

**PENGARUH IMPLEMENTASI BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH  
(Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Perbankan  
(S.E.) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

**NURHIKMAH SYAM**  
**NIM 15.0402.0088**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO  
2019**

**PENGARUH IMPLEMENTASI BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH  
(Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Perbankan  
(S.E.) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

**NURHIKMAH SYAM  
NIM 15.0402.0088**

Dibimbing oleh:

1. Dr. Rahmawati, M.Ag.
2. Dr. Adzan Noor, S.E.,Sy.,M.A.,Ek

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO  
2019**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus Bri Syariah Cabang Pembantu Palopo)” yang ditulis oleh Nurhikmah Syam, dengan NIM 1504020088 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang *dimunaqasyahkan* pada hari Kamis, 19 September 2019 bertepatan dengan 19 Muharram 1441 H, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 14 November 2019 M  
17 Rabiul Awal 1441 H

### TIM PENGUJI

- |   |                   |         |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.                 | Ketua Sidang      | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Baso Hasyim M.SOS.I.               | Penguji I         | (.....) |
| 4. Hendra Safri S.E, M.M.                 | Penguji II        | (.....) |
| 5. Dr. Rahmawati M.Ag.                    | Pembimbing I      | (.....) |
| 6. Dr. Adzan Noor Bakri. S.E.,Sy.,Ma.,Ek. | pembimbing II     | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
NIP.196102081994032001

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M  
NIP.19861020 201503 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhikmah Syam  
Nim : 15.0402.0088  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi, atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggungjawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 21 Agustus 2019



g membuat pernyataan

Nurhikmah Syam

Nim.15.0402.0088

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul : Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 21 Agustus 2019

Pembimbing I,



**Dr. Rahmawati, M.Ag.**  
NIP. 19730211 200003 2 003

Pembimbing II,



**Dr. Adzan Noor Bakri, S.E., Sy., M.A., Ek**  
NIP. 19870618 201503 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi

Palopo, 21 Agustus 2019

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
Palopo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

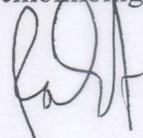
Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap  
Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat  
Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI  
Syariah Cabang Pembantu Palopo)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



**Dr. Rahmawati, M.Ag.**

**NIP. 19730211 200003 2 003**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi

Palopo, 21 Agustus 2019

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
Palopo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

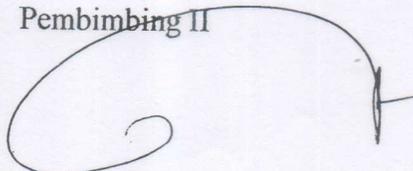
Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing II



**Dr. Adzan Noor Bakri, S.E., Sy., M.A., Ek**  
**NIP. 19870618 201503 1 004**

## PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.  
Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 27 Agustus 2019

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.  
NIP. 19701217 199803 1 009

  
Hendra Safri, MM.  
NIP. 19861020 201503 1 001

## NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi

Palopo, 27 Agustus 2019

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
P a l o p o

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap  
Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat  
Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI  
Syariah Cabang Pembantu Palopo)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penguji I



**Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.**  
NIP. 19701217 199803 1 009

## NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi

Palopo, 27 Agustus 2019

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
P a l o p o

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

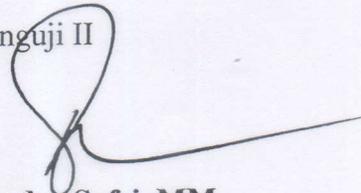
Nama : Nurhikmah Syam  
NIM : 15.0402.0088  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penguji II

  
**Hendra Safri, MM.**  
NIP. 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)”** dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Salawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw., keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah swt. sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta, ayahanda Samsul, ibunda Masyani yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah swt. memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah swt.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

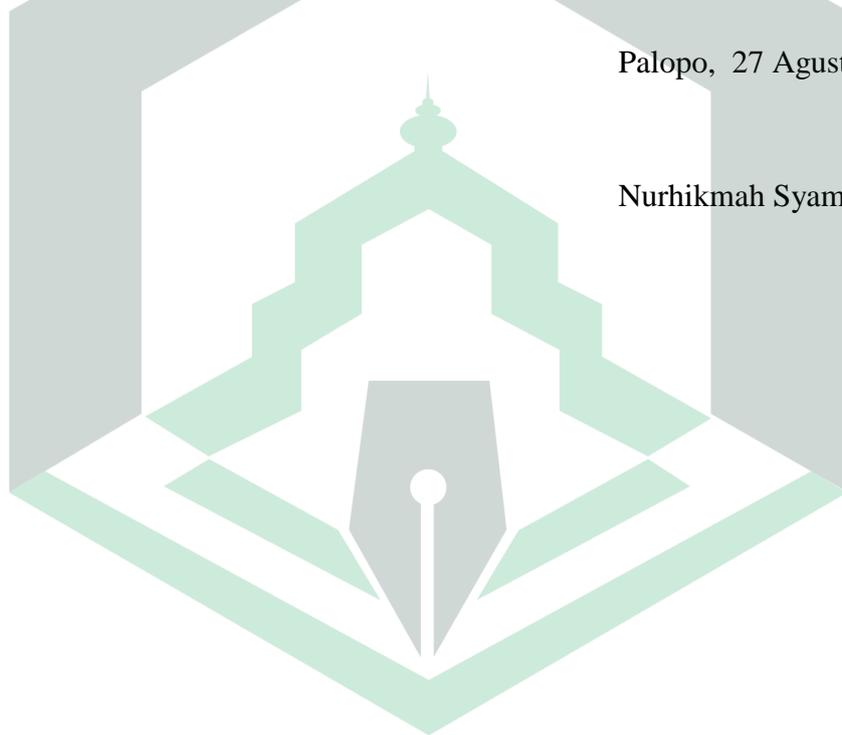
1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Pirol, M. Ag, Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Dr. Fasiha, M.E.I. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dosen Pembimbing I, Dr. Rahmawati, M.Ag., dan Dosen Pembimbing II, Dr. Adzan Noor, S.E.,Sy.,M.A.,Ek. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
5. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan Bank BRI Syariah KCP Palopo beserta seluruh jajarannya yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam mengumpulkan informasi serta memberikan arahan selama penulis mengadakan penelitian hingga selesai menyusun Skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya. Amin.

Palopo, 27 Agustus 2019

Nurhikmah Syam



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	v
<b>NOTA DINAS PENGUJI</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL</b> .....	xviii
<b>ABSTRAK</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional Variabel.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Tinjauan Umum tentang Bagi Hasil.....	10
C. Tinjauan Umum tentang Implementasi Bagi Hasil Bank Syariah.....	12
D. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Nasabah.....	22
E. Kerangka Pikir.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27

D. Populasi dan Sampel .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Instrumen Penelitian .....	29
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
H. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel..... 23
Tabel 3.1	Uji validitas variabel implementasi bagi hasil..... 30
Tabel 3.2	Uji validitas variabel kepuasan nasabah menabung..... 31
Tabel 3.3	Uji reliabilitas..... 32
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan..... 41
Tabel 4.2	Identitas Responden Menurut Umur..... 41
Tabel 4.3	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin..... 42
Tabel 4.4	Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan..... 42
Tabel 4.5	Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase..... 43
Tabel 4.6	Saya mengetahui nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan..... 43
Tabel 4.7	Saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini..... 44
Tabel 4.8	Saya mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan saya..... 44
Tabel 4.9	Saya mengetahui bahwa imbalan atau return didapat tergantung pada kinerja bisnis..... 45
Tabel 4.10	Saya menabung di bank karena jaminan yang diberikan oleh bank tidak merugikan saya..... 45
Tabel 4.11	Saya mengetahui kontrak yang diberikan oleh bank kepada saya dalam menggunakan jasa..... 45
Tabel 4.12	Saya menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik..... 46
Tabel 4.13	Saya menabung di bank karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan..... 46
Tabel 4.14	Saya menabung di bank syariah karena lebih amanah dalam mengelola dana nasabah..... 47
Tabel 4.15	Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu menerima atas keluhan nasabah..... 47
Tabel 4.16	Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu tanggap atas keluhan nasabah..... 48
Tabel 4.17	Saya merasa puas dengan petugas bank memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah..... 48
Tabel 4.18	Saya merasa puas dan tetap setia lebih lama menggunakan produk tabungan..... 48
Tabel 4.19	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan karena sangat menguntungkan untuk saya..... 49
Tabel 4.20	Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan oleh petugas bank..... 49

Tabel 4.21	Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank.....	50
Tabel 4.22	Regresi Linear Sederhana.....	50
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Koefisien Regresi (Uji T-Statistik).....	51
Tabel 4.24	Koefisien Determinasi.....	52



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kota Palopo.....	40



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihkan suatu tulisan ke dalam aksara misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat di bawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ž	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Đađ	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭ	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostof
ي	Ya'	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lembaganya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أ	Fathah	A	Á
إ	Kasrah	I	í
أ	Dammah	U	ú

## DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

<i>Simbol</i>	<i>Keterangan</i>
IAIN	Institut Agama Islam Negeri
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
:	Bagi
×	Kali
-	Kurang
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel independen
Y	Variabel dependen
%	Persen
≤	Tidak lebih dari atau kurang dari atau sama dengan
≥	Tidak kurang dari atau lebih dari atau sama dengan
≠	Tidak sama dengan
H <sub>0</sub>	Hipotesis Nol
H <sub>1</sub>	Hipotesis satu
KD	Koefisien Determinasi
N	Jumlah subjek atau responden
DI	<i>Disposable income</i>

## ABSTRAK

**Nurhikmah Syam. 2019. “Pengaruh Implementasi Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)”. *Skripsi*. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pembimbing (I) Dr. Rahmawati, M.Ag, Pembimbing (II) Dr. Adzan Noor, S.E.,Sy.,M.A.,Ek.**

**Kata Kunci:** *Implementasi Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah.*

Bank Rakyat Indonesia (BRI) masih menjadi bank yang paling banyak dikenal oleh masyarakat. Di Kota Palopo sendiri BRI Syariah adalah bank syariah pertama yang beroperasi di kota ini. Banyak nasabah yang mengaku bahwa mereka memilih menabung di bank syariah karena banyaknya kemudahan yang diberikan oleh bank, seperti biaya transfer antarbank yang lebih murah dari bank konvensional, biaya pemeliharaan yang ringan, bagi hasil yang mereka rasa menguntungkan meskipun jumlahnya tidak selalu sama setiap bulannya dan fasilitas-fasilitas lainnya yang diberikan bank syariah kepada nasabah.

Penelitian ini mengungkapkan pokok permasalahan yang berkenaan dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh implementasi bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan yang bersifat *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah penabung Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pembantu Palopo. Sedangkan sampel yang diambil sebagai responden penelitian sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan, yaitu analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo). Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana melalui uji t variabel diperoleh bahwa persentase bagi hasil (7,764), jaminan (9,435) dan besarnya nisbah keuntungan (4,638) memiliki nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel (1,701) sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan bagi untung dan bagi rugi (0,679) memiliki nilai t-hitung yang lebih kecil daripada t-tabel (1,701) sehingga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah).

Secara keseluruhan implementasi bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, nilai t hitung (31,869) lebih besar daripada t tabel (1,701).

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan sebagian dari lembaga keuangan di Indonesia yang menghadirkan warna baru dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia. Bank syariah hadir sebagai solusi atas berbagai masalah ekonomi yang dihadapi oleh negeri ini. Bank syariah mencoba menawarkan nilai lebih dalam bentuk asas keadilan, keterbukaan dan kemitraan. Bank syariah memberikan banyak pilihan dan variasi produk yang dapat dijadikan sebagai daya tarik bagi konsumen. Salah satu produk penghimpunan dana yaitu tabungan, giro dan deposito. Produk ini selanjutnya digolongkan berdasarkan akad antara nasabah dengan pihak bank dengan menggunakan akad wadiah dan mudarabah. Selanjutnya nasabah berhak memilih produk mana yang akan diambil dari bank tersebut.<sup>1</sup>

Menabung adalah salah satu tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena menabung berarti seorang Muslim sedang mempersiapkan pelaksanaan perencanaan masa depan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an ada ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan umat Islam untuk lebih mempersiapkan hari esok.<sup>2</sup> Seperti yang dikatakan oleh Allah SWT dalam surat Al Isra 'ayat 29, sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Faisal, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Tabungan Pendidikan Pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.1 (2018), hal. 83.

<sup>2</sup>Faisal, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Tabungan Pendidikan Pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.1 (2018), hal. 84.

الْبَسِطِ فَتَقْعَدَ وَلَا تَجْعَلَ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ  
مُلُومًا مَّحْسُورًا

Terjemahnya:

“Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah terlalu mengulurkannya karena kamu akan menjadi tercela dan menyesal” (Al-Isra’:29).

Rasulullah SAW juga menganjurkan kepada kita untuk menabung selagi kita tidak mempunyai keperluan yang mendesak untuk berbelanja. Rasulullah SAW bersabda:

عن ابن عمر، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :  
الإقْتِصَادُ فِي الدَّفْقَةِ نِصْفُ الْعَيْشِ

Artinya:

“Dari Ibnu ‘Umar Ra, Rasulullah Saw bersabda: berlaku hemat (ekonomis) itu adalah separuh dari kehidupan”. (HR. al-Syihab)

Keberadaan perbankan syariah sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan diharapkan dapat menggerakkan sektor rill. Bank syariah berbeda dalam sistem operasional dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan kepada nasabahnya pelayanan bebas bunga. Pada sistem operasional bank syariah, melarang semua transaksi dalam bentuk pembayaran dan penarikan bunga. Tidak ada istilah sistem bunga dalam bank syariah, baik itu bunga karena nasabah meminjam uang atau bunga yang diperoleh dari penyimpan dana di bank syariah. Agama Islam melarang praktik muamalah yang mengandung unsur *maisir*, *gharar* dan *riba*. Sehingga didirikanlah bank tanpa bunga yang sesuai prinsip dasar ajaran

Islam.<sup>3</sup> Seperti yang telah difirmankan oleh Allah SWT dalam surah Al Baqarah ayat 275, sebagai berikut:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْإِنْسَانِ  
 مَسًّا ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا  
 فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأَمْضَى فَعَهُمْ  
 جُزَاءً مِمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya seseorang yang kerasukan setan karena kegilaan (tekanan). Situasi mereka adalah karena mereka mengatakan bahwa jual beli sama dengan riba, meskipun Allah telah mengizinkan penjualan dan melarang riba. Orang-orang yang telah mencapainya larangan dari Tuhannya, kemudian terus berhenti (dari mengambil riba), kemudian untuknya apa yang telah ia ambil terlebih dahulu; dan urusannya (terserah) Allah. Orang yang kembali makan, maka orang itu adalah penghuni neraka; mereka abadi di dalamnya”.

Dunia perbankan Islam semakin ramai. Pertumbuhan perbankan syariah berkembang pesat, menunjukkan mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, masyarakat semakin tertarik dengan layanan perbankan halal dan sesuai dengan syariah. Minat masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah terus meningkat<sup>4</sup>. Tingkat bagi hasil yang ditetapkan suatu bank syariah akan mendorong jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) yang dihimpun. Berdasarkan asumsi ini nasabah bank syariah dapat digolongkan menjadi dua macam, yaitu loyalis dan non-loyalis. Loyalis merupakan nasabah yang tetap loyal dengan bank syariah, dan tetap menjadi nasabahnya berapapun tingkat bagi hasil yang

<sup>3</sup>Faisal, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Tabungan Pendidikan Pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya’, *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.1 (2018), hal. 85.

<sup>4</sup>Iin Emy Prastiwi, ‘Pengaruh Persepsi Anggota Pada Sharia Compliance, Komitmen Agama Dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer’s Trust Yang Berdampak Pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4.01 (2018), 28 <<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v4i1.162>>.

diberikan. Bagi mereka yang penting adalah memenuhi perintah Allah SWT dengan menghindari riba. Non-loyalis cenderung memiliki prinsip berorientasi laba akan beralih ke bank syariah jika jumlah pembagian keuntungan yang diberikan sesuai dengan keinginan mereka. Jika tingkat bunga tinggi dan jumlah bunga yang diberikan oleh bank konvensional lebih memenuhi target atau keinginan mereka, orang yang berorientasi keuntungan akan pindah ke bank konvensional. Semakin tinggi tingkat bagi hasil dari bank syariah, semakin banyak orang akan menjadi pelanggan bank syariah. Dengan demikian akan ada peningkatan jumlah simpanan yang dimiliki oleh bank syariah.<sup>5</sup>

Kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan karena mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah pergantian pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas periklanan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Kepuasan pelanggan penting untuk diukur, sehingga perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut produk apa yang dapat memuaskan pelanggan. Pengetahuan tentang persepsi pelanggan akan membantu bank syariah dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka, sehingga pelanggan menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga di Bank Syariah.

Berdasarkan pengamatan awal terhadap nasabah bank syariah, banyak nasabah yang mengaku bahwa mereka memilih menabung di bank syariah karena

---

<sup>5</sup>Rizal Yaya and Ekta Sofiyana, 'Pengaruh Sukuk Ritel Pemerintah Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah', *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 18.2 (2018), 153–68.

banyaknya kemudahan yang diberikan oleh bank, seperti biaya transfer antarbank yang lebih murah dari bank konvensional, biaya pemeliharaan yang ringan, bagi hasil yang mereka rasa menguntungkan meskipun jumlahnya tidak selalu sama setiap bulannya dan fasilitas-fasilitas lainnya yang diberikan bank syariah kepada nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI) masih menjadi bank yang paling banyak dikenal oleh masyarakat. Di Kota Palopo sendiri BRI Syariah adalah bank syariah pertama yang beroperasi di kota ini. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo dan memilih bagi hasil sebagai variabel bebas dalam penelitian yang akan dilakukan dan mengambil judul “Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi bagi hasil di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)?
2. Apakah ada hubungan antara bagi hasil dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo)?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi bagi hasil di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo).
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo).

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang bagi hasil pada Bank Syariah dan kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah atas produk/jasa dari Bank Syariah.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Praktisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau referensi bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah untuk menentukan langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kepuasan nasabah.

#### **b. Bagi Akademik**

Secara akademik, penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan bagi hasil dan kepuasan nasabah.

#### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian serupa dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh bagi hasil pada kepuasan pelanggan bekerja sama dengan Bank Syariah.

## E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional
Bagi hasil	<p>Pihak nasabah dan pihak bank akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Adapun indikator instrumen penelitian bagi hasil, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persentase bagi hasil</li> <li>2. Bagi untung dan bagi rugi</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Menentukan besarnya nisbah keuntungan</li> </ol>
Kepuasan nasabah	<p>Suatu evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Adapun indikator instrumen penelitian kepuasan nasabah, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai pelanggan</li> <li>2. Respon pelanggan</li> <li>3. Persepsi pelanggan</li> </ol>

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian yang dilakukan oleh Rianti (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah”. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan yang berjumlah 80 responden. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji regresi linier berganda melalui uji t, variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan. Variabel bebas yang memberikan pengaruh paling kuat terhadap variabel terikat adalah bagi hasil.<sup>6</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Levya (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah dan Pembagian Nisbah Mudarabah terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Syariah Ponorogo, dengan jumlah sampel 72 nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas

---

<sup>6</sup>Adella Rianty, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Di Wilayah Tangerang Selatan)’, *Skripsi*, 2017, 1–168.

produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $5,869 > 1,666$ ). Sedangkan variabel pembagian nisbah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $4,904 > 1,666$ ). Serta variabel kualitas produk dan pembagian nisbah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $19,282 > 2,73$ ).<sup>7</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Adelia Rianti dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang pertama yaitu lokasi penelitian yang menjadi variabel terikat seperti di atas, dimana lokasi penelitian yang dilakukan oleh Adelia Rianti adalah Bank Syariah Mandiri wilayah Tengerang Selatan. Kedua, yaitu jumlah variabel dimana penelitian Adelia Rianti memiliki tiga variabel. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas 1 ( $X_1$ ), bagi hasil sebagai variabel bebas 2 ( $X_2$ ), dan kepuasan nasabah tabungan mudarabah sebagai variabel terikat ( $Y$ ) sedangkan peneliti menjadikan bagi hasil sebagai variabel bebas ( $X$ ) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat ( $Y$ ).

Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Aan Levyva dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang pertama yaitu lokasi penelitian yang menjadi variabel terikat seperti di atas, dimana lokasi penelitian yang dilakukan oleh Aan Levyva adalah Bank Syariah Ponorogo. Kedua, yaitu jumlah variabel dimana penelitian Adelia Rianti memiliki tiga variabel. Kualitas produk pembiayaan murabahah sebagai variabel bebas 1

---

<sup>7</sup>Aan Levyva, 'Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murābahah Dan Pembagian Nisbah Mudhārabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo', *Skripsi*, 2018, 1–106.

(X1), pembagian nisbah mudarabah sebagai variabel bebas 2 (X2), dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y) sedangkan peneliti menjadikan implementasi bagi hasil sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

## B. Tinjauan Umum tentang Bagi Hasil

### 1. Pengertian bagi hasil

Pembagian keuntungan dalam kamus ekonomi berarti distribusi keuntungan (laba). Secara definisi bagi hasil berarti distribusi beberapa bagian laba kepada karyawan perusahaan. Dalam syariah prinsip bagi hasil didasarkan pada prinsip Mudarabah. Di mana bank akan menjadi fund manager (Mudharib) sementara penabung menjadi penyandang dana (Shahibul Maal).<sup>8</sup>

Pembagian pendapatan adalah sistem yang membuat perjanjian atau ikatan bersama dalam menjalankan bisnis. Pada upaya ini ada pembagian keuntungan yang akan diperoleh antara dua pihak atau lebih. Jumlah penentuan porsi bagi hasil antara kedua pihak ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama.<sup>9</sup>

### 2. Jenis-jenis Akad Bagi Hasil

Bentuk-bentuk kontrak kerjasama bagi hasil dalam perbankan syariah secara umum dapat dilakukan dalam empat akad, yaitu

---

<sup>8</sup>Rizky Syakinah J. Hoda, 'Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Kota Ternate)', *Jurnal E-JRA*, 07.10 (2018), 1–14 <<http://dx.doi.org/10.1186/1476-4598-10-45>>.

<sup>9</sup>Wirdayani Wahab, 'Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.2 (2016), 167–84 <<http://dx.doi.org/10.3923/jas.2009.3041.3047>>.

musyarakah, mudarabah, muzara'ah dan musaqah. Namun pada penerapannya prinsip yang digunakan pada sistem bagi hasil, pada umumnya bank syariah menggunakan kontrak kerjasama pada akad musyarakah dan mudarabah<sup>10</sup>.

- a. Musyarakah mencampurkan salah satu jenis aset dengan aset lainnya sehingga tidak dapat dibedakan antara keduanya. Implementasi oleh Bank Syariah, musyarakah adalah kolaborasi antara bank dan pelanggan dan bank setuju untuk membiayai bisnis atau proyek bersama dengan pelanggan sebagai penggagas proyek pada jumlah berdasarkan persentase tertentu dari total biaya proyek berdasarkan distribusi keuntungan dari hasil yang diperoleh dari bisnis atau proyek didasarkan pada persentase pembagian keuntungan yang telah ditentukan.
- b. Mudarabah adalah pernyataan yang menyiratkan bahwa seseorang memberikan modal komersial kepada orang lain sehingga modal dilindungi oleh perjanjian tentang pembagian keuntungan antara kedua pihak sesuai dengan perjanjian, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. Kontrak mudarabah dalam implementasinya di nasabah Bank Syariah bertindak sebagai mudarib yang mendapatkan pembiayaan bisnis untuk modal kontrak mudarabah. Mudharib menerima dukungan keuangan dari bank, yang dengannya Mudharib dapat mulai menjalankan bisnis dengan membelanjakan dalam bentuk

---

<sup>10</sup>*Ibid*

barang dagangan untuk dijual kepada pembeli, dengan tujuan menghasilkan keuntungan.

### C. Tinjauan Umum tentang Implementasi Bagi Hasil di Bank Syariah

#### 1. Implementasi bagi hasil di Bank Syariah

##### a. Dimensi Bagi Hasil

Setiap pembelian produk jasa maupun barang konsumen dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tersebut. Adapun tingkat keuntungan yang akan diperoleh konsumen pada jasa bank terutama bank syariah adalah bagi hasil. Terdapat 4 dimensi bagi hasil yaitu persentase, bagi untung & bagi rugi, jaminan, dan menentukan besarnya nisbah.

##### 1) Persentase

Pembagian keuntungan adalah pembagian keuntungan antara kedua pihak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di mana pembagian laba membutuhkan kerja sama antara pemilik modal dan bisnis atau pekerjaan untuk saling menguntungkan kedua belah pihak, serta untuk masyarakat.<sup>11</sup>

Rasio laba harus dalam bentuk persentase antara kedua pihak. Rasio keuntungannya misalnya 45: 55%, 65: 35%, atau 50: 50%. Jadi rasio keuntungan ditentukan berdasarkan perjanjian, bukan berdasarkan porsi setoran modal.

##### 2) Bagi Untung dan Bagi Rugi

<sup>11</sup>Raihanah Dauly, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.1 (2014), 1–15.

Pembagian keuntungan memiliki konsekuensi kerja sama yaitu menanggung risiko, baik untung maupun rugi. Jika untung dinikmati bersama sesuai dengan perjanjian sebelumnya dan jika rugi dirasa pula.

Dalam kontrak ini, pengembalian dan waktu arus kas kami tergantung pada kinerja nyata. Jika keuntungan bisnis besar, kedua belah pihak mendapat bagian besar juga. Jika keuntungan bisnis kecil, mereka mendapat bagian kecil juga. Filosofi ini hanya dapat berfungsi jika rasio laba ditentukan dalam bentuk persentase, bukan dalam bentuk nominal rupiah tertentu.

### 3) Jaminan

Ketentuan distribusi kerugian jika kerugian yang terjadi hanya murni karena risiko bisnis, bukan karena risiko mudharib karakter buruk, seperti lalai atau melanggar ketentuan kontrak pembiayaan, maka shahibul maal tidak perlu menanggung kerugian tersebut.

Sedangkan untuk risiko karakter, mudharib pada dasarnya adalah perwakilan dari shahibul maal dalam mengelola dana dengan izin shahibul maal, sehingga wajib baginya untuk menerapkan mandat. Jika mudharib melakukan kelalaian, kelalaian, kecerobohan dalam merawat dan menjaga dana, yaitu melakukan pelanggaran, kesalahan, dan melangkahi perilaku yang tidak termasuk dalam bisnis pembiayaan yang disepakati, atau dia keluar dari persyaratan yang disepakati, mudharib harus

menanggung kerugian finansial sebanyak kelalaiannya. sebagai sanksi dan tanggung jawab. Dia telah menyebabkan kerugian karena kelalaian dan kesalahan karena dia telah memperlakukan aset orang lain yang dipercayakan kepadanya di luar ketentuan yang disepakati.

Mudharib juga tidak memiliki hak untuk menentukan sendiri untuk mengambil bagian dari keuntungan tanpa kehadiran atau pengetahuan shahibul maal sehingga shahibul maal dirugikan. Jelas konteks ini adalah risiko karakter. Pihak mudharib lalai atau melanggar kontrak ini, shahibul maal diizinkan untuk meminta jaminan tertentu dari mudharib. Jaminan ini akan disita oleh Sahibul Maal jika ada kerugian karena mudharib melakukan kesalahan, yaitu kelalaian dan janji yang dilanggar.

#### 4) Menentukan Besarnya Nisbah

Pembagian keuntungan dalam syariah tidak mengakui penerapan keuntungan absolut dimuka bagi investornya. Bagi hasil yang diterima tidak tetap tetapi sesuai dengan manfaat yang diperoleh bank. Sebaliknya, juga disepakati bahwa jika bisnis menderita kerugian, maka baik investor dan manajemen dana yang melaksanakan proyek akan menanggung hal yang sama sesuai dengan saham yang dimiliki.

Rasio ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak. Jadi, jumlah rasio ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara Shahibul Maal dan Mudharib. Dengan demikian, angka

rasio bervariasi, bisa 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, bahkan 99: 1. Namun, para ahli hukum sepakat bahwa rasio 100: 0 tidak diizinkan. Dalam praktik di perbankan modern, rasio tawar-menawar hanya terjadi pada deposit besar karena memiliki daya tawar yang relatif tinggi (rasio khusus). Sedangkan untuk penawar kecil penawar tidak terjadi. Bank syariah hanya menyatakan rasio yang ditawarkan, setelah itu penabung dapat setuju atau tidak. Jika Anda tidak setuju, pelanggan dipersilakan untuk mencari bank syariah lain yang menawarkan rasio yang lebih menarik

b. Mekanisme perhitungan bagi hasil

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan syariah terdiri dari dua sistem, yaitu: *profit sharing* dan *revenue sharing*.<sup>12</sup>

1) *Profit sharing*

Bagi hasil adalah perhitungan bagi hasil berdasarkan hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pendapatan itu. Dalam perbankan syariah istilah yang sering digunakan adalah pembagian laba dan rugi, di mana ini dapat diartikan sebagai pembagian antara laba dan rugi dari pendapatan yang diterima pada hasil operasi yang telah dibuat. Sistem pembagian laba dan rugi dalam implementasinya merupakan bentuk perjanjian kerja sama antara investor (investor) dan manajer modal (pengusaha) dalam menjalankan aktivitas bisnis

---

<sup>12</sup>*Ibid*

ekonomi, di mana keduanya akan terikat oleh kontrak yang ada di bisnis jika mereka mendapatkan keuntungan akan dibagi oleh kedua pihak sesuai dengan perjanjian rasio di awal perjanjian, dan juga jika bisnis yang menderita kerugian akan ditanggung bersama sesuai dengan bagian masing-masing.

Kerugian bagi investor tidak mendapatkan modal investasinya secara penuh atau keseluruhan, dan untuk manajer modal tidak mendapatkan upah / hasil dari upayanya untuk pekerjaan yang telah dilakukannya. Keuntungan yang diperoleh dari hasil operasi ini akan dilakukan setelah perhitungan dilakukan terlebih dahulu dari biaya yang telah dikeluarkan selama proses bisnis. Keuntungan bisnis di dunia bisnis bisa negatif, artinya bisnis kehilangan uang, positif berarti ada lebih banyak angka residual daripada pendapatan dikurangi biaya, dan nol berarti bahwa antara pendapatan dan biaya menjadi keseimbangan. Bagi hasil adalah laba bersih (*net profit*) yang merupakan selisih lebih dari pengurangan total biaya menjadi total pendapatan.

## 2) *Revenue sharing*

Bagi hasil untuk bank adalah jumlah pendapatan bunga bank yang diterima dari distribusi dana atau layanan untuk pinjaman atau simpanan yang disediakan oleh bank. Pendapatan dalam perbankan syariah adalah hasil yang diterima oleh bank dari penyaluran dana (investasi) dalam bentuk aset produktif, yaitu penempatan dana bank dengan pihak lain. Ini adalah perbedaan

atau jumlah aset produktif dengan hasil pendapatan bank. Perbankan Syariah memperkenalkan sistem kepada publik dengan istilah Revenue Sharing, yang merupakan sistem bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana tanpa dikurangi dengan biaya pengelolaan dana. Bagi hasil lebih jelas dalam arti perbankan adalah perhitungan bagi hasil berdasarkan total pendapatan yang diterima sebelum dikurangi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pendapatan. Sistem bagi hasil berlaku untuk pendapatan bank yang akan didistribusikan dihitung berdasarkan pendapatan kotor (penjualan kotor), yang digunakan dalam menghitung pembagian keuntungan untuk produk-produk pendanaan bank.

### 3. Bank Syariah

#### a. Pengertian bank

Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank.<sup>13</sup> Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki kegiatan untuk menghimpun dana masyarakat, menyalurkan kembali dana masyarakat dan memberikan jasa bank lainnya. Kesimpulannya dari berbagai

---

<sup>13</sup>Nanda Harry Mardika, 'Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Perbankan Syariah Di Kota Batam', *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1.1 (2018), 115–20.

pengertian tersebut adalah usaha perbankan yaitu, menghimpun dana, menyalurkan dana, serta memberikan jasa perbankan lainnya.<sup>14</sup>

Bisnis perbankan mencakup tiga kegiatan, yaitu mengumpulkan dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan bank lainnya. Kegiatan mengumpulkan dan mendistribusikan dana adalah kegiatan utama bank sementara memberikan layanan bank lain hanya merupakan kegiatan pendukung. Kegiatan penggalangan dana, dalam bentuk pengumpulan dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Kegiatan penyaluran dana, dalam bentuk peminjaman kepada masyarakat. Sementara layanan perbankan lainnya disediakan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama ini.

## b. Bank Syariah

### 1) Pengertian bank syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip tersebut melarang sistem bunga atau riba yang memberatkan. Dengan demikian bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan<sup>15</sup>.

Bank syariah tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri, karena pada dasarnya bank syariah dikembangkan dengan menggabungkan masalah duniawi dengan

<sup>14</sup>Cindy Audina Putribasutami, 'Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6.3 (2018), 157–72.

<sup>15</sup>R Hozin Abdul Fatah, 'Kinerja Manajerial Dan Persepsi Nasabah Terhadap Perbankan Syariah Di Jawa Barat', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.2 (2016), 167–94 <<http://dx.doi.org/10.21093/at.v1i2.535>>.

agama. Oleh karena itu apa yang dijalankan dalam praktek perbankan merupakan aspek muamalah yang harus sesuai dengan syariat Islam.<sup>16</sup>

## 2) Prinsip bank syariah

Prinsip syariah adalah kata kunci yang sangat penting dalam memahami perbankan syariah, ada dua prinsip syariah. Pertama, prinsip syariah didasarkan pada fatwa lembaga yang memiliki kewenangan untuk menentukan fatwa di bidang syariah, seperti MUI melalui DNS (Dewan Syariah Nasional). Kedua, bahwa aktivitas yang sesuai dengan prinsip syariah adalah aktivitas bisnis yang tidak mengandung unsur<sup>17</sup>:

- a) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (bathil).
- b) Maisir, yaitu transaksi berdasarkan sesuatu yang tidak pasti dan untung-untungan.
- c) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas.
- d) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syari'ah
- e) Zalim, adalah transaksi yang mengakibatkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

---

<sup>16</sup>Sudiarti Nurul, Inayah ;Sri, 'Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)', *Jurnal At-Tawassuth*, 2.1 (2017), 191–214.

<sup>17</sup>Nandar Kusnandar, 'Persepsi Masyarakat Tentang Bank Syari'ah (Studi Kasus Di Kelurahan Jatijajar, Tapos, Depok Jawa Barat)', *Al Mashalih – Journal Of Islamic Law*, 1.1 (2018), 61–71.

### 3) Aqad bank syariah

Akad dalam bank syariah ada 6, yaitu<sup>18</sup>:

- a) Bagi hasil (mudharabah), kerjasama antara pengelola dana dalam hal ini bank syariah, dan pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.
- b) Syarikah (musyarakah), yaitu kerjasama yang banyak diterapkan dalam dunia bisnis.
- c) Jual-beli (al-murabahah), pembayaran diangsur dengan jumlah yang telah ditetapkan sejak awal, maka besar cicilannya akan tetap dari awal sampai lunas.
- d) Simpan atau titipan (al-wadiah), penerima harta atau titipan tidak lagi meng-idlekan asset tersebut, tetapi menggunakannya.
- e) Sewa (ijarah), dimana nasabah menyewa rumah pada bank dan pada masa akhir cicilan memiliki pilihan untuk membeli.
- f) Dan Aqad Qardh adalah tidak memberikan keuntungan financial bagi pihak yang meminjamkan.

### 4) Fungsi bank syariah

Bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut<sup>19</sup>:

- a) Fungsi Manajer Investasi

<sup>18</sup>Gustina Hidayat, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kpr Pada Bank Syariah Di Kabupaten Sumedang', *Jurnal Coopetition*, 8.2 (2017), 129–37.

<sup>19</sup>Lemiyana, 'Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang)', *Jurnal I-Finance*, 4.1 (2018), 31–43.

Islamic Bank adalah manajer investasi dari pemilik dana (shahibul maal) dari dana yang dikumpulkan oleh prinsip mudarabah (di perbankan umumnya dikenal sebagai penabung atau penabung).

b) Fungsi investor

Dalam distribusi dana, baik dalam prinsip bagi hasil (mudarabah dan musyarakah), prinsip ujroh (ijarah), dan prinsip jual beli (mudarabah, salam dan istishna), bank syariah berfungsi sebagai investor (sebagai pemilik) dana. Oleh karena itu, sebagai pemilik dana, investasi dalam dana dilakukan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dan tidak melanggar Syariah.

c) Fungsi Layanan Perbankan

Dalam menjalankan fungsi ini, Bank Syariah tidak jauh berbeda dengan bank non-Syariah, seperti menyediakan layanan kliring, penagihan, pembayaran gaji, dan sebagainya. Satu-satunya perbedaan adalah prinsip Syariah yang tidak boleh dilanggar.

d) Fungsi Sosial

Perbankan Syariah mewajibkan bank-bank Islam untuk menyediakan layanan sosial baik melalui dana Qard (pinjaman kebijakan) atau dana zakat dan sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank-bank Islam untuk memainkan peran

penting dalam mengembangkan sumber daya manusia mereka dan berkontribusi pada perlindungan dan pengembangan lingkungan.

#### 5) Keunggulan bank syariah

Bank syariah memiliki kelebihan dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya, yang termasuk sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga menghemat uang di Bank Syariah lebih aman dan lebih aman, memiliki Mesin Anjungan Tunai Mandiri Otomatis. (ATM) yang tersebar di setiap wilayah. Ini memudahkan pelanggan untuk melakukan jenis transaksi tertentu, sehingga pelanggan tidak harus selalu mengunjungi kantor cabang atau kantor pusat bank syariah.<sup>20</sup>

### D. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Nasabah

#### 1. Nasabah

Nasabah (*bank customer*) adalah sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank tertentu. Atau nasabah bank (*bank customer*) adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>21</sup>

#### 2. Menabung

<sup>20</sup>Ranti Wiliasih, 'Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah, BPRS, Dan KSPPS', *Jurnal Nisbah*, 3.2 (2017), 442–61.

<sup>21</sup>Abdillah Mundir and Nur Muhammad Zamroni, 'Pengaruh Syariah Marketing Terhadap Motivasi Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Bmt Masalah Capem Sukorejo Kabupaten Pasuruan', *Jurnal Malia*, 8.1 (2016).

Menabung adalah aktivitas seseorang menyimpan uangnya di bank atau ditempat yang lainnya. Selain dikaitkan dengan menyimpan uang, menabung juga dapat dikatakan sebagai sarana untuk menyisihkan uang dari hasil pemasukan. Menyisihkan uang ini bertujuan dengan motif ekonomi yaitu berjaga-jaga dan juga tak kalah pentingnya adalah untuk menghemat.<sup>22</sup>

### 3. Kepuasan Nasabah

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (*Total Quality Manajement*), kualitas ditentukan oleh pelanggan<sup>23</sup>. Kepuasan adalah sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan<sup>24</sup>. Kepuasan nasabah adalah rasa puas atau kecewa yang timbul setelah melakukan transaksi atau pembelian disuatu perusahaan<sup>25</sup>. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya<sup>26</sup>.

<sup>22</sup>Ibid

<sup>23</sup>Cahyadi, 'Pengaruh Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Unmul Samarinda', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.3 (2018), 1023–36.

<sup>24</sup>Ikrar Putra Setiawan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1.2 (2018), 204–2011 <<http://dx.doi.org/10.7287/peerj.preprints.3090v2>>.

<sup>25</sup>Zulfikri Charis Darmawan and Ahmad Ajib Ridlwan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2.1 (2017), 52–66 <<http://dx.doi.org/10.1021/acs.jafc.7b04610>>.

<sup>26</sup>Bisri and Herlina Widasiswi S, 'Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah', *Journal Ecodemica*, V.1 (2018), 63–73

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan nasabah Bank, yaitu:

- a. Rasa senang
- b. Kepuasan terhadap pelayanan
- c. Kepuasan terhadap sistem
- d. Kepuasan terhadap produk
- e. *Share positive information*
- f. Tidak komplain

Ada tiga jenis kepuasan nasabah, yaitu<sup>27</sup>:

- a. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- b. Puas dengan cara menjualnya: ramah, sopan dan akrab, murah senyum, menyenangkan, tanggap, cepat dan cermat.
- c. Puas dengan harganya: murah/mahal sesuai harapan, bersaing.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan<sup>28</sup>:

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

---

<sup>27</sup>Widia Astuti and M Qahfi, 'Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat', *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14.01 (2018), 42-52.

<sup>28</sup>Ibid

- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk bank dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah jadi beragam dalam satu bank.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas yang ditawarkan.

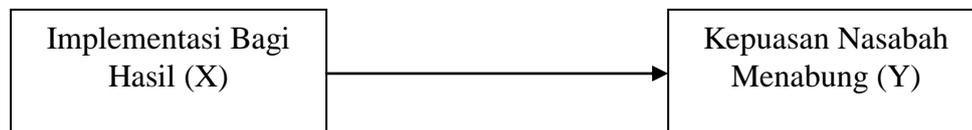
Namun, pelanggan sering merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Alasan ketidakpuasan pelanggan:

- a. Tidak kompatibel antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang diperoleh pelanggan.
- b. Layanan selama proses menikmati layanan tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil perusahaan atau bank atau karyawan yang tidak memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung, misalnya tata letak bangunan yang tidak rapi.
- e. Biaya yang terlalu tinggi, misalnya, biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat pembagian keuntungan yang terlalu memberatkan pelanggan.
- f. Kampanye iklan terlalu berlebihan, sehingga sering tidak cocok dengan kenyataan.



## E. Kerangka Pikir

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Sumber: Ringkasan Landasan Teori

Sesuai gambar kerangka pikir di atas dapat dijelaskan bahwa implementasi bagi hasil (X) yang dikatakan sebagai variabel bebas (independen) yang akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab terhadap kepuasan nasabah menabung (Y) yang dikatakan sebagai variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini juga ingin melihat seberapa jauh implementasi bagi hasil memberikan kepuasan nasabah dalam menabung di Bank BRI Syariah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara yang akan dilakukan dalam proses penelitian<sup>29</sup>. Metode penelitian yang digunakan adalah desain kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif mengumpulkan data dalam bentuk angka dan kemudian dianalisis menggunakan alat analisis kuantitatif dan perhitungan matematis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan ketika mengukur data variabel independen dan dependen dinilai sekaligus, yang berarti bahwa setiap subjek penelitian hanya diamati sekali.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo yang berlokasi di Jalan Andi Djemma Kota Palopo pada bulan April sampai dengan Mei 2019.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana data-data diperoleh. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dimengerti bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah dari mana peneliti akan mendapatkan dan menggali informasi berupa data-data yang diperlukan dalam penelitian.

---

<sup>29</sup>A. Aziz Alimul Hidayat, "Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data", (Jakarta: Salemba Medika, 2009), h 27

1. Data primer

Data primer pada penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya melalui hasil pengisian kuesioner responden.

2. Data sekunder

Data sekunder pada penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

#### **D. Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pembantu Palopo.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian dari nasabah penabung Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pembantu Palopo saat dilaksanakan penelitian sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti. Alasan peneliti menggunakan *convenience sampling* adalah untuk memperoleh hasil dari daftar pertanyaan dalam jumlah yang besar dan lengkap secara cepat dan hemat.

Pada penelitian korelasional, besar sampel minimum adalah 30 responden<sup>30</sup>. Sugiono memberikan saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden<sup>31</sup>. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada lebih dari jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian atau sebanyak 100 responden Nasabah Tabungan Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrumen kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia dalam bentuk angket kepada responden.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner yang terdiri dari kuesioner implementasi bagi hasil yang terdiri dari 10 soal (pernyataan) dan kepuasan nasabah menabung yang terdiri dari 7 soal (pernyataan). Kuesioner ini menggunakan Skala Likert dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (skor 5), Setuju (Skor 4), Ragu-Ragu (skor 3), Tidak Setuju (skor 2) dan Sangat Tidak Setuju (skor 1).

---

<sup>30</sup>Muhammad Idrus, "Metode Penelitian Ilmu Sosial", (Jakarta: Erlangga, 2009), h 36

<sup>31</sup>Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2015), h 17

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk melihat valid (sah) tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner valid jika pertanyaannya mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas implementasi bagi hasil (X) dan kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

#### a. Implementasi bagi hasil

Untuk mengukur nilai validitas implementasi bagi hasil (X) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden 30 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai  $r = 0,306$ . Jika hasil validitas berada di atas 0,306 maka dianggap butir pertanyaan atau instrumen sudah valid.

Tabel 3.1 Uji validitas variabel implementasi bagi hasil

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
BH1	0,821	0,306	Valid
BH2	0,895	0,306	Valid
BH3	0,898	0,306	Valid
BH4	0,746	0,306	Valid
BH5	0,570	0,306	Valid
BH6	0,898	0,306	Valid
BH7	0,685	0,306	Valid
BH8	0,324	0,306	Valid
BH9	0,766	0,306	Valid
BH10	0,908	0,306	Valid

Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel implementasi bagi hasil (X) pada tabel 3.1, hasil analisisnya diatas  $r = 0,306$  sehingga dapat disimpulkan bahwa 10 skor pertanyaan atau instrumen pada variabel implementasi bagi hasil (X) tersebut

dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

b. Kepuasan nasabah menabung

Untuk mengukur nilai validitas kepuasan nasabah menabung (Y) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden 30 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai  $r = 0,306$ . Jika hasil validitas berada di atas 0,306 maka dianggap butir pertanyaan atau instrumen sudah valid.

Tabel 3.2 Uji validitas variabel kepuasan nasabah menabung

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
KN1	0,880	0,306	Valid
KN2	0,952	0,306	Valid
KN3	0,799	0,306	Valid
KN4	0,880	0,306	Valid
KN5	0,952	0,306	Valid
KN6	0,723	0,306	Valid
KN7	0,530	0,306	Valid

Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel kepuasan nasabah menabung (Y) pada tabel 3.2, hasil analisisnya diatas  $r = 0,306$  sehingga dapat disimpulkan bahwa 7 skor pertanyaan atau instrumen pada variabel kepuasan nasabah menabung (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan berbentuk kuesioner.

Cara pengambilan keputusan:

- a. Jika  $r \text{ Alpha} > 0,6$  maka reliabel.
- b. Jika  $r \text{ Alpha} < 0,6$  maka tidak reliabel.

Tabel 3.3 Uji reliabilitas

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Implementasi bagi hasil	0,915	0,6	Reliabel
Kepuasan nasabah menabung	0,906	0,6	Reliabel

Tabel 3.3 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner dengan nilai Cronbach's Alpha atau r Alpha sebesar 0,915; 0,906. Hal ini membuktikan kuesioner adalah reliabel karena r Alpha yang bernilai lebih besar dari 0,6

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa menyimpulkan secara umum. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel:

- a. Sangat setuju = Skor 5
- b. Setuju = Skor 4
- c. Ragu-ragu = Skor 3
- d. Tidak setuju = Skor 2
- e. Sangat tidak setuju = Skor 1

## 2. Analisis regresi linear sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan pertama, yaitu untuk menganalisis pengaruh bagi hasil pada kepuasan pelanggan bank adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana dilakukan pada satu variabel independen, untuk menentukan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Regresi linier sederhana dilakukan untuk menentukan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam regresi linier hanya ada satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan nasabah bank sedangkan variabel independennya adalah penerapan bagi hasil. Model hubungan kepuasan pelanggan bank dengan variabel-variabel ini dapat diatur dalam fungsi atau persamaan berikut:

$$Y = a + bX + e.$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah bank

X = Pelaksanaan bagi hasil

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu (Standard error)

### 3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak suatu variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

### 4. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan varians dari variabel dependen. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **a. Sejarah BRI Syariah KCP Kota Palopo**

Dimulainya pendirian BRI Syariah KCP Kota Palopo berasal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. kepada Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah izin Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10 / 67 / KEP.GBI / DpG / 2008, sehingga pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah secara resmi beroperasi serta mengubah transaksi operasi bisnisnya dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, posisi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah menjadi lebih kuat ketika menandatangani akta spin-off Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan kemudian bergabung menjadi PT Bank BRI Syariah efektif 1 Januari 2009. Penandatanganan akta tersebut dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Managing Director PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. BRI Syariah Bank. Saham PT Bank BRI Syariah dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan

Yayasan Kesejahteraan Pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Meluncurkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRI Syariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk inovatif sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kantor cabang yang representatif dibuka di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh pelanggan. Logo PT Bank BRI Syariah dengan lampu neon telah benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya sehingga PT Bank BRI Syariah menjadi bank tujuan karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan.

Sejak 2010 PT Bank BRI Syariah telah berhasil menetapkan dirinya sebagai bank syariah terbesar ketiga dalam hal aset di Indonesia. Karim Consulting Indonesia memberikan penghargaan Islamic Finance kepada PT Bank BRI Syariah sebagai Peringkat ke 3 Bank Syariah Penuh di Indonesia pada tahun 2010. Dari institusi yang sama, pada tahun 2011 PT Bank BRI Syariah menerima penghargaan sebagai Peringkat ke-2 dari Islam Paling Ekspansif Bank Pada tahun 2012, Museum Rekor Dunia - Indonesia memberikan 2 penghargaan, yaitu sebagai Bank Syariah Pertama yang memiliki Layanan Mobile Banking di 4 Toko Online dan sebagai filantropi Pertama di Indonesia yang Menggunakan ATM dalam Distribusi untuk Ditumbuhkan.

Penghargaan lain yang diberikan oleh Majalah SWA adalah penghargaan Indonesia Original Brands 2012 untuk kategori produk

bank syariah dan Penghargaan Persediaan 2013 sebagai Juara Merek Kelas Menengah Indonesia 2013 untuk kategori Tabungan Haji. Berbagai penghargaan lain juga diterima oleh PT Bank BRI Syariah sebagai bukti keberadaan perusahaan yang diperhitungkan di arena perbankan nasional syariah.

PT Bank BRI Syariah secara konsisten terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan bisnis perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerja sama strategis dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk mendirikan kantor layanan syariah untuk perusahaan yang berfokus pada penggalangan dana publik. Pada tahun 2013, PT Bank BRI Syariah memulai upaya dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai dengan lisensi Bank Indonesia No.15 / 2272 / Dpbs.

Sementara Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Syariah (KCP) Kota Palopo didirikan sekitar 6 tahun kemudian pada 6 Januari 2014 di Jl. Andi Djemma No. 15 Kota Palopo dengan jenis usaha Bank Umum Syariah (BUS). Jauh dari sebelum pendiriannya, ada pengamatan yang dilakukan oleh pusat BRI Syariah di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya adalah wilayah Kota Palopo. Melihat pertumbuhan ekonomi, perkembangan bisnis yang pesat di Kota Palopo yang cukup signifikan dalam pandangan mereka, pusat

BRI Syariah melalui cabang di Makassar memutuskan untuk membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) di Kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan pemenuhan permintaan masyarakat Kota Palopo khususnya dalam masalah keuangan.

b. Perkembangan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Palopo

Selama pendirian BRI Syariah Kota Palopo BRI Syariah hingga saat ini dianggap telah berkembang cukup signifikan ke arah yang positif, dalam arti mulai dari pendirian sampai sekarang pelanggan KCP Syariah Kota Palopo Syariah meningkat dan laba semakin tinggi. Dibuktikan oleh tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu saja untuk memperkenalkan dan mengundang masyarakat untuk melakukan transaksi di BRI Syariah KCP Kota Palopo dan juga pengenalan produk apa pun yang tersedia di BRI Syariah untuk masyarakat dan keberadaannya sebagai salah satu bank syariah berbasis di Kota Palopo di mana kita melihat bahwa Kota Palopo didominasi Muslim, sehingga BRI Syariah memiliki peluang yang cukup besar.

Memasuki tahun kedua berdirinya BRI Syariah KCP Palopo, kota Palopo terlihat lebih berkembang, dengan indikator dana yang dapat dihimpun dari masyarakat hampir mencapai 11,5 miliar, ini bukan jumlah yang kecil untuk pengumpulan dana pihak ketiga untuk kantor cabang pembantu di wilayah ini dalam kurun waktu kurang lebih 2 tahun.

Tanggapan masyarakat terhadap karyawan BRI Syariah KCP Kota Palopo direpson positif oleh masyarakat sekitar dan para pelanggannya, di samping fakta bahwa masyarakat Kota Palopo pada umumnya hanya tahu sedikit tentang perbankan Syariah, banyak orang juga memiliki banyak transaksi pembayaran biaya SPP di KCP BRI Syariah di Kota Palopo.

c. Visi dan Misi

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Syariah (KCP) Kota Palopo tidak memiliki Visi dan Misi sendiri secara internal, tetapi secara keseluruhan BRI Syariah memiliki Visi dan Misi yang sama yaitu:

1) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna.

2) Misi

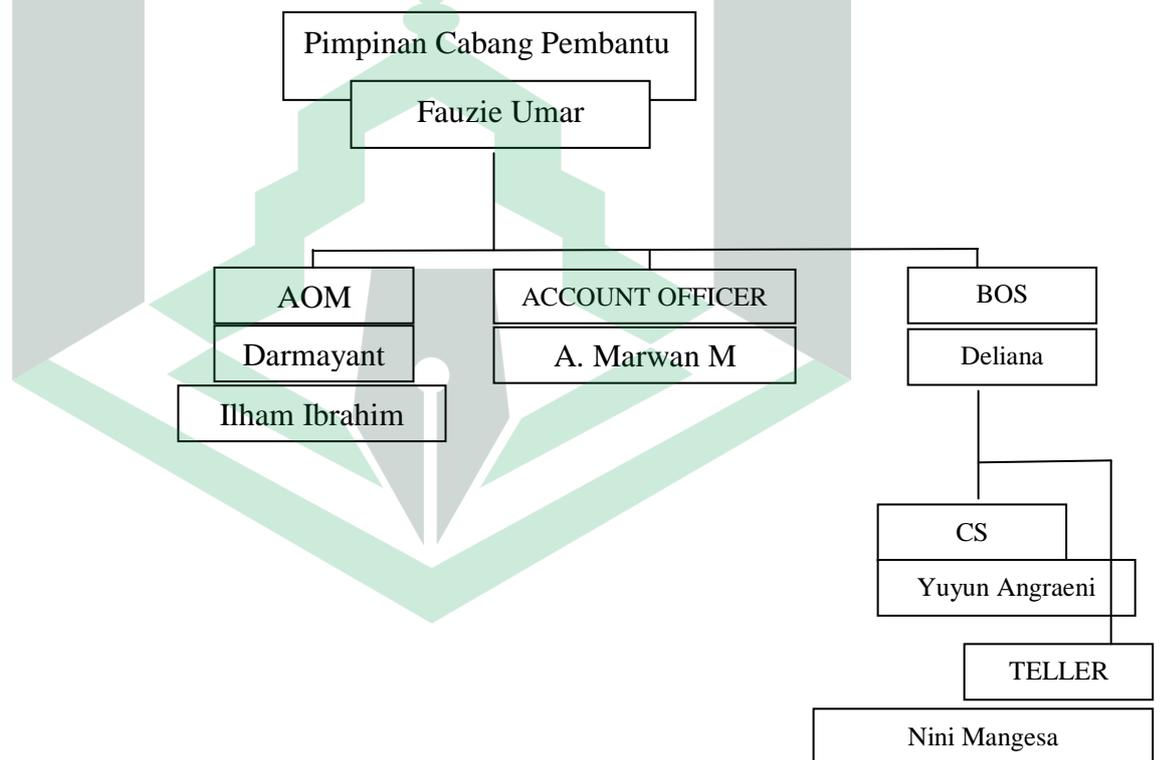
- a) Memahami perbedaan individu dan mengakomodasi berbagai kebutuhan keuangan pelanggan.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mempromosikan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- c) Memberikan akses paling nyaman melalui berbagai cara di mana pun dan di mana pun.
- d) Memungkinkan individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan memberikan ketenangan pikiran.

d. Struktur Organisasi

Secara struktural BRI Syariah KCP Kota Palopo tidak memiliki otonomi untuk membuat keputusan tentang sesuatu yang non-teknis. Semua keputusan non-teknis dalam operasi harus diserahkan ke kantor cabang Makassar atau kantor pusat di Jakarta. Sedangkan dalam manajemen internal Bank.

Berikut struktur organisasi BRI Syariah KCP Kota Palopo, Jl. Andi Djemma No. 15 B Kel. Ammassangan Kec. Kota Palopo adalah

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kota Palopo**



**Sumber: BRI Syariah KCP Kota Palopo.**

Daftar Nama-nama Karyawan dan Pegawai BRI Syariah KCP Kota Palopo

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Karyawan**

No	Nama	L/P	Jabatan/Devisi
1	Fauzie Umar	L	Pimpinan Cabang Pembantu
2	Darmayanto	L	AOM (Account Officer Marketing)
3	Ilham Ibrahim	L	AOM(Account Officer Marketing)
4	A. Marwan M Anwar	L	Account Officer
5	Deliana	P	BOS
6	Yuyun Angraeni	P	CS (Coustomer Service)
7	Nini Mangesa	P	Teller
8	A. Asrul A	L	Security
9	Rusdin	L	Security
10	Sufrianto	L	Cleaning Service

Sumber: BRI Syariah KCP Kota Palopo.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Umur responden

Adapun sebaran responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-35	55	55
2	> 35	45	45
Jumlah		100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang berumur antara 20-35 tahun berjumlah 55 orang atau sekitar 55% dari seluruh jumlah responden dan responden yang berumur antara di atas 35 tahun berjumlah 45 orang atau sekitar 45% dari seluruh jumlah responden.

b. Jenis kelamin responden

Adapun sebaran responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	41	41
2	Perempuan	59	59
Jumlah		100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang diteliti berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau 41% dari seluruh jumlah responden dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang atau 59% dari seluruh jumlah responden.

c. Pendidikan responden

Adapun sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	30	30
2	Diploma	11	11
3	Sarjana	59	59
Jumlah		100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SMA berjumlah 30 orang atau sekitar 30% dari seluruh jumlah responden, responden yang berpendidikan Diploma berjumlah 11 orang atau sekitar 11% dari seluruh jumlah

responden dan responden yang berpendidikan Sarjana berjumlah 59 orang atau sekitar 59% dari seluruh jumlah responden.

### 3. Analisa Data

#### a. Analisis deskriptif

##### 1) Implementasi Bagi Hasil

Berdasarkan nilai kuisioner seluruh responden penelitian, diperoleh nilai statistik analisis deskripsi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Ragu-ragu	0	0
4	Tidak setuju	12	12
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 73 orang (73%), yang menjawab ragu-ragu tidak ada (0), yang menjawab tidak setuju 12 orang (12%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.6 Saya mengetahui nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Ragu-ragu	12	12
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 73 orang (73%), yang menjawab ragu-ragu 12 orang (12%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.7 Saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	12
2	Setuju	41	41
3	Ragu-ragu	47	47
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 12 orang (12%), yang menjawab setuju 41 orang (41%), yang menjawab ragu-ragu 47 orang (47%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.8 Saya mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan saya.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	69	69
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 27 orang (27%), yang menjawab setuju 69 orang (69%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang (4%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.9 Saya mengetahui bahwa imbalan atau return didapat tergantung pada kinerja bisnis

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	46	46
2	Setuju	44	44
3	Ragu-ragu	10	10
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 46 orang (46%), yang menjawab setuju 44 orang (44%), yang menjawab ragu-ragu 10 orang (10%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.10 Saya menabung di bank karena jaminan yang diberikan oleh bank tidak merugikan saya

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	12
2	Setuju	41	41
3	Ragu-ragu	47	47
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 12 orang (12%), yang menjawab setuju 41 orang (41%), yang menjawab ragu-ragu 47 orang (47%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.11 Saya mengetahui kontrak yang diberikan oleh bank kepada saya dalam menggunakan jasa

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	21	21
2	Setuju	75	75
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 21 orang (21%), yang menjawab setuju 75 orang (75%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang (4%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.12 Saya menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	41	41
2	Setuju	53	53
3	Ragu-ragu	6	6
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 41 orang (41%), yang menjawab setuju 53 orang (53%), yang menjawab ragu-ragu 6 orang (6%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.13 Saya menabung di bank karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	29	29
2	Setuju	59	59
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak setuju	9	9
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 29 orang (29%), yang menjawab setuju 59 orang (59%), yang menjawab ragu-ragu 3 orang (3%), yang menjawab tidak setuju 9 orang (9%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.14 Saya menabung di bank syariah karena lebih amanah dalam mengelola dana nasabah

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	18	18
2	Setuju	37	37
3	Ragu-ragu	45	45
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 18 orang (18%), yang menjawab setuju 37 orang (37%), yang menjawab ragu-ragu 45 orang (45%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

## 2) Kepuasan Nasabah

Berdasarkan nilai kuisioner seluruh responden penelitian, diperoleh nilai statistik analisis deskripsi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu menerima atas keluhan nasabah

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Ragu-ragu	12	12
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 73 orang (73%), yang menjawab ragu-ragu 12 orang (12%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.16 Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu tanggap atas keluhan nasabah

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	12
2	Setuju	43	43
3	Ragu-ragu	45	45
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 12 orang (12%), yang menjawab setuju 43 orang (43%), yang menjawab ragu-ragu 45 orang (45%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.17 Saya merasa puas dengan petugas bank memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Ragu-ragu	0	0
4	Tidak setuju	12	12
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 73 orang (73%), yang menjawab ragu-ragu tidak ada (0), yang menjawab tidak setuju 12 orang (12%), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.18 Saya merasa puas dan tetap setia lebih lama menggunakan produk tabungan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	15	15
2	Setuju	73	73
3	Ragu-ragu	12	12
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 73 orang (73%), yang menjawab ragu-ragu 12 orang (12%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.19 Saya merasa puas menggunakan produk tabungan karena sangat menguntungkan untuk saya

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	12
2	Setuju	41	41
3	Ragu-ragu	47	47
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 12 orang (12%), yang menjawab setuju 41 orang (41%), yang menjawab ragu-ragu 47 orang (47%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.20 Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan oleh petugas bank

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	27	27
2	Setuju	69	69
3	Ragu-ragu	4	4
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 27 orang (27%), yang menjawab setuju 69 orang (69%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang (4%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

Tabel 4.21 Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	60	60
2	Setuju	25	25
3	Ragu-ragu	15	15
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		100	100

Hasil kuisioner yang menjawab sangat setuju 60 orang (60%), yang menjawab setuju 25 orang (25%), yang menjawab ragu-ragu 15 orang (15%), yang menjawab tidak setuju tidak ada (0), dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0).

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dibuat suatu analisis yang merupakan hasil regresi linier sederhana. Model regresi linier menggambarkan pengaruh implementasi bagi hasil yang merupakan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Model estimasi persamaannya, adalah:

$$Y = a + bX + e.$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

X = Implementasi bagi hasil

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Galat *standard error*

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dan telah diolah ke dalam model perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.22 Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,680	0,967		2,771	0,007
	Implementasi Bagi Hasil	0,763	0,024	0,955	31,869	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dibuat hasil model estimasi sebagai berikut:  $Y = 2,680 + 0,763X$ .

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai kepuasan nasabah menunjukkan angka 2,680 yang berarti bahwa bila tidak ada pengaruh dari implementasi bagi hasil, maka kepuasan nasabah bisa mencapai 2,680.
- 2) Koefisien implementasi bagi hasil menunjukkan angka sebesar 0,763. Hal ini berarti adanya pengaruh implementasi bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,763.

## c. Uji T

Dari hasil regresi diketahui T-tabel = 1,701.

Tabel 4.23 Hasil Pengujian Koefisien Regresi (Uji T-Statistik)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,542	1,060		1,455	,149
	Persentase	1,189	,153	,276	7,764	,000
	Bagi hasil	,058	,085	,023	,679	,499
	Jaminan	1,150	,122	,523	9,435	,000
	Nisbah	,645	,139	,259	4,638	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh bahwa persentase bagi hasil (7,764), jaminan (9,435) dan besarnya nisbah keuntungan (4,638) memiliki nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel (1,701) sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan bagi untung dan bagi rugi (0,679) memiliki nilai t-hitung yang lebih kecil daripada t-tabel (1,701) sehingga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

d. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dan telah diolah ke dalam model perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,955 <sup>a</sup>	0,912	0,911	1,019

a. Predictors: (Constant), Implementasi Bagi Hasil

Berdasarkan tabel dapat dilihat nilai  $r$  (koefisien korelasi) sebesar 0,955 dan  $r$ -square adalah 0,912 atau 91,2% yang berarti variabel implementasi bagi hasil mampu menjelaskan terhadap kepuasan nasabah sebesar 91,2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## **B. Pembahasan**

Pesatnya perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia menjadikannya salah satu solusi untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan ekonomi rakyat. Mempertahankan kelangsungan hidup bank syariah tergantung pada kemampuan bank syariah untuk memberikan layanan yang unggul, cepat dan tepat kepada pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, bank harus dapat menciptakan produk layanan bernilai tambah baru untuk mendapatkan pelanggan potensial di masyarakat. Sistem bagi hasil adalah sistem di mana perjanjian atau perjanjian bersama dilakukan dalam melakukan kegiatan bisnis. Dalam upaya ini, disepakati bahwa akan ada pembagian keuntungan antara kedua pihak atau lebih.

Di bank syariah ada pembagian keuntungan dengan sistem bagi hasil atau sering disebut sebagai rasio. Definisi pembagian keuntungan adalah ketentuan pembagian keuntungan dengan proporsi yang disepakati antara pelanggan dan bank syariah. Jumlah bagi hasil dihitung dari rasio perkalian dengan pendapatan atau laba dalam setiap periode akuntansi. Pembayaran bagi hasil dapat naik dan turun (berfluktuasi) tergantung pada bisnis yang dibiayai. Jumlah pembayaran bagi hasil akan meningkat dengan meningkatnya hasil

operasi, itu juga akan berkurang bahkan jika itu tidak memberikan bagi hasil karena bisnis kehilangan uang dan bangkrut.<sup>32</sup>

Pelanggan atau kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta faktor-faktor yang sifatnya sesaat. Sisi positif dari ekspektasi seseorang menunjukkan bahwa ada kepercayaan pada sesuatu (produk layanan) yang dapat memberikan keberhasilan ekonomi, komponen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang dapat mendorong tumbuhnya dorongan untuk memenuhi kesenjangan antara keinginan ideal dengan yang diterima sebenarnya, yang bersifat subyektif berkaitan dengan penilaian, perasaan, atau ketidakpuasan.<sup>33</sup>

Pada dasarnya kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan esensi dari kepuasan pelanggan adalah evaluasi setelah pembelian di mana alternatif yang dipilih setidaknya dapat memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen, sementara ketidakpuasan dapat terjadi jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Atau kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk (hasil) dengan harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerjanya sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

---

<sup>32</sup>Veithzal Rivai, dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),574

<sup>33</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012), 85

Hasil yang diperoleh dari perbandingan sig. dengan tingkat signifikansi 5% = 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2014) bahwa bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bank Victoria Syariah di Brebes.

Menurut Al-Qardhawi dalam Daulay (2014: 5-6), Revenue Sharing adalah di mana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang disepakati dimana pembagian keuntungan membutuhkan kerja sama dari pemilik modal dengan bisnis / pekerjaan untuk saling menguntungkan dari kedua belah pihak. Sebagai konsekuensi kerja sama adalah risiko, baik untung maupun rugi. Jika keuntungannya besar, penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan perjanjian sebelumnya dan jika kerugian harus dirasakan bersama juga.

Pembagian pendapatan adalah sistem pemrosesan dana dalam ekonomi Islam, yaitu distribusi hasil bisnis antara pemilik modal (shahibul maal) dan manajer (Mudharib). Larangan riba dalam Islam adalah penolakan terhadap munculnya risiko keuangan tambahan yang ditentukan dalam transaksi uang atau modal atau jual beli yang dibebankan hanya pada satu pihak sementara pihak lain menjamin keuntungan. Ini menunjukkan perbankan syariah mengadopsi sistem bagi hasil dalam proses kegiatannya dan melarang bunga karena mengandung unsur riba.

Pembayaran kompensasi bank syariah kepada pemilik dana dalam bentuk bagi hasil sangat tergantung pada pendapatan yang diperoleh sebagai mudharib

untuk mengelola dana mudharabah. Jika bank syariah memperoleh hasil bisnis besar, distribusi hasil operasi didasarkan pada jumlah besar, sebaliknya jika bank syariah memperoleh hasil bisnis kecil. Ini berbeda dari bank konvensional, di mana pembayaran imbalan dalam bentuk bunga dibayarkan dalam jumlah tetap, tidak terpengaruh oleh pendapatan yang diterima oleh bank konvensional. Pembagian pendapatan adalah sistem pemrosesan dana dalam ekonomi Islam, yaitu distribusi hasil bisnis antara pemilik modal (shahibul maal) dan manajer (Mudharib). Semakin tinggi rasio bagi hasil, layanan yang ditawarkan menarik bagi konsumen untuk memutuskan untuk membeli. Kejelasan perjanjian seperti penentuan bagi hasil dan jaminan dalam membuka rekening menentukan apakah konsumen menggunakan tabungan mudharabah atau tidak.<sup>34</sup>

Prinsip bagi hasil bukan hanya keuntungan tetapi ada unsur keadilan, di mana jumlah manfaat yang diperoleh pelanggan sangat tergantung pada kemampuan bank untuk menginvestasikan dana yang diamanatkan kepada mereka. Ini menunjukkan manfaat yang diperoleh tidak hanya untuk pelanggan tetapi juga bank sebagai manajer. Sistem pembagian pendapatan menguntungkan peminjam, terutama ketika kondisi ekonomi sulit, sehingga mereka dapat membantu mengurangi risiko. Kedua, investor mendapat manfaat melalui kemampuan bank untuk mengelola dana yang dipegang dan dimainkan oleh bank untuk pengusaha dan investor, sehingga semua pihak dapat menerima manfaat dan perlakuan yang adil sebagaimana diatur dalam Islam.

---

<sup>34</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 67.

Inilah yang mendorong pelanggan untuk membuat keputusan untuk menjadi pelanggan di bank syariah.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel bagi hasil mempengaruhi kepuasan pelanggan BRI Syariah di Kota Palopo. Hal ini mungkin disebabkan oleh bagi hasil yang diberikan oleh BRI Syariah Bank di Kota Palopo, yang mampu memenuhi keinginan pelanggan seperti bank memberitahukan rasio laba berdasarkan persentase, rasio bagi hasil tidak sesuai dengan porsi setoran modal tetapi berdasarkan perjanjian dan bank memberitahukan rasio bagi hasil saat ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahab (2016) berjudul Pengaruh Tingkat Bagi Hasil terhadap Bunga Tabungan di Bank Syariah. Berdasarkan hasil uji t (parsial), secara statistik terlihat bahwa variabel independen (baik di Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah serta di Bank Pembiayaan Rakyat Islam) secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (bunga tabungan) karena mereka memiliki nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan cara lain antara variabel independen dan dependen memiliki pengaruh signifikan secara parsial.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Yogiarto (2018) yang berjudul Pengaruh Pembagian Keuntungan, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Perbankan Tabungan Mudharabah (Bank Muamalat Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan hasil positif dan positif). berpengaruh signifikan terhadap hasil keputusan penggunaan layanan perbankan. Tabungan Mudharabah Syariah, dengan koefisien korelasi  $r_{x1y}$  sebesar 0,617, koefisien determinasi  $r^2_{x1y}$  sebesar 0,413, dan nilai signifikansi

0,000 < 0,05. Bersama-sama, Bagi Hasil, Promosi, Kualitas Layanan secara bersama-sama mempengaruhi Keputusan untuk menggunakan Layanan Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah, dengan koefisien korelasi  $R_{xy}$  (1,2,3) sebesar 0,795 dan koefisien determinasi  $R^2_{xy}$  (1,2,3) sebesar 0,632, dan  $F_{count}$  sebesar 54,907 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,70.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

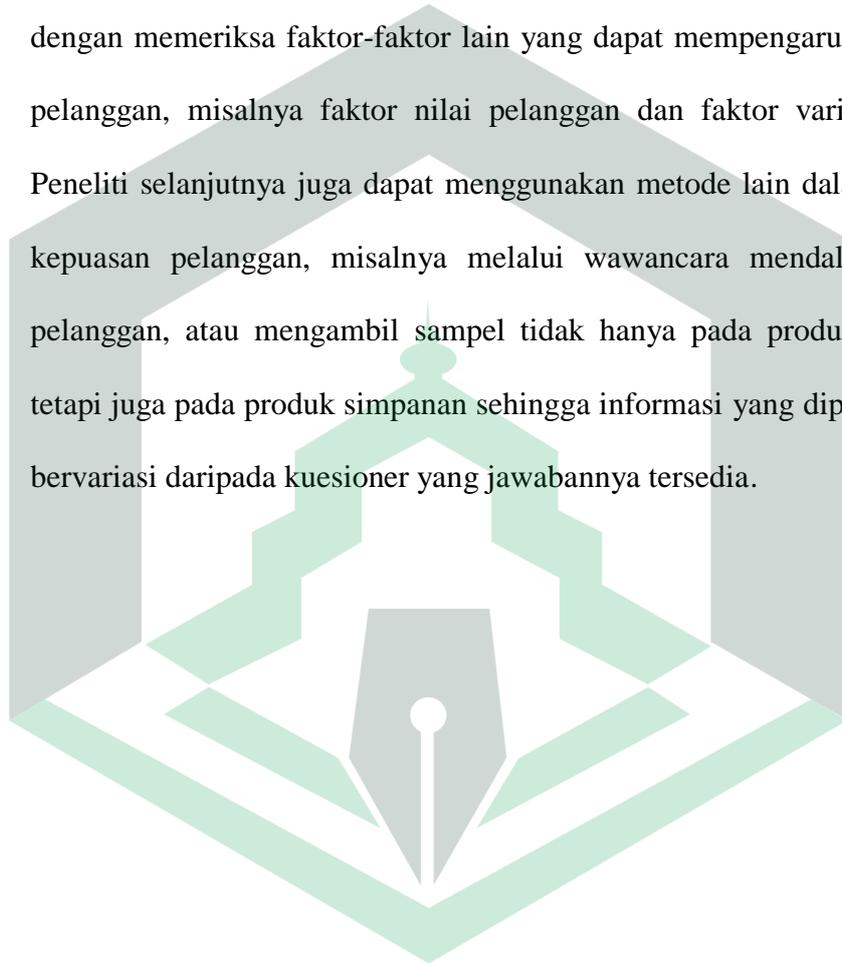
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana diuraikan terdahulu, kesimpulan yang dapat dikemukakan yaitu: Implementasi bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Pembantu Palopo). Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana melalui uji t variabel diperoleh bahwa persentase bagi hasil (7,764), jaminan (9,435) dan besarnya nisbah keuntungan (4,638) memiliki nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel (1,701) sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan bagi untung dan bagi rugi (0,679) memiliki nilai t-hitung yang lebih kecil daripada t-tabel (1,701) sehingga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

#### 5.2 Saran

Sejumlah saran yang dapat direkomendasikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan harus ditingkatkan dengan memaksimalkan peralatan dan teknologi terbaru dalam melayani pelanggan, mengupayakan layanan bank yang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, menjadi responsif dalam melayani kebutuhan pelanggan dan ketika menanggapi masalah yang muncul dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bank .

2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya mengenai penerapan bagi hasil yang mempengaruhi penghematan kepuasan pelanggan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah.
3. Peneliti lebih lanjut dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan memeriksa faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya faktor nilai pelanggan dan faktor variasi produk. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam menguji kepuasan pelanggan, misalnya melalui wawancara mendalam dengan pelanggan, atau mengambil sampel tidak hanya pada produk simpanan tetapi juga pada produk simpanan sehingga informasi yang diperoleh lebih bervariasi daripada kuesioner yang jawabannya tersedia.



### DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Widia, and M Qahfi, 'Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat', *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14 (2018).
- Bisri, and Herlina Widasiswi S, 'Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah', *Journal Ecodemica*, V (2018).
- Cahyadi, 'Pengaruh Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Kantor Cabang Pembantu Unmul Samarinda', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6 (2018)
- Darmawan, Zulfikri Charis, and Ahmad Ajib Ridlwan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2 (2017).
- Daulay, Raihanah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1 (2014).
- Faisal, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Tabungan Pendidikan Pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya', *Jurnal Ekonomi Islam*, 1 (2018).
- Fatah, R Hozin Abdul, 'Kinerja Manajerial Dan Persepsi Nasabah Terhadap Perbankan Syariah Di Jawa Barat', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1 (2016).
- Hidayat, A. Aziz Alimul "Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data", (Jakarta: Salemba Medika, 2009).
- Hidayat, Gustina, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kpr Pada Bank Syariah Di Kabupaten Sumedang', *Jurnal Coopetition*, 8 (2017).
- Hoda, Rizky Syakinah J., 'Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Kota Ternate)', *Jurnal E-JRA*, 07 (2018).
- Idrus, Muhammad "Metode Penelitian Ilmu Sosial", (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Kusnandar, Nandar, 'Persepsi Masyarakat Tentang Bank Syari'ah (Studi Kasus Di Kelurahan Jatijajar, Tapos, Depok Jawa Barat)', *Al Mashalih – Journal Of Islamic Law*, 1 (2018).
- Lemiyana, 'Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang)', *Jurnal I-Finance*, 4 (2018).

- Levy, Aan, 'Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murābahah Dan Pembagian Nisbah Mudhārabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo', *Skripsi*, 2018.
- Mardika, Nanda Harry, 'Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Memilih Perbankan Syariah Di Kota Batam', *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1 (2018).
- Mundir, Abdillah, and Nur Muhammad Zamroni, 'Pengaruh Syariah Marketing Terhadap Motivasi Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah di BMT Maslahah Capem Sukorejo Kabupaten Pasuruan', *Jurnal Malia*, 8 (2016).
- Nurul, Inayah ;Sri, Sudiarti, 'Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Pt. Bprs Puduarta Insani)', *Jurnal At-Tawassuth*, 2 (2017).
- Prastiwi, Iin Emy, 'Pengaruh Persepsi Anggota Pada Sharia Compliance, Komitmen Agama Dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer's Trust Yang Berdampak Pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4 (2018).
- Putribasutami, Cindhya Audina, 'Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan, Dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung Di Ponorogo', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6 (2018).
- Rianty, Adella, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Di Wilayah Tangerang Selatan)', *Skripsi*, 2017.
- Setiawan, Ikrar Putra, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 (2018).
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Synathra, Victor, 'Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Bca Kantor Kas Sawojajar Kota Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55 (2018).
- Wahab, Wirdayani, 'Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1 (2016).

Wiliasih, Ranti, 'Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung di Bank SYARIAH, BPRS, dan KSPPS', *Jurnal Nisbah*, 3 (2017).

Yaya, Rizal, and Ekta Sofiyana, 'Pengaruh Sukuk Ritel Pemerintah Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah', *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 18 (2018).



## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nurhikmah syam. biasa dipanggil Imma lahir di lamasi pantai Kec. Walenrang timur, Kab. Luwu , Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 26 Oktober 1996. Anak Ke dua dari pasangan ayahanda Syamsu dan ibunda Masyani. Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal pada tahun 2003 di MI 25 lamasi pantai dan tamat pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ditingkat SMP, tepatnya di SMP Negeri 4 walenrang dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ditingkat SMA, tepatnya di SMA Negeri 2 palopo dan dinyatakan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi. Penulis memilih untuk melanjutkan pendidikan di **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo**, dengan Program Studi Perbankan syariah (FEBI) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Berbagai macam rintangan yang dihadapi di Perguruan Tinggi tidak menyurutkan langkahnya untuk terus aktif dan mengikuti perkuliahan dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2019.

Seiring dengan berjalannya waktu, dengan berjalannya aktivitas yang padat diperkuliahan dan organisasi, namun penulis berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul ***Pengaruh implementasi bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di bank rakyat indonesia (BRI) syariah (study kasus BRI syariah cabang pembantu kota palopo)*** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan jenjang program Strata Satu (S1) Ekonomi.