lainnya adalah menabung di rumah jumlahnya tidak pernah akan bertambah atau berbunga, jadi tetap sama seperti sejumlah uang disimpan.[30]

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pengertian penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antar satu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya.hal ini sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung.

Tabungan Haji Mudharabah adalah penanaman dana pihak ketiga pada bank berdasarkan akad mudharabah Muthlaqah untuk perorangan muslim / muslimah yang akan melaksanakan ibadah haji.[31]

[30]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan (Edisi Revisi),* (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm.92.

[31]Brosur Bank Nagari Syari'ah, Tabungan Haji Mudharabah.

Tabungan Mudharabah merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Bank syariah bertindak sebagai mudharib dan nasabah sebagai shahibul maal. Nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan mudharabah secara mutlak kepada mudharib (bank syariah), tidaka ada batasan baik dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha dan tidak boeh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

Bank syariah akan membayarkan bagi hasil kepada nasabah setiap akhir bulan, sebesar sesuai dengan nisbah yang telah di perjanjikan pada saat pembukaan rekening tabungan mudharabah. Bagi hasil yang akan diterima nasabah akan selalu berubah pada akhir bulan. Perubahan bagi hasil ini disebabkan karena adanya fluktuasi pendapatan bank syariah dan fluktuasi dana tabungan nasabah.[32]

Bagi hasil tabungan mudharabah sangat dipengaruhi oleh antara lain :

a. Pendapatan bank syariah
b. Total investasi mudharabah muthlaqah
c. Total investasi produk tabungan mudharabah
d. Rata-rata saldo tabungan mudharabah
e. Nisbah tabungan mudharabah yang ditetapkan sesuai dengan perjanjiam

[32]Drs. Ismail, MBA., Ak, *Perbankan Syariah* (Jakarta : Kencana, 2011), hlm.89

f. Metode perhitungan bagi hasil yang berlaku

g. Total pembiayaan bank syariah.[33]

Produk funding bank syariah dalam bentuk tabungan dapat memilih konsep wadiah atau mudharabah. Aplikasi akad wadiah atau mudharabah secara teknis dapat kita baca dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 10/14/Dpbs tertanggal 17 maret 2008, yang merupakan ketentuan pelaksana dari PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah di ubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008.

Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 10/14/Dpbs tertanggal 17 maret 2008, memberikan ketentuan tentang tabungan mudharabah. Menurut SEBI dimaksud dalam kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk tabungan atas akad mudharabah berlaku persyaratan paling kurang sebagai berikut :

a. Bank bertindak sebagai pengelola dana (mudharib) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (shahibul maal)
b. Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang diterapkan oleh pemilik dana (mudharabah muqayyadah) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan dari pemilik dana (mdharabah mutlaqah)

[33]Drs. Ismail, MBA., Ak, *Perbankan Syariah* (Jakarta : Kencana, 2011), hlm.89.

c. Bank wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai karakteistik produk, serta hak dan kewajiban nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai transparansi informasi produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah
d. Bank dan nasabah wajib menuangkan kesepakatan atas pembukaan dan penggunaan produk Tabungan dan Deposito atas dasar Akad Mudharabah dalam bentuk perjanjian tertulis
e. Dalam akad Mudharabah muqayyadah harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah
f. Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati
g. Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati
h. Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening, pembukaan dan penutupan rekening.
i. Bank tidak diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan.

Untuk jenis tabungan mudharabah memang ditujukan untuk memenuhi keinginan nasabah yang mengharapkan keuntungan atas uang yang disimpan di bank. Besarnya keuntungan yang akan diterima

oleh nasabah penabung telah ditentukan dalam nisbah tertentu di awal perjanjian. Secara yuridis dengan memilih tabungan mudharabah nasabah mempunyai peluang mendapatkan keuntungan, namun ia juga akan menanggung risiko kehilangan modal jika bank selaku mudharib mengalami kerugian.

Dengan menyediakan produk berupa tabungan mudharabah ini bank mempunyai peluang mendapatkan keuntungan sebesar nisbah yang telah disepakati di awal, akan tetapi bank juga menanggung risiko dari sisi penyaluran dana (lending) berupa :

a. Terjadinya *side streaming*, yaitu penggunaan dana oleh nasabah selaku mudharib di luar hal-hal yang telah di sepakati.
b. Ketidakjujuran nasabah dalam memberikan laporan keuangan berupa laporan rugi laba dan atau neraca. Ini menimbulkan perolehan keuntungan oleh bank menjadi tidak ada atau berkurang dari yang seharusnya.
c. Adanya kesalahan berupa kelalaian nasabah atau kesalahan yang disengaja.

Dengan demikian, produk yang disediakan oleh bank syariah lebih menunjukkan adanya keadilan dan meminimalisir unsur eksploitasi, sehingga memenuhi asas muamalah, yaitu keuntungan muncul bersama risiko dan perolehan pendapatan dengan biaya.

Mudharabah merupakan pengganti bunga sebagaimana yang dikenal dalam perbankan konvensional.[34]

Dalam dunia perbankan Al-Mudharabah biasanya diaplikasikan pada produk pembiayaan atau pendanaan seperti, pembiayaan modal kerja. Dana untuk kegiatan mudharabah diambil dari simpanan tabungan berjangka seperti tabungan haji atau tabungan kurban.[35]

2. Manfaat Tabungan Haji Mudharabah

Memberikan berbagai kemudahan dan manfaat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah dengan tentram.

a. Memberikan kemudahan untuk memperoleh Porsi Haji.
b. Tersambung secara online dengan SISKOHAT di Departemen Agama
c. Penyetoran dapat dilakukan diseluruh Kantor Bank Nagari.

3. Syarat Pembukaan Tabungan Haji Mudharabah

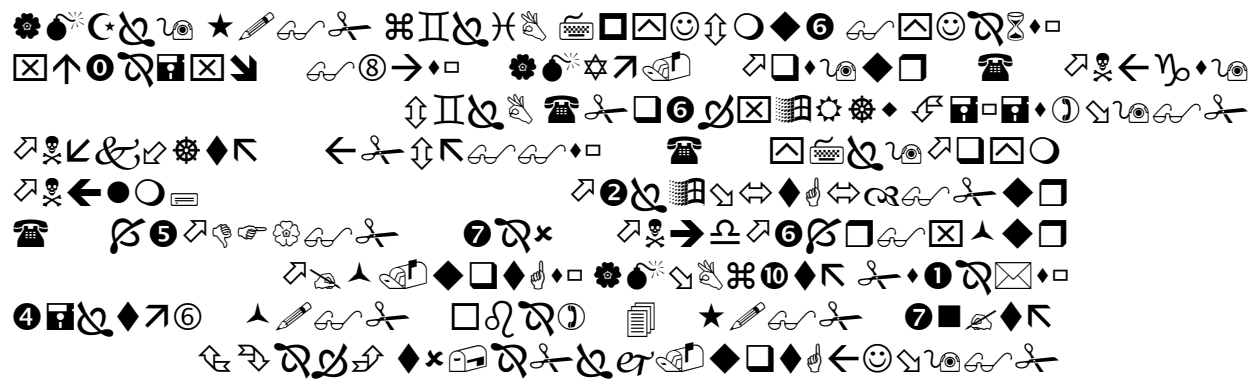
a. Mengisi aplikasi / formulir pembukaan rekening.
b. Foto copy KTP SIM / Paspor (WNA).
c. Setoran awal minimal Rp. 500.000, dan setoran selanjutnya sesuai dengan kemampuan nasabah.

[34] Khotibul Umam dan Dr. H. Setiawan Budi Utomo,*Perbankan Syariah(Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm.92-95.

[35]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan (Edisi Revisi)*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm. 249.

D. Landasan Syariah

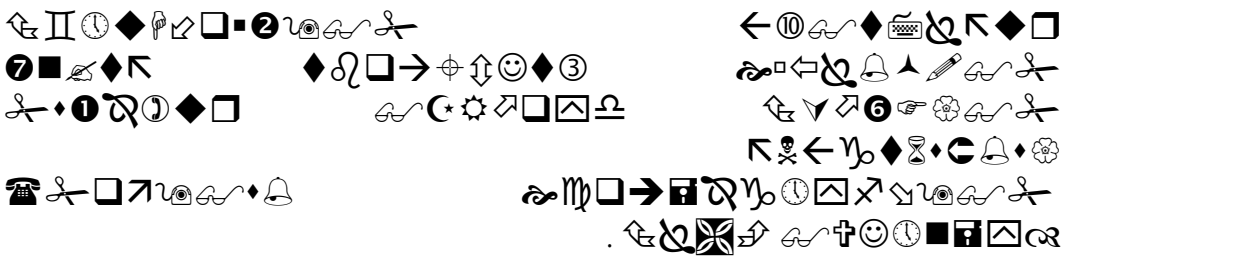
Q.S ali-imran : 159



Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah - lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*[36]

Maksud dari ayat diatas adalah berhubungan dengan pengetahuan tentang kelemah lembutan, tidak bersikap keras dan kasar, dan kepercayaan diri sebagai yang memberikan layanan serta memberikan penilaian yang baik terhadap konsumen.

Q.S AL-Furqan : 63

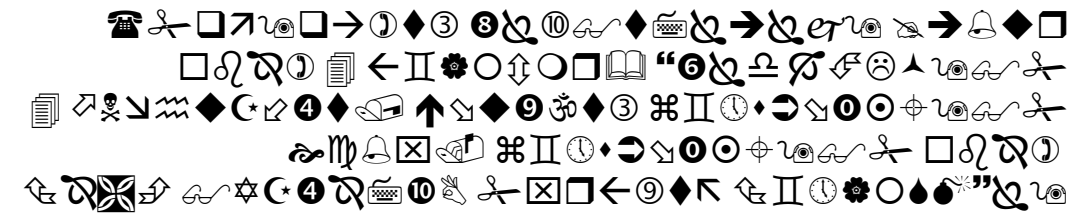


Artinya: *Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha-maha Penyayang*

[36] Departemen Agama RI, AL-HIKMAH, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*(Bandung: Diponegoro, 2008).

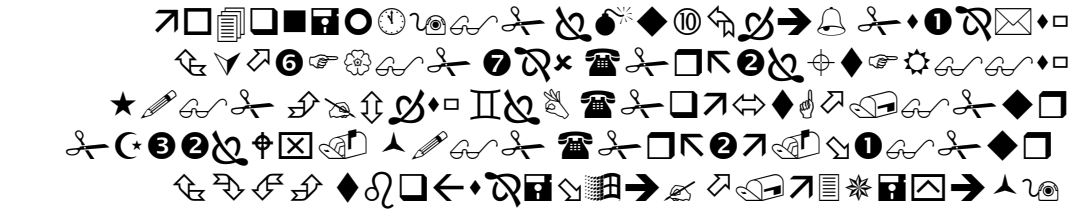
Itu(ialah)orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan.

Q.S Al-Isra : 53



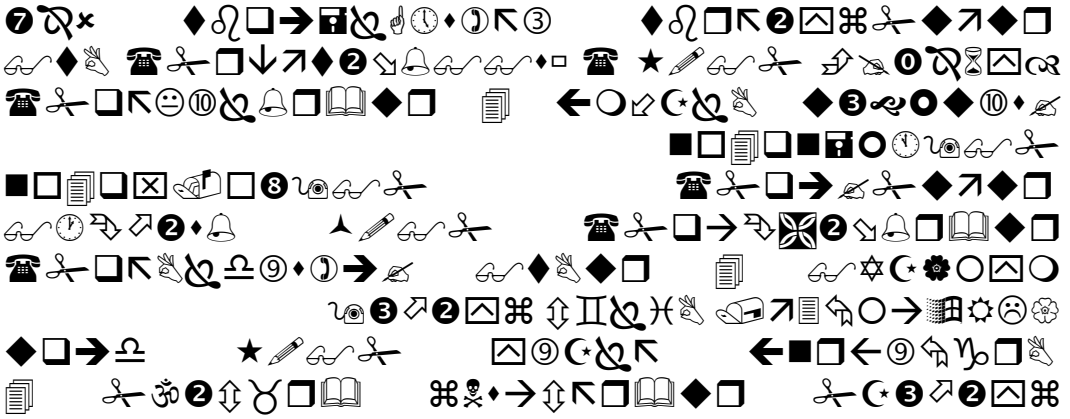
Artinya: *Dan Katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka.Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia.*

Q.S.Al-Jumu'ah : 10



Artinya : *apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.*

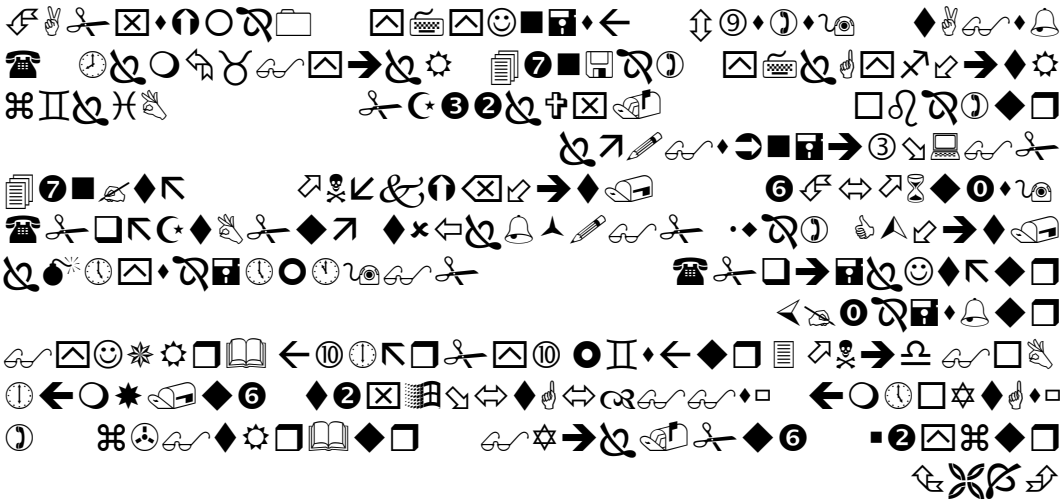
Q.S.Al-Muzzammil : 20





Artinya : *Dan orang - orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah, Maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Quran dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai Balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. dan mohonlah ampunan kepada Allah; Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*[37]

QS. Shaad : 24



Artinya : *Dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang - orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan Amat sedikitlah mereka ini". dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; Maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.(Qs. Shaad : 24).*[38]

E. Kerangka Pemikiran

[37] Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm.116.

[38] Drs. Ismail, MBA, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.176.

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yag digunakan berhubungan dengan faktor yang telah peneliti identifikasikan sebagai masaalah penting. Dimana dalam penelitian ini dibahas tentang besarnya pengaruh layanan tabungan haji terhadap kepuasan nasabah. Dengan itu dapat dilihat tabungan haji sebagai variabel bebas (X) yang akan mempengaruhi variebel lainnya yaitu kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).



F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang ditulis oleh peneliti, guna untuk melihat kemungkinan yang terjadi pada penelitian. Berdasarkan toeri dan kerangka pemikiran, maka hipotesis dibawah ini pada dasarnya merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, belum jawaban yang empirik[39] yang mana jawaban tersebut harus dibuktikan kebenarannya.

[39]H.Moh. Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009),hlm.90.

Adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H0 tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan tabungan haji terhadap kepuasan nasabah .

2. H1 terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan tabungan haji terrhadap kepuasan nasabah .

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu teknik kuantitatif yang mempermudah pihak-pihak pembuat keputusan di dalam melakukan analisis kejadian yang diamati guna menemukan jawaban atas persoalan yang dibahas, membuat keputusan, dan menemukan solusi dari persoalan-persoalan yang sedang dihadapi.[40]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

[40] Muhammad Teguh, *Metode Kuantitatif untuk analisis Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm.3

Penelitian ini dilakukan penulis pada PT. Bank Nagari Syariah cabang Tapus Kabupaten Pasaman. Waktu penelitian dilakukan pada saat melakukan kegiatan magang yang dimulai pada bulan Oktober 2018 sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasinya disebut dengan elemen-elemen populasi *(Population element).* Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

Sampel adalah meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi.[41] Hal ini diambil karena dalam penelitian ini populasi penelitiannya adalah hanya berfokuskan pada Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Tapus yang hanya menggunakan produk tabungan haji pada tahun 2014-2018. Enentuan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin dimana:

$$n = \frac{N}{N\,d^2+1} = \frac{1385}{1385\,(0{,}1)^2+1}$$

$$= 93{,}26\ (93)$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

[41]H.Moh. Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009),hlm.103.

d^2 : Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang berbeda atau bervariasi, penekanan kata sesuatu diperjelas dalam definisi kedua yaitu simbol atau konsep yang diasumsikan sebagai seperangkat nilai-nilai.

Variabel Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah layanan tabungan haji.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (tergantung) adalah variabel yang memberikan reaksi jika dihubungkan dengan variabel bebas).[42] Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

E. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data yang diperoleh. Apabila menggunakan observasi maka sumber

[42]Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm.54

datanya adalah berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. “apabila menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.”[43]

Penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer, adapun yang dimaksud dengan sumber data primer adalah:

1. Sumber data primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.[44]

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

   Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan buku atau referensi sebagai penunjang penelitian dan dengan melengkapi atau mencari data-data yang dipergunakan peneliti dari literature, referensi, dan yang lainnya. Langkah dalam

[43] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 107.

[44]Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008),hlm.224

melaksanakan studi pustaka ini adalah dengan cara membaca, mengutip, serta menganalisa dan merumuskan hal-hal yang dianggap perlu dalam memenuhi data dalam penelitian ini.

2. Studi Lapangan

   a. Metode Kuesioner

      Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

      Metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka langsung, maupun melalui kuesioner surat (baik melalui surat dalam bentuk kertas maupun surat elektronik) untuk mengetahui pengaruh layanan tabungan haji terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

      Skala likert dengan diberi skor sebagai berikut:[45]

Sangat setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Kurang setuju	(KS)	= 3
Tidak setuju	(TS)	= 2
Sangat tidak setuju	(STS)	= 1

   b. Observasi

[45] Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008),hlm. 93

Teknik observasiadalah prosedur objektif yang digunakan untuk mencatat subjek yang sedang diteliti.[46]Observasi yaitu proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional yang ada di Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis[47] yang berupa catatan pribadi, surat pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, catatan kasus, rekaman kaset, rekaman video dan lain sebagainya.[48]

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen. Dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, pernyataan

[46] Durri Andriani, dkk., *Metode Penelitian*, (Tangerang: Universitas Terbuka, 2013), hlm. 53.

[47] Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 177.

[48]Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta: Gajah Mada University Prees, 2012), hlm. 101.

tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.[49] Pendokumentasian yang peneliti lakukan adalah dengan cara membaca dan mencatat informasi yang ada pada brosur Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

G. Teknik Analisa Data

1. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara faktor penyebab (X) terhadap akibatnya. Regresi menghasilkan angka secara kuantitatif dan menghasilkan sebuah persamaan regresi yang dapat digunakan untuk estimasi dan kedudukan variabel regresi. Sedangkan korelasi hanya menguji hubungan dan variabel secara kuantitatif dan hanya menghasilkan angka bukan model. [50]

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Ydengan menggunakan rumus yaitu :

$$\mathbf{y = a + bx}$$

Dimana: **y** = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

b= Koefisien regresi linear sederhana

x = Variabel Bebas (layanan Tabungan Haji).

[49]Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm.255.

[50]Moh. Yudi Mahadianto dkk, *Parametrik Depedensi Dengan Program SPSS* (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada), hal.127.

Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut dapat dilihat pada output pengolahan data dalam program SPSS. Uji ini berfungsi untuk mengetahui apakah koefissien regresi tersebut signifikan atau tidak.Regresi Linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

2. Uji Instrumen

   a. Uji Validitas

      Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukurapa yang akan diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur objek yang akan diteliti.[51] Suatu angket dinyatakan valid apabila angket itu dapat mengukur sesuatu dengan cara menghitung korelasi masing-masing pernyataan dengan skor total dan menggunakan rumus teknik korelasi produk moment.

$$\mathbf{rxy} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y\ (\sum y)^2}}$$

      Keterangan:

      Rxy : Koefesien korelasi untuk variabel X dan Y

      N : Jumlah responden

      ∑x : Jumlah skor butir soal

      ∑y : Jumlah skor total

[51] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 146

$\sum x^2$: Jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum y^2$: Jumlah skor total kuadrat butir soal

Kriteria Penilaian :

1. Apabila r hitung > r tabel, maka item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila r hitung < r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan konsistensi kestabilan skor suatu instrument penelitian terhadap individu yang sama, dan diberian dalam waktu yang berbeda. Rumus reabilitasmemakai rimus alpa yaitu menguji tingkat ketetapan (konsistensi) instrument. Dengan ketentuan : Apabila alpa > 0,60 berarti realibel dan apabila alpa < 0,60 berarti tidak realiabel.

3. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Uji ini menginginkan model yang dihasilkan mempunyai nilai residual yang menyebar normal atau dengan kata lain untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. [52]

b. Uji Autokorelasi

[52] Yudi Mahadianto dan Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS untuk Pengolahan Data Tugas Akhir, Skripsi dan Tesis,* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hal. 57-63

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah model regresi linear ada korelasi diantara data pengamatan, dimana munculnya data tidak dipengaruhi oleh data yang sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Masalah Autokorelasi sering terjadi pada data *time series* (data runtun waktu).

H. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Uji t digunakan dalam pengujian statistik untuk melihat apakah variabel *independent* secara individu berpengaruh terhadap variabel *dependent.*

Hipotesis dalam penelitian yang akan diuji adalah sebagai berikut:

$H_0 = \beta_i = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 = \beta i \neq 0$ (ada pengaruh)

$$T_{hit} = \frac{\beta_i}{Se\ (\beta_i)}$$

Dimana:

$Se(\beta_i)$ = Standar error dari b

β_i= Koefisien regresi

Kesimpulan:

a) Jika t-hit> t-tab maka H0 di tolak dan H1 di terima, artinya Xi (variabel-variabel bebas pada persamaan) berarti berpengaruh nyata terhadap Y (variabel *dependent*/variabel tidak bebas.
b) Jika t-hit< t-tab maka H0 di terima H1 di tolak, artinya Xi (variabel-variabel bebas pada persamaan) tidak berpengaruh nyata terhadap Y (variabel tidak bebas). [53]

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

1. Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat secara resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962 yang disahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi di Padang.Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan

[53]Achmad Sani Supriyanto danVivin Maharani, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Toeri, Kuesioner, dan Analisis Data*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), hal. 72

pembangunan di daerah. Pendirian tersebut disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No.BUM/9-44/II tentang izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang berkedudukan di Padang.[54]

Berdasarkan Undang-Undang No.13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 4 tahun 1973 tanggal 8 November 1973**.** Dengan keluarnya Peraturan Daerah tersebut, maka Akta Notaris Hasan Qalbi No. 9 tanggal 12 Maret 1962 tidak berlaku lagi dan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dirubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan modal dasar Rp. 400 juta.

Dalam perkembangannya, Peraturan Daerah No. 4 tahun 1973 berikut dengan perubahan-perubahannya dirasakan tidak sesuai lagi, sehingga akhirnya dicabut dan diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 10 tanggal 31 Desember 1985 tentang Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri No. 584.23-432 tanggal 19 April 1986 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 6 tanggal 19 April 1986.

Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, pada tahun 1992 diterbitkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Barat

[54] Dokumentasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Tapus.

No. 15 Tahun 1992 yang di sahkan oleh Menteri Dalam Negeri No.584.23-407 tanggal 23 Maret 1993 dan di undangkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Barat tahun 1993 No.3 Seri D.l sehingga modal dasar menjadi Rp. 50 miliar. Berdasarkan Perda No. 15 Tahun 1992 tersebut penyertaan modal bank dari pihak ketiga dimungkinkan dengan ketentuan sekurang-kurangnya 51 % modal disetor tetap merupakan penyertaan modal dari Pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II.[55]

Seiring dengan perkembangan dalam usaha memperluas jaringan pelayanan dan untuk ekspansi keluar daerah Sumatera Barat, maka diterbitkan Peraturan Daerah Propinsi Tingkat I Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 1996 sebagai perubahan Perda No. 15 tahun 1992 yang isinya antara lain tentang perubahan penyebutan/panggilan (*Call Name*) Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dari BPD Sumatera Barat menjadi **Bank Nagari** serta sekaligus dilakukan penambahan modal dasar dari Rp. 50 Milyar menjadi Rp. 150 Milyar. Perubahan modal dasar ini sekaligus merupakan salah satu langkah bank dalam mengantisipasi kebutuhan permodalan sebagai Bank Devisa dimana sebelumnya pada tahun 1991 melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.23/60/KEP/DIR tanggal 7 Januari 1991 Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat telah berstatus Bank Devisa.

[55]Dokumentasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Tapus.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Barat No. 3 tahun 2006 tanggal 16 Agustus 2006 tentang perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT),maka pada tanggal 25 Januari 2007 telah dilaksanakan RUPS Luar Biasa dengan agenda pengesahan dan persetujuan Anggaran Dasar tentang perubahan Badan Hukum Bank dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas,yang didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan No. 1 tanggal 1 Februari 2007 yang dibuat dihadapan Notaris H. Hendri Final, SH dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia dengan keputusan Nomor W3-00074 HT.01.01-TH 2007 tanggal 4 April 2007, beserta perubahan-perubahannya yang terakhir dimuat dalam Akta Notaris H. Hendri Final, SH Nomor 163 tanggal 19 Mei 2011.

2. **Gambaran Umum PT. Bank Pemabangunan Daerah Cabang Syariah Tapus**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau yang dikenal dengan Bank Nagari Cabang Tapus didirikan pada tanggal 31 Juli 1991 dan berlokasi di Jalan Nusantara No. 152 Tapus Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman. Cabang Tapus ini merupakan cabang ke 21 dari 34 kantor cabang yang ada. Pendirian kantor cabang ini merupakan salah satu strategi dan pengembangan usaha bank dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta

memberikan pelayanan jasa bank lainnya pada wilayah kerjanya. Unit Layanan Syariah masuk pertamakalinya di Bank Nagari Cabang Tapus pada tahun 2009 dalam bentuk *Office Channelling* (Kantor Syariah) yang ditempatkan di kantor cabang konvensional. Namun mulai efektif beroperasional bulan Juli 2010 disebabkan pada saat itu baru ada tenaga pemasaran Syariah tersebut baik di bidang dana maupun pembiayaan.

Wilayah kerja Kantor Cabang Tapus meliputi 8 (delapan) kecamatan yaitu: Kecamatan Padang Gelugur, Kecamatan Panti, Kecamatan Rao, Kecamatan Rao Selatan, Kecamatan Rao Utara, Kecamatan Mapat Tunggul, Kecamatan Mapat Tunggul Selatan dan Kecamatan Duo Koto.

Sesuai dengan maksud dan tujuan Bank Nagari Cabang Tapus yang tercantum pada Perda tingkat I Sumatera Barat bahwa tugas dan ruang lingkup Bank Nagari Cabang Tapus telah ikut berperan dalam membantu dan meningkatkan taraf hidup masyarakat di daerah Kabupaten Pasaman Timur dengan melaksanakan tugas dan ruang lingkup kegiatan sbb:

a. Pemberian fasilitas kredit dalam bentuk kredit modal kerja, kredit investasi jangka menengah dan panjang, kredit konsumtif untuk pegawai negeri, kredit kepemilikan rumah (KPR).
b. Penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito.
c. Penerimaan setoran untuk calon jamaah haji yang secara *on-line* tersambung ke Direktorat Jenderal Urusan Haji RI dengan system SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu).

d. Jasa bank lainnya seperti kiriman uang/transfer, setoran rekening telepon, pajak, dan lainnya.

Tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Bank Nagari Cabang Tapus adalah untuk bertumbuh dalam kondisi sehat dan wajar yaitu tumbuh dan berkembang sesuai dengan penilaian tingkat kesehatan Bank yang sejalan dengan perkembangan perbankan Sumatera Barat pada umumnya dan Kabupaten Pasaman khususnya, serta peningkatan pelayanan bagi nasabah serta peranan yang semakin besar terhadap pembangunan daerah Sumatera Barat umumnya dan wilayah Kabupaten Pasaman khususnya. Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut, Bank Nagari Cabang Tapus telah membuka unit kerja / pelayanan berupa 2 (dua) unit kantor Kas yaitu Panti dan Rao.[56]

3. Produk dan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Tapus

Adapun produk penghimpun dana yang berdasarkan prinsip syariah yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Layanan Syariah Tapus, yaitu :

a. **Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah.**

Adapun persyaratan untuk membuka tabungan Sikoci Syariah Mudharabah hampir sama dengan Tabungan Sikoci Konvensional, hanya pada Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah nasabah

[56]Dokumentasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Tapus.

perlumengisi formulir akad yang ada pada Tabungan Sikoci Syariah Mudharabah.

b. Tabungan TAHARI mabrur

Memberikan berbagai kemudahan dan manfaat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah dengan tentram.**Keuntungan :**

a. Memberikan kemudahan untuk memperoleh Porsi Haji
b. Tersambung secara online dengan SISKOHAT di Departemen Agama RI.
c. Penyetoran dapat dilakukan diseluruh Kantor Bank Nagari.
d. Penabung ditawarkan pilihan balas jasa :
    1) Menghendaki balas jasa untuk menambah saldo.
    2) Menghendaki balas jasa tetapi disalurkan kepada yayasan atau badan sosial yang ditunjuk atau diserahkan kepada Bank Nagari.
e. Penabung tidak dikenakan biaya pembukaan rekening, administrasi bulanan dan penutupan rekening.
f. Memperoleh gift / souvenir yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji.

Adapun pembiayaan dalam prinsip syariah yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Syariah Tapus, yaitu:

a. PembiayaanMurabahah Modal Kerja.

Pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Syariah Tapus kepada masyarakat dalam rangka pembiayaan jual beli dengan akad Murabahah yang diberikan untuk modal kerja property, agrobisnis dan lain-lain dengan maksimal pembiayaan.

b. PembiayaanMurabahahInvestasi.

Pembiayaan dengan prinsip jual beli kepada sector ekonomi produktif yaitu penggunaan barang modal dan relokasi atau pendirian baru untuk jangka waktu menengah / panjang yang dibedakan untuk property, agrobisnis dan lainnya.

B. Karakteristik Responden

Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda-beda untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden nasabah pada bank nagari layanan syariah cabang tapus, dengan karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, dan tujuan melakukan pembiayaan murabahah. Berikut ini hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.1
Distribusi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	43	46,0%

2	Perempuan	50	54,0%
Total		93	100 %

Sumber: data diolah 2019

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui tentang berapa jumlah responden nasabah bank nagari layanan syariah cabang tapus. Jenis kelamin yanng paling banyak adalah perempuan dengan jumlah sebanyak 50 orang atau sebesar 54 % dan laki-laki dengan jumlah 43 orang atau sebesar 46 %. Dari keterangan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (nasabah) yang melakukan pembukaan tabungan haji pada bank nagari layanan syariah cabang tapus adalah perempuan.

b. Karaktersitik Responden Berdasarkan Usia

Tebel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	17-25	9	10,0 %
2	26-35	15	16,0 %
3	36-45	27	29,0%
4	> 45	42	45,0 %
Total		93	100 %

Sumber: data diolah 2019

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang melakukan pembukaan tabungan haji pada bank nagari layanan syariah cabang tapus yaitu usia 17-25 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 10%, usia 26-35 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 16%, usia 36-45 sebanyak 27 orang atau sebesar 29%, dan usia > 45 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 45%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa

umur > 45 tahun lebih banyak melakukan pembukaan tabungan haji pada bank nagari layanan syariah cabang tapus.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terkahir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	11	12,0%
2	SMP/MTS	23	25,0 %
3	SMA/MA	40	43,0 %
4	Diploma (I,II,III)	12	13,0%
5	S.1	7	7,0%
6	Pasca sarjana	0	0%
Total		93	100 %

Sumber: data diolah 2019

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat jumlah responden yang memilki pendidikan dengan tingkat pendidikan terakahir SD berjumlah 11 orang atau sebesar 12,0 %, SMP/MTS berjumlah 23 orang atau sebesar 25,0 %, SMA/MA berjumlah 40 orang atau sebesar 43,% , Diploma berjumlah 12 orang atau sebesar 13,0%, Srata Satu (S.1) berjumlah 7 orang atau sebesar 7,0 % dan Pasca Sarjana berjumlah 0 atau sebesar 0 %. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah terdapat pada tingkat SMA/MA yaitu sebanyak 40 orang nasabah atau sebesar 43,0 %.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	5	5,3 %

Distribusi jawaban responden berdasrakan pekerjaan

2	Ibu RT	23	25,0 %
3	Wiraswasta	32	34,0 %
3	PNS	8	8,7 %
4	Pegawai swsata	1	1,0 %
5	Petani	10	11,0%
6	Lainnya	14	15,0%
Total		93	100 %

Sumber: data diolah 2019

Dari tebel 4.4 di atas dapat dilihat jumlah responden yang memilki pekerjaan sebagai mahasiwa berjumlah 5 orang atau sebesar 5,3 %, ibu rumah tangga sebanyak 23 orang atau sebesar 25%, wiraswasta berjumlah 32 orang atau sebesar 34,0 %, PNS berjumlah 8 orang atau sebesar 8,7% , pegawai swasta berjumlah 1 orang atau sebesar 1,0%, petani berjumlah 10 orang atau sebesar 11,0 % dan lainnya (seperti beternak, perkebunan) berjumlah 14 atau sebesar 15,0 %. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa wiraswasta adalah responden yang paling banyak dalam melakukan pembukaan tabungan haji dengan jumlah 32 orang nasabah atau sebesar 34,0%.

e. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	< Rp.1.000.000	41	44,0 %
2	Rp.1.000.000 – Rp. 3.000.000	38	41,0 %
3	Rp.3.000.000 – Rp. 5.000.000	12	13,0 %
4	>Rp.5.000.000	2	2,0%
Total		93	100 %

Sumber: data diolah 2019

Dari tebel 4.5 di atas dapat dilihat jumlah responden yang memilki pendapatan perbulan sebesar < Rp.1.000.000 berjumlah 41 orang atau sebesar 44 %, pendapatan Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000 berjumlah 38 orang atau sebesar 41,0 %, Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000 berjumlah 12 orang atau sebesar 13,0%, pendapatan > Rp.5.000.000 berjumlah 2 orang atau sebesar 2,0%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa kategori pendapatan yang paling banyak melakukan pembukaan tabungan haji yaitu < Rp.1.000.000.

C. Hasil Analisa Data

1. Regresi Linear Sederhana

Regresi menghasilkan angka secara kuantitatif dan menghasilkan sebuah persamaan regresi yang dapat digunakan untuk estimasi dan kedudukan variabel regresi. Sedangkan korelasi hanya menguji hubungan dan variabel secara kuantitatif dan hanya menghasilkan angka bukan model.

Dengan hasil uji regresi linear sedehana sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	7.280	2.845		2.559	.012
	X	.608	.064	.703	9.431	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: olahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas terdapat hubungan antara variabel layanan tabungan haji (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan persamaan regresi linear sederhana menjadi :

Y = 7.280 + 0.608x

dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta sebesar 7.280 menyatakan jika variabel independent dianggap konstan maka meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 7.280.
b. Koefisien regresi b untuk x bertanda positif sebesar 0.608, hal ini apabila nilai koefisien variabel layanan tabungan haji (x) konstan maka penambahan variabel kepuasan nasabah sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.608. koefisien bernilai positif, maka layanana tabungan haji mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukurapa yang akan diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur objek yang akan diteliti.

Adapun hasil output perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Tabungan Haji	P1	0.722	0.2039	Valid
	P2	0.719	0.2039	Valid
	P3	0.662	0.2039	Valid
	P4	0.699	0.2039	Valid
	P5	0.639	0.2039	Valid
	P6	0.743	0.2039	Valid
	P7	0.670	0.2039	Valid
	P8	0.638	0.2039	Valid
	P9	0.604	0.2039	Valid
	P10	0.676	0.2039	Valid
Kepuasan Nasabah	P2.1	0.664	0.2039	Valid
	P2.2	0.682	0.2039	Valid
	P2.3	0.707	0.2039	Valid
	P2.4	0.637	0.2039	Valid
	P2.5	0.693	0.2039	Valid
	P2.6	0.664	0.2039	Valid
	P2.7	0.685	0.2039	Valid
	P2.8	0.722	0.2039	Valid

Sumber: olahan data SPSS 16(2019)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas kualitas layanan tabungan haji (x) serta kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa nilai r tabel untuk taraf signifikan 0.05 adalah sebesar 0.2039. berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan mengenai X dan Y memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh pernyataan variabel adalah valid.

b.Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi kestabilan skor suatu instrument penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda.

Berikut hasil uji dari reliabilitas :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	N of item
Kualitas Layanan (X)	0.868	0.2039	10
Kepuasan Nasabah (Y)	0.827	0.2039	8

Sumber:olahan data SPSS 16(2019)

berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasana nasabah dapat dilihat dari output reliabiliti statistik, dimana hasil ui yang diperoleh dari nilai cronbach's alpha adalah lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian tersebut reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak.

Berikut ini hasil uji normalitas :

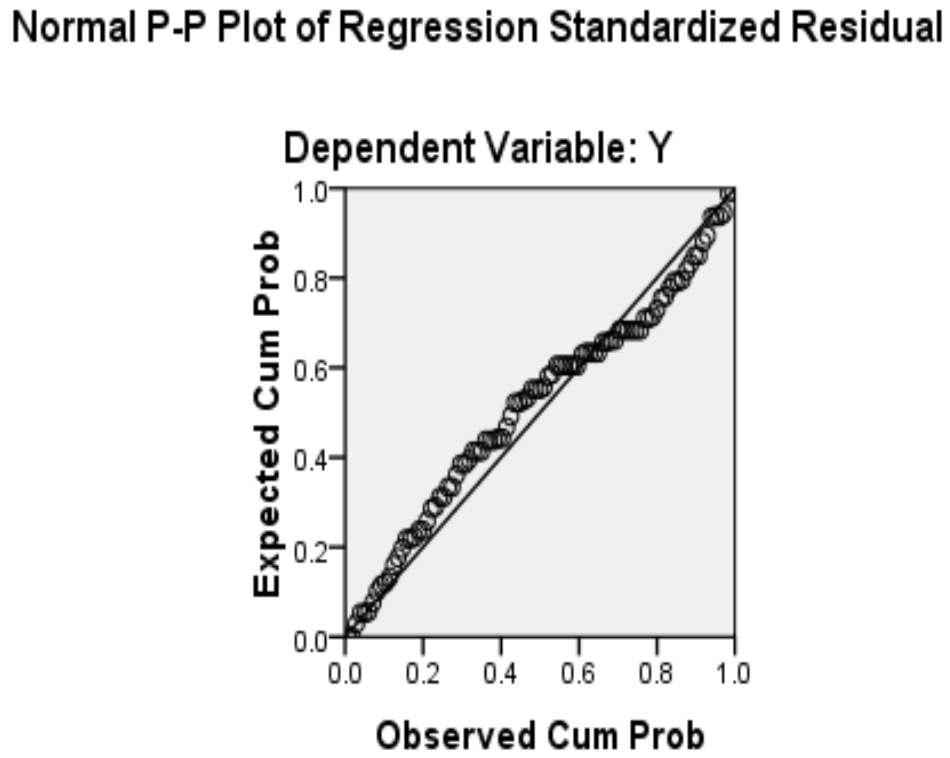
Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85696427
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.080
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.903
Asymp. Sig. (2-tailed)		.389

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel diatas dengan pendekatan one-sample Kolmogorov-smirnov test didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0.389. dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah normal.

Kurva 4.1
Normal P-P Plot



Dari hasil kurva diatas dapat dilihat bahwa data dikatakan normal apabila titik-titik menyebar sekitar garis diagonal. Jadi dapat disimpulkan data dalam penelitian ini menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti modl regresi sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diolah dalam penelitian ini merupakan data berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah model regresi linear ada korelasi diantara data pengamatan, dimana munculnya data tidak dipengaruhi oleh data yang sebelumnya.

Tabel 4.10
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.703[a]	.494	.489	2.873	2.071

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: olahan data SPSS 16(2019)

Berdasarkan tabel diatas, nilai Durbin-Watson sebesar 2.071 dan nilai tabel signifikansi 5% (0.05) dengan jumlah sampel 93 dan jumlah variabel 2 (K=2). Dan dari tabel Durbin-Wotson didapatkan hasil dU sebesar 1.7066 dan nilai dL sebesar 1.6188. sehingga diperoleh kesimpulan Du < d < 4- dL(4-1.6188) atau 1.7066< 2.071 < 2.3812. jadi H0 diterima H1 ditolak, maka dapat sdisimpulkan tidak terdapat autokorelasi dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji T

Uji t digunakan dalam pengujian statistik untuk melihat apakah variabel *independent* secara individu berpengaruh terhadap variabel *dependent.*

T tabel = (a/ 2 : n – k – 1) = 0.025 : (93 – 2 – 1) = 1.9866

Tabel 4.11
Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	7.280	2.845		2.559	.012
X	.608	.064	.703	9.431	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: olahan data SPSS 16(2019)

Berdasrkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai sig untuk pengaruh kualitas layanan tabungan haji (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.000 < 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak, artinya kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. Pembahasan Dan Analisa Penulis

Berdasarkan hasil pengujian statistik terlihat jelas bahwa pengaruh layanan tabungan haji terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dengan menggunakan uji T dimana pada hasil hipotesis uji T dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa nilai sig untuk pengaruh kualitas layanan tabungan haji (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak, artinya kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari uji regresi linear sedehana menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel X bertanda positif sebesar 0.608. artinya terdapat pengaruh positif antara layanan tabungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Tapus. Hasil pengujian ini juga diperoleh nilai R square atau koefesien determinan sebesar 0,494 atau 50 %. Ini berarti sbesar 50 % variabel X dan Y berpengaruh terhadap nasabah dalam melakukan pembukaan

tabungan haji sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

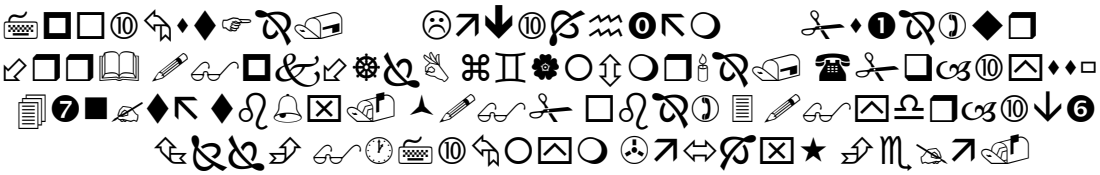
Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah yaitu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan maka kepuasan nasabah tersebut juga akan semakin meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut tidak baik maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin berkurang atau dengan kata lain kepuasan nasabah tergantung kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.[57] Dengan demikian semakin banyak atau semakin berkurangnya jumlah nasabah dalam suatu bank tergantung dari kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Menurut pandangan ekonomi Islam, dalam memberikan pelayanan di bank harus sesuai dengan prinsip syariah. Bank Nagari Syariah Cabang Tapus, telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekonomi Islam. Hal ini dapat dikatakan demikian karena Bank Nagari Syariah Cabang Tapus telah menerapkan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan. Dimana pihak Bank melayani semua nasabahnya dengan ramah, baik yang akan melakukan pembiayaan, ataupun melakukan pendanaan tanpa melihat status sosial nasabah tersebut. Dan pihak Bank maupun karyawannya juga memberikan dan menjelaskan tentang suatu produk yang ingin digunakan oleh nasabah. Seperti seorang karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Tapus mengarahkan kepada nasabahnya untuk melakukan suatu transaksi yang beersifat syariah. Dimana

[57]Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.96-98

hal ini dilakukan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Tapus untuk mempertahankan nasabahnya dan juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya memberikan kepuasan semata kepada nasabah. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasari pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil syariahnya terdapat dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:



Artinya : apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungankan segala sesuatu.

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan. maka perusahaan itu harus menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan layanan yang baik kepada konsumen agar konsumen tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Jadi segala sesuatu dalam melakukan suatu bisnis haruslah

memberikan layanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu tercapainya suatu kepuasan terhadap nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh bank sangat berperan penting terhadap nasabah. Pada umumnya dalam penelitian ini, para nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Tapus. Dimana hal ini dapat dikatakan karena adanya nasabah yang sudah menjadi pelanggan bank tersebut selama beberapa tahun membuktikan bahwa Bank Nagari Syariah Cabang Tapus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga nasabah tersebut tetap dan tidak berpindah kepada bank-bank yang lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu sebab yang mengakibatkan terciptanya kepuasan nasabah dikarenakan pihak bank dan karyawannya memahami apa yang dapat membuat nasabahnya merasa nyaman selama melakukan transaksi. Jadi dengan adanya hal tersebut,tentu saja para nasabah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Nagari Syariah Cabang Tapus maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan tabungan haji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa pada hasil uji t dimana nilai sig untuk pengaruh kualitas layanan tabungan haji (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.000 < 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak, artinya kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dimana hasil penelitiannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Tapus sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya nasabah yang sudah menjadi pelanggan bank tersebut selama beberapa tahun dan juga dengan kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah selama melakukan proses transaksi di Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

B. Saran

1. Bagi Bank Nagari Syariah cabang Tapus sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelayanan yang baik kepada nasabah agar produk tabungan dapat berjalan dengan baik dan kepuasan nasabah dapat terpenuhi.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya agar meneliti lebih luas terkait dengan pengaruh tabungan haji dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah cabang Tapus.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Sani Supriyanto danVivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Toeri, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Maliki Press

Adistiara Prayoga. *Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam*.diakses tanggal 01 Mei 2019

Arikunto. *2004. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Departemen Agama RI. 2008. *AL-HIKMAH, Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.

Durri Andriani, dkk. 2013. *Metode Penelitian*, Tangerang: Universitas Terbuka

Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara.

Hasil Observasi dengan Relationship Officer. Rosidi. 4 Januari 2019. Bank Nagari Syariah Cabang Tapus.

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah.* Jakarta: Kencana.

Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan(Edisi Revisi 2014).* Jakarta: PT. Rajawali Pers.

Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers.

Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahadianto. Moh Yudi, dkk. 2013. *Parametrik Depedensi Dengan Program SPSS*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Mintarjdo. 2014. *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga.

Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

M. Syakir Sula. Herman Kertajaya. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.

Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP AMPYKPN.

Muhammad Teguh. 2014. *Metode Kuantitatif untuk analisis Ekonomi dan Bisnis.* Jakarta: Rajawali Pers.

Naf'an. 2014. *Pembiayaan Musyarakah Dan Mudharabah.* Yogyakarta:Graha Ilmu.

Narbuko Cholid. Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Priadana Moh. Sidik. Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP.

Ridwan2002.*Kualitas Pelayanan dalam Islam.* Diakses tanggal 30 April 2019.

Rochaety Ety. Dkk. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sentot Imam Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Syariah*. Jakarta: Graha Ilmu.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian,* Jogjakarta: Gajah Mada University Prees.

Umam Khotibul. Budi Utomo Setiawan. 2017. *Perbankan Syariah (Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*). Jakarta: Rajawali Pers.

Wood Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda.* Yogyakarta: Graha Ilmu.