

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN *WADI'AH*
DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh

NOVITA SARI

16 0402 0147

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN *WADI'AH*
DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan oleh

NOVITA SARI

16 0402 0147

Pembimbing:

- 1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si**
- 2. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : 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 dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 Juli 2020



Yang membuat pernyataan

Novita Sari
Novita Sari

NIM 16 0402 0147

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi’ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”** yang ditulis oleh **Novita Sari**, Nomor Induk Mahasiswa **16 0402 0147**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Senin tanggal **14 September 2020 M** bertepatan dengan **26 Muharram 1442 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 13 Oktober 2020

Tim Penguji

- | | | |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Penguji I | (.....) |
| 4. Hendra Safri, S.E.,M.M. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:



A.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 19610208 199403 2 001



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
HendraSafri, SE., M.M.
Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :
Hal : Skripsi Novita Sari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

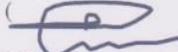
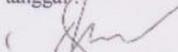
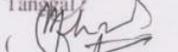
Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

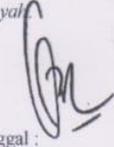
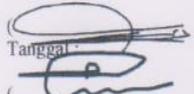
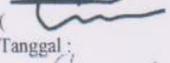
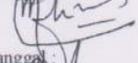
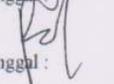
1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
Penguji I
2. Hendra Safri. SE., M.M
Penguji II
3. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Pembimbing I/Penguji
4. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing II/Penguji

()
tanggal :
()
Tanggal :
()
tanggal :
()
tanggal :

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang ditulis oleh Novita Sari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0147, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu tanggal 26 bulan Agustus Tahun 2020 bertepatan 7 Muharram 1441 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M.,M.M.
(Ketua Sidang) ()
Tanggal :
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A.
(Sekretaris Sidang) ()
Tanggal :
3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
(Penguji I) ()
Tanggal :
4. Hendra Safri, SE., M.M..
(Penguji II) ()
Tanggal :
5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
(Pembimbing I) ()
Tanggal :
6. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.
(Pembimbing II) ()
Tanggal :

Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 02 September 2020

Lamp : _____

Hal : Skripsi Novita Sari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Novita Sari

NIM : 16 0402 0147

Program Studi : Perbankan Syariah

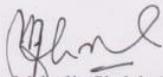
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

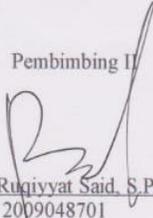
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
NIP. 195612171983031011

Pembimbing II


Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 2009048701

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: "Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kota Palopo"

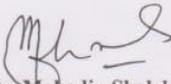
Yang ditulis oleh:

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya

Pembimbing I


Dr. Mahadin Shaleh, M. Si
NIP. 195612171983031011

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: "Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo"

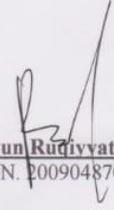
Yang ditulis oleh:

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya

Pembimbing II


Yuvun Ruziqiyat Said, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0009048701

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi’ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam tak lupa pula kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Terkhusus untuk orang tua tercinta, Ayahanda Almarhum Abdullah ibu Suarti yang telah melahirkan dan membesarkan penulis. Semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda dan melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada mereka.

Dan taklupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M.H., Wakil Rektor I, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Wakil Rektor II, dan Dr. Muhaemin, M.A., Wakil Rektor III yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan
2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si selaku pembimbing I dan Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Tadjuddin S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Penasehat Akademik
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam

penyusunan skripsi ini.

8. Kepada saudara-saudaraku serta segenap keluarga yang selama ini membantu, , dan memdoakan. Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
9. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah D angkatan 2016, antara lain Pegi Melati, Nanda Puspitasari, Nurhapsa, Ratna Anjani, Nurbaiti Samari, dan Muh. Maruf Musjarab Abdullah yang telah banyak membantu saat bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2016 sampai sekarang.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

Palopo, 26 Juli 2020

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِي	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta
رَمَى : rāmā
قِيلَ : qīla
يَمُوتُ : yamūtu

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkantā' marbūtah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
الفَلْسَافَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*
بِاللَّهِ *billāh*

adapuntā'*marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hamid Abu Zayd

Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyir al-Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Za'id, ditulis menjadi: Abu Za'id, Nasr Hamid (bukan, Za'id Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wasallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat
BSM = Bank Syariah Mandiri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR AYAT	xix
DAFYAR HADIS	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	44

BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat Q.S.An-Nisa/4:58.....	13
Kutipan Ayat Q.S. Hujurat/13:48.....	19
Kutipan Ayat Q.S. Ar-Rahman/9:55.....	20
Kutipan Ayat Q.S. Al-Ahzab/70:33.....	21

DAFTAR HADIS

Hadis tentang amanah	13
----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	33
Tabel 3.3 Kisi-kisi Penelitian Istrumen.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R).....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	58
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi (uji R).....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

ABSTRAK

Novita Sari, 2020. “*Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadi’ah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Mahadin Shaleh dan Yuyun Ruqiyat Said.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi’ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk tabungan *wadi’ah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo; untuk mengetahui nilai Islam terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasinya yakni nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sebanyak 5.155 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 98 responden diambil dengan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 23.

Hasil dari uji regresi linear berganda diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.262 > 1,985$) dan signifikan $0,000 < 0,05$ pada uji hipotesis pengaruh keunggulan produk tabungan *wadi’ah* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.364 > 1,985$) dan signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan dari kedua uji hipotesis, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara parsial keunggulan produk tabungan *wadi’ah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel keunggulan produk tabungan *wadi’ah* dapat menjelaskan kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 0,156 atau 15,6% sisinya 84,4%. Sedangkan secara parsial penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel nilai Islam dapat menjelaskan kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 0,227 atau 22,7% sisinya 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari hasil uji regresi linier berganda ternyata variabel penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk *wadi’ah*.

Kata Kunci: Keunggulan Produk *Wadi’ah*, Nilai Islam, Kepuasan Nasabah

BAB I PEDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan berdampak positif pada perilaku ataupun niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut.¹ Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang terjadi di dunia perbankan baik itu perbankan syariah ataupun konvensional.

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwa persaingan antara bank semakin kuat sehingga setiap bank dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatkan persaingan dalam bisnis jasa perbankan, setiap bank harus mengetahui pentingnya membangun kepuasan nasabah agar mereka tetap merasa puas.

¹ Conny Sondakh, Kualitas Layanan, "Citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus BNI Cabang Manado)," *Riset BisnisManajemen* 3, no. 1 (2016): 20, <http://ejournal.unsrat.ac.id>.

Ketidakpuasan merupakan alasan utama nasabah pindah ke bank lain.² Maka dari itu perlu diperhatikan oleh setiap bank syariah khususnya Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank syariah di Indonesia saat ini. Hingga saat ini BSM memiliki 773 kantor cabang yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia, 182. 156 ATM (ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima dan MEPS) yang juga tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Bank Syariah Mandiri (BMS) adalah salah satu perbankan yang bergerak dalam bidang industri syariah selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam industri perbankan syariah di Indonesia agar dapat bertahan hidup dan juga dapat bersaing dengan bank lain yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya perbankan syariah, semakin membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan suatu usaha yang kontinu dan komprehensif agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan nasabah guna tercapainya tujuan dari BSM.³

Dalam menjalankan operasinya BSM Kota Palopo menerapkan nilai-nilai Islam baik itu dari segi pelayanan juga dengan menawarkan berbagai produk yang salah satunya adalah tabungan *wadi'ah*. Tabungan *wadi'ah* secara umum ada dua macam yaitu *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhammanah*. Namun di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah*

²Rury Almaeda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)," *Jom FISIP* 4, no. 2 (2 Oktober 2017) : 2, <https://www.neliti.com>.

³ Intan Kamila, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)," *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, (22 Mei 2017) : 9-10, repository.uinjkt.ac.id.

lebih tepatnya menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*. Karena pihak bank dapat memanfaatkan menggunakan titipan tersebut, sehingga semua keuntungan yang dihasilkan dari dana titipan tersebut menjadi milik bank (demikian bank juga sebagai penanggung seluruh kerugian). Sebagai imbalan si penitip akan mendapat jaminan keamanan terhadap titipannya. Meskipun demikian pihak penerima titipan atau bank tidak dilarang untuk memberikan semacam bonus dengan catatan tidak ditetapkan dalam bentuk nominal melainkan dalam bentuk barang atau jasa.

Akad *wadi'ah*, yaitu titipan murni yang wajib dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Dalam perkembangannya akad *wadi'ah* terasa kurang dikenal dikalangan masyarakat. Hanya sebagian masyarakat yang memahami apa yang dimaksud tentang *wadi'ah* bagaimana langkah-langkah untuk mengetahui akad *wadi'ah* di lingkungan perbankan syariah. Sehingga harus melakukan pengenalan lebih lanjut pada masyarakat akan produk-produk perbankan syariah dalam permasalahan ekonomi dan kemaslahatan umat.⁴

Disebutkan pula keunggulan produk pada tabungan BSM *wadi'ah* ini antara lain:

1. Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
2. Kemudahan bertransaksi dimana saja dengan menggunakan layanan e-banking
3. Kemudahan dalam penyalurran zakat, infaq, dan sedekah

⁴ Sofiana Lin Ayuni, " Analisis Akad Wadi'ah Pada Tabungan iB Hasanah Di Bank Negara Indonesia Syariah KCP Unissula Semarang, " *Skripsi IAIAN Salatiga*, (2015): 4, e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id.

4. Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri Syariah⁵

Dengan adanya penerapan nilai-nilai Islam pada setiap kegiatan perbankan syariah seperti perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat membantu proses perkembangan perbankan syariah kedepannya. Dengan menerapkan nilai-nilai Islam tersebut diharapkan sanggup menyalurkan kepuasan kepada nasabah. Nilai-nilai Islam yang harus digunakan dalam kegiatan perbankan syariah berlandaskan hukum perjanjian Islam seperti, *Al-'adalah* (keadilan), *al-musawah* (persamaan atau kesederajatan), *Ash-shidq* (kejujuran).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun menarik nasabah secara tidak langsung, misalnya meningkatkan kualitas produk, khususnya produk yang telah di unggulkan oleh Bank Syariah Mandiri yakni produk tabungan *wadi'ah*. Namun, keunggulan produk tersebut dirasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan adanya keluhan dari nasabah perihal produk tersebut. Lebih lanjut secara spesifik pada bagian ini akan di angkat kedalam penelitian berjudul "Pengaruh

⁵ Utomo Budi, analisis pembiayaan mudharabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu banyumanik, *Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*, (Salatiga,2014): 44, repository.radenintan.ac.id.

Keunggulan Produk Tabungan *Wadi'ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keunggulan produk tabungan *wadi'ah* berpengaruh pada kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah keunggulan produk tabungan *wadi'ah* berpengaruh pada kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri
2. Untuk mengetahui apakah penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini ada dua, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi tambahan untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah khususnya terkait dengan pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, diharapkan penelitian ini memberikan masukan kepada lembaga keuangan syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk mengetahui tentang pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Nila Nandhiroh (2016) dalam Skripsi “*Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*”.⁶ Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikan sebesar 0.015, selanjutnya variabel Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikan 0.000. Perbedaan peneliti sebelumnya yaitu terletak pada populasi dan sampel penelitian, adapun persamaan peneliti sekarang dengan sebelumnya sama-sama menggunakan variabel independen yaitu kepuasan nasabah.
2. Lia Efriyanti (2019) dalam skripsi “*Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi’ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap loyalitas BMT Pat sepakat. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk wadi’ah terhadap loyalitas nasabah BMT. Terdapat pengaruh secara simultan antara

⁶ Nila Nandhiroh “*Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*”, Skripsi IAIN TULUNGAGUNG, (2016), repo.iain-tulungagung.ac.id.

variabel pelayanan dan kualitas *wadi'ah* terhadap loyalitas nasabah BMT pat.⁷ Perbedaan peneliti sebelumnya meneliti di IAIN Curup, sedangkan peneliti sekarang meneliti di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, adapun persamaan peneliti sebelumnya dan sekarang menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linear berganda

3. Destika Primasari (2016) dalam skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran*" Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁸ Persamaan penelitian dengan peneliti yaitu keduanya menggunakan variabel independen yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu jumlah populasi, sampel penelitian, dan lokasi penelitiannya.

⁷Lia Efriyanti, "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat," *Skripsi IAIN CURUP*, (2019), e-theses.iaincurup.ac.id.

⁸ Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran," *Skripsi IAIN SALATIGA*, (2016), e-repository.iainsalatiga.ac.id.

B. Landasan Teori

1. Keunggulan Produk Tabungan *Wadi'ah*

a. Pengertian Keunggulan Produk

Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhan. Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁹ Keunggulan Produk Menurut Henard dan Szymanski keunggulan produk adalah superioritas atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran competitor.¹⁰ Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka atau tidak suka).

Menurut Tjiptono indikator dalam keunggulan produk meliputi;

- 1) *Features* (fitur) merupakan spesifik produk yang dirancang untuk melengkapi fungsi produk atau menambah ketertarikan nasabah pada produk.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja secara memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu.

⁹ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran 1*. Milenium ed. (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), 12.

¹⁰ Henard, D.H. dan Szymanski, *Journal Of Marketing Ressarch*” dalam D.M., 2001, “ Why some new products are more successful than others”, vol. xxxviii Agustus. (diakses tanggal 12 januari 2020)

3) *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.

4) *Perceived quaility* (Kesan kualitas), biasa dikatakan yaitu hasil pada pemakaian secara tidak langsung dilakukan yang disebabkan oleh kurang paham ataupun kekurangan informasi pada barang yang dihasilkan.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hal yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu produk yang berdampak pada kinerja pemasaran.

b. Pengertian Tabungan *Wadi'ah*

Menurut Undang-undang perbankan syariah No. 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan *wadi'ah* dan atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional no. 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis, yaitu: pertama, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga. Kedua, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

Menurut Kasmir *al wadi'ah* merupakan titipan atau simpanan pada bank syariah. Prinsip *al wadi'ah* merupakan titipan murni dari suatu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.¹¹

Tabungan *wadi'ah* adalah jenis simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah*/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Produk tabungan *wadi'ah* di bank syariah menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikan kapan saja pemiliknya menghendaki.

Karena *wadi'ah yad dhamanah* memiliki implikasi hukum yang sama dengan *qardh*, maka nasabah penitip dan bank tidak boleh saling menjanjikan untuk membagikan keuntungan harga tersebut. Namun demikian, bank syariah diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama

¹¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), 166.

tidak disyaratkan dimuka. Dengan kata lain pemberian bonus merupakan kebijakan bank syariah yang bersifat sukarela.¹²

Dari pembahasan diatas, dapat diuraikan beberapa ketentuan umum tabungan *wadi'ah* sebagai berikut.

- 1) Tabungan *wadi'ah* merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- 2) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- 3) Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembuka rekening.¹³

c. Dasar Hukum Tabungan *Wadi'ah*

Adapun yang menjadi dasar hukum penitipan barang ini dapat didasarkan kepada ketentuan hukum yang terdapat dalam *Al quran* dan *Hadist*, yaitu sebagai berikut:

¹² Adiwarma A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), 115.

¹³ Adiwarma A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), 272

1) Dalam Q.S. An-Nisa/4 : 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahan:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (QS. An-Nisa : 58).¹⁴

Maksud dari ayat diatas menjelaskan bahwa anamah harus disampaikan pada orang yang berhak menerima amanah tersebut misalnya amanah yang diberikan pada orang-orang yang dapat dipercaya dalam pemberian amanah tersebut harus dilakukan adil.

2) Al Hadis

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَدِّ الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ مَنْ أَنْتَمْنَاكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasullulah SAW bersabda, *“sampaikanlah (tunaikanlah) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah mengkhianatimu.”* (HR Abu Dawud dan menurut Tirmidzi hadist ini hasan, sedang Imam Hakim menkategorikan sahih).¹⁵

¹⁴Al-Qur’an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementrian Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2015), 87.

¹⁵ Syafi’I Antonio, *Bank bSyariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 86.

Maksud dari hadis diatas adalah apabila kita menyerahkan barang kita kepada orang yang kita percayai maka orang tersebut harus menjaga barang yang kita miliki tersebut tanpa imbalan. Barang tersebut merupakan amanah yang harus dijaga dengan baik, meskipun orang tersebut tidak menerima imblan.

d. Rukun dan Syarat *Wadi'ah*

Menurut hanafiah rukun *wadi'ah* ada satu, yaitu ijab dan qabul, sedangkan yang lain termasuk syarat dan tidak termasuk rukun. Menurut hanafiah dalam shighat ijab dianggap sah apa bila ijab tersebut dilakukan dengan perkataan yang jelas (*sharer*) maupun dengan perkataan samar (*kinayah*). Hal ini berlaku juga untuk qabul, diisyaratkan bagi yang menitipkan dan dititipkan barang dengan mukalaf. Tidak sah apabila yang menitipkan dan yang menerima benda titipan adalah orang gila atau anak yang belum dewasa (*shabiy*).¹⁶ Menurut Syafi'iyah *al wadi'ah* memiliki tiga rukun, yaitu:

- 1) Barang yang dititipkan adalah barang atau benda itu merupakan sesuatu yang dapat dimiliki menurut syarat.
- 2) Orang yang menitipkan dan yang menerima titipan, diisyaratkan bagi penitip dan penerima titipan sudah baligh, berakal serta syarat-syarat lain yang sesuai dengan syarat-syarat yang berwakili.
- 3) Shighat ijab dan qabul *al wadi'ah*, diisyaratkan pada ijab qabul ini dimengerti oleh kedua belah pihak, baik dengan jelas maupun samar-samar.

¹⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 183.

e. Macam-macam Tabungan *Wadi'ah*

Pada pelaksanaannya *wadi'ah* terdiri dari dua jenis yaitu:

1) *Wadi'ah yad amanah*

Wadi'ah yad amanah, akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang/uang yang dititip dan tidak bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan barang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan.¹⁷

2) *Wadi'ah yad dhamanah*

Wadi'ah yad dhamanah adalah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan barang/uang titipan.¹⁸ Semua manfaat dan keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang/uang tersebut menjadi hak penerima titipan. Pada prinsip transaksi ini, pihak yang menitipkan barang/uang tidak perlu mengeluarkan biaya, bahkan atas kebijakan pihak yang meneriama titipan, pihak yang menerima titipan dapat memperoleh manfaat berupa bonus atau hadiah.

f. Keunggulan

Keunggulan produk pada tabungan BSM *wadi'ah* ini antara lain:

- 1) Aman dan terjamin
- 2) Kemudahan bertransaksi dimana saja dengan menggunakan layanan e-banking

¹⁷ Sunarto Sulkifli, *Panduan Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 34.

- 3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah
- 4) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri

2. Penerapan nilai Islam

a. Pengertian Nilai Islam

Secara konsepsi nilai Islam ada dua hal yang harus dibahas yaitu nilai dan Islam. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat atau hal-hal yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Dalam pengertian yang lain nilai mempunyai arti sifat-sifat atau hal-hal yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Maksudnya, kualitas yang memang membangkitkan respon penghargaan.¹⁹ Menurut Milton Rokeach dan James nilai adalah suatu tipe kepercayaan yang berada dalam lingkup sistem kepercayaan dimana seseorang bertindak atau menghindari suatu tindakan atau mengenai sesuatu yang pantas atau tidak pantas dikerjakan.²⁰ Jadi dari paparan di atas dapat diketahui bahwa nilai adalah sesuatu yang bersifat abstrak, bisa diukur akan tetapi tidak bisa tepat, merupakan sesuatu yang bermanfaat bagi manusia sebagai acuan tingkah laku yang bersumber pada hati atau perasaan.

Sedangkan Islam Secara etimologis (asal-usul kata, *lughawi*) kata “Islam” berasal dari bahasa Arab *salima* yang artinya selamat. Dari kata itu terbentuk *aslama* yang artinya menyerahkan diri atau tunduk dan patuh. Dari kata *aslama*

¹⁹ Harold Titu, et. all., *Persoalan-Persoalan Filsafat*. (Jakarta: Bulan Bintang, 1984), hal. 122

²⁰ Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan Karir di Sekolah-Sekolah*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), hal. 60

itulah terbentuk kata Islam pemeluknya disebut Muslim. Orang yang memeluk Islam berarti menyerahkan diri kepada Allah dan siap patuh pada ajaran-Nya.²¹ Secara terminologis (istilah, maknawi) dapat dikatakan, Islam adalah agama wahyu berintikan tauhid atau keesaan Tuhan yang diturunkan oleh Allah Swt kepada Nabi Muhammad Saw sebagai utusan-Nya yang terakhir dan berlaku bagi seluruh manusia, di mana pun dan kapan pun, yang ajarannya meliputi seluruh aspek kehidupan manusia.²²

Sedangkan nilai Islam Dalam kamus besar bahasa Indonesia, nilai Islam atau nilai keislaman adalah Nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Nilai-nilai Islam merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat budi (insan kamil). Nilai-nilai Islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci. Kebenaran dan kebaikan agama mengatasi rasio, perasaan, keinginan, nafsu-nafsu manusiawi dan mampu melampaui subyektifitas golongan, ras, bangsa, dan stratifikasi sosial.²³ Termasuk dalam aspek ekonomi yang di dalamnya terdapat aspek berhubungan dengan aspek perbankan.

Pada bank syariah penerapan nilai-nilai Islam akan mempengaruhi pertimbangan masyarakat sebagai nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai

²¹ Endang Saifuddin Anshari, Kuliah Al-Islam. (Bandung: Agia Media, 1978), hal. 46

²² Endang Saifuddin Anshari, Kuliah Al-Islam. (Bandung: Agia Media, 1978), hal. 56-57

²³ Reza Bhaskra Putra, "Pengertian Dan Konsep Nilai Dalam Islam" dalam http://googleweblight.com/?lite_url=http://newjoesfirablog.com/2012/05/pengertian-dan-konsep-nilaidalam-islam.html, diakses 8 Januari 2020

Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan dananya maupun memakai pembiayaan pada perbankan syariah. Perbankan syariah perlu mengaplikasikan nilai-nilai Islam pada mekanisme serta prosedur kerjanya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan manusia dengan alam.

b. Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Perbankan Syariah

Prinsip utama perbankan syariah adalah bahwa aktivitasnya dilaksanakan atas larangan riba atau bunga dalam semua formal transaksi, pelaksanaan bisnis dan aktivitas perdagangan atas dasar laba yang sah dan adil, memberikan zakat (pajak atau sedekah), larangan monopoli, dan kooperasi demi pengembangan bisnis untuk kepentingan masyarakat secara halal.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian

(kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam *al quran* dan *hadist*.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, disebutkan bahwa bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) *Al-musawah* (Kesederajatan) merupakan asas dimana para pihak mempunyai kedudukan yang sama untuk mengatur dalam menentukan suatu akad/perjanjian.

Dasar hukum atau nilai Islam *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) tertuang dalam ketentuan Q.S. Hujurat: 13.²⁴

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Terjemahnya :

“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”

²⁴ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2015), 48.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam menunjukkan semua orang mempunyai kedudukan yang sama didepan hukum, sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan orang yang lain disisi Allah swt adalah derajat ketakwaannya.

- 2) *Al-'adalah* (Keadilan) merupakan asas yang menjalankan pada suatu perjanjian/akad, setiap pihak perlu mengerjakan yang jujur ketika mengungkapkan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban.

Dasar hukum atau nilai Islam *al-a'dalah* (Keadilan) tertuang dalam ketentuan Q.S Ar-Rahman: 9.²⁵

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Terjemahnya:

Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.

Ayat diatas menjelaskan bahwa nilai keadilan sangat penting dalam ajaran Islam terutama dalam kehidupan hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam. Keadilan mempunyai makna yang dalam dan urgen dalam Islam menganut seluruh aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama semua tindakan manusia dalam kehidupan.

²⁵ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2015), 55.

- 3) *As-shidq* (Kejujuran) merupakan asas yang menjalankan bahwa pada perjanjian/akad setiap pihak wajib berbuat benar dan jujur.

Dasar hukum atau nilai Islam *as-shidq* (kejujuran) terdapat dalam Q.S Al-Ahzab: 70.²⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap muslim wajib berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan menjadi sesuatu yang sensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai *as-shidiq* (kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seorang muslim dari nilai-nilai *as-shidiq* (kejujuran) ini akan memunculkan dan efisiensi kerja seseorang.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²⁷ Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau

²⁶ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2015), 33.

²⁷ Philip Kotrel, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hal 36

perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performasi kita atau perusahaan. Kepuasan nasabah menurut Guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh nasabah.²⁸

Menurut Hoffman dan Beteson kepuasan atau tidak kepuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa yang sebenarnya. Sedangkan menurut Richard F. Gerson mengatakan yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah harapannya telah terpenuhi.²⁹

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentuka kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

²⁸ Dedy, "Kepuasan Pelanggan Customer", dalam <http://dedy.blogspot.com/2012/04/kepuasan-nasabah-customer.html> diakses tanggal 16 januari 2020

²⁹ Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, (Jakarta: Bayu Media Publishing, 2007), 167.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu:

1) Sistem keluhan

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

2) Survei kepuasan konsumen

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

3) Konsumen samaran

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

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah kita.³⁰

³⁰ Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 163.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan:

1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas dengan hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri produk, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk itu tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan merasa puas.

4) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama menetapkan harga yang relative murah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk.³¹

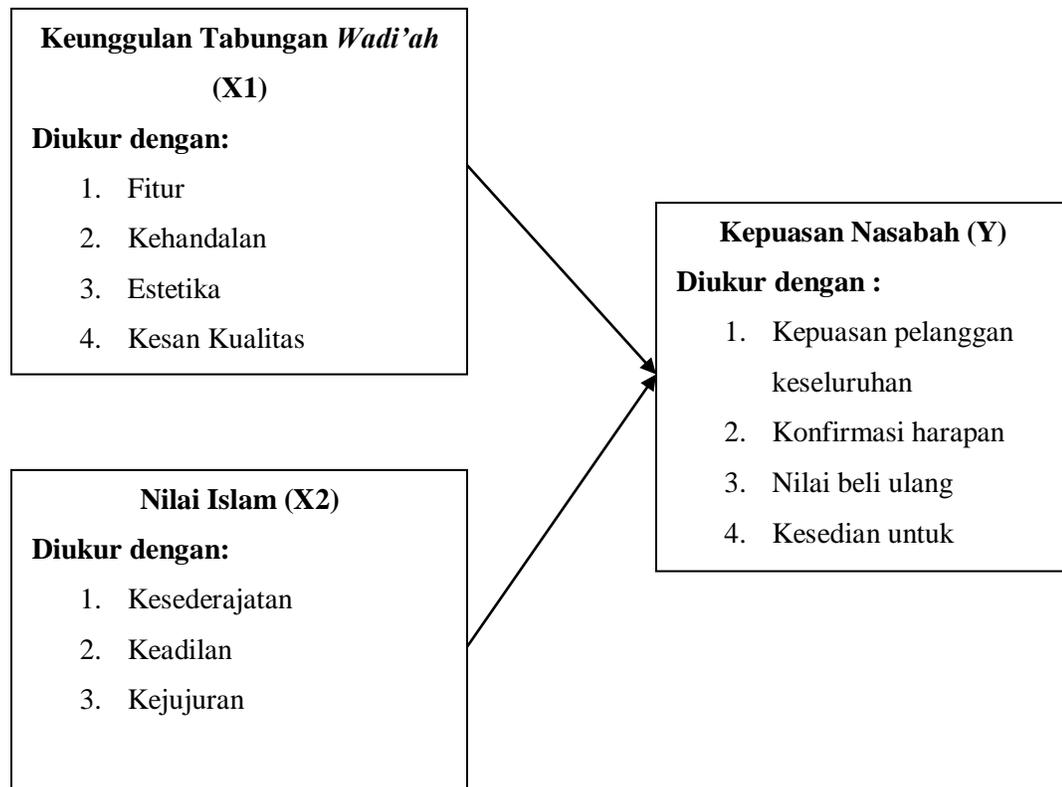
Menurut Kotler terdapat empat indikator ketika memperkirakan kepuasan nasabah, seperti:

- 1) Kepuasan nasabah keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu terus meminta pada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah senang atas fasilitas keseluruhan pada bank syariah atau tidak.
- 2) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*) Konfirmasi harapan dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah fasilitas yang diberikan bagi bank syariah apakah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank syariah.
- 3) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*) Kepuasan nasabah diukur dengan meminta pada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan pada bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.
- 4) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*) Kepuasan nasabah dapat juga diukur dengan melihat kesiediaan nasabah untuk

³¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 205.

merekomendasi kepada orang lain agar mau sebagai nasabah pada bank syariah tersebut juga.³²

C. Kerangka Pimikiran



Gambar 2.1 Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Dari skema diatas dapat dijelaskan bahwa variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah keunggulan produk tabungan *wadi'ah* (X1), nilai Islam (X2), akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel dependen (terikat) adalah kepuasan nasabah (Y).

³²Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah," *SKRIPSI UIN Banda Aceh*, (2018): 46-47.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah dari penelitian yang sudah dilakukan . Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

1. H_0 : Tidak ada keunggulan produk tabungan *wadi'ah* berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri
 H_1 : Ada keunggulan produk tabungan *wadi'ah* berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri
2. H_0 : Tidak ada penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri
 H_1 : Ada penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penaksiran.³³ Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena untuk menguji pengaruh produk tabungan *wadi'ah* terhadap kepuasan Nasabah.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang terletak di JL. Ratulangi Kota Palopo Sulawesi Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada Bank Syariah Mandiri karena untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap produk tabungan *wadi'ah*.

³³Nugroho J. *Setiadi, Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*, Ed.I (Jakarta: Kencana, 2003), 28.

C. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah tujuan dari pembahasan judul. Penelitian ini perlu diperjelas beberapa istilah dalam tabel berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabe

Variabel	Definisi	Indikator
Keunggulan Produk <i>wadi'ah</i>	Keunggulan produk merupakan kemampuan dan kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing.	1. Fitur 2. Keandalan 3. Estetika 4. Kesan Kualitas. ³⁴
Nilai Islam	Nilai Islam yaitu wajib diterapkan dalam kegiatan karyawan ketika bekerja.	1. Kesederajaaan 2. Keadilan 3. Kejujuran. ³⁵
Kepuasan nasabah	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana nasabah merasa bahwa harapan telah terpenuhi dengan kinerja produk yang diterima sesuai dengan harapan nasabah	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Niat beli ulang 4. Kesedian untuk merekomendasi. 36

³⁴ M. Rijal Firmasyah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadi'ah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BPRS Jabal Nur Surabaya," *Skripsi UIN Sunan Ampel*, (2016): 8. Digilib.uinsby.ac.id.

³⁵ Fathurrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 249.

³⁶ Dwi Ratna Sari, "Pengaruh Service Quality, Religiusitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri," *Skripsi UIN Jakarta*, (2017): 98, repository.uinjkt.ac.id.

D. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu kawasan generalisasi yang terjadi pada obyek/subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti agar dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.³⁷ Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah para nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sebanyak 5.155.³⁸

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya keterbatasan dana, dan tenaga waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *simple random sampling* atau secara acak. Teknik ini digunakan karena anggota setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini sampel yang dimaksud ditentukan melalui rumus Slovin serta derajat kesalahan 10% yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah anggota dalam suatu populasi

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

³⁸ Staf Operasional Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

n = Jumlah sampel

e = Derajat penyimpanan yang ditoleransi 10%

Dengan rumusan diatas, bahwa bisa ditempatkan jumlah sampel seperti dibawah ini:

$$n = \frac{5.155}{1 + 5.155(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5.155}{1 + 5.155(0.1)^2}$$

$$n = \frac{5.155}{52,55}$$

$$n = 98,097$$

$$= 98$$

Dari pengukuran sampel diatas jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 98 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dari proses pengujian data yang berhubungan pada sumber dan cara perlu mendapataka data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini terdiri dari:

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data serta mengisi pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan skala liter, (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Sangat Setuju dan Tidak Setuju).

2. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan keberadaan alat atau media yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data sehingga penelitian lebih mudah dan memiliki hasil yang lebih baik. Oleh karena itu yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan skala pengukuran instrumen yaitu dengan skala *Likert*. Skala *likert* di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan berikut.³⁹

³⁹ Uma Sekaran and Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017). 30.

Tabel 3.2 Skala Penilaian

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pertanyaan, seperti tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Keunggulan produk <i>wadi'ah</i> (X1)	1.Keandalan	1. Apakah produk tabungan <i>wadi'ah</i> bermanfaat bagi nasabah 2. Teller bank syariah mandiri memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
		2. Fitur	3. Tampilan buku tabungan yang diberikan nasabah di bank syariah mandiri menarik 4. Tampilan ATM yang diberikan nasabah di bank syariah mandiri menarik 5. Produk tabungan <i>wadi'ah</i> yang ditawarkan nasabah memiliki tampilan yang menarik

Tabel Lanjutan 3.3

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	
Nilai (X2)	Islam	3. Kesankualitas	6. Produk tabungan <i>wadi'ah</i> yang ditawarkan oleh bank syariah mandiri memiliki kualitas yang baik	
		4. Estetika	7. Produk yang ditawarkan oleh bank syariah mandiri merupakan produk dengan jaminan yang baik	
			8. Produk yang ditawarkan di bank syariah mandiri sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah	
			9. Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak	
		5. Keadilan	10. Jika salah satu pihak baik bank syariah dan nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian.	
			6. Kesederajatan	11. Bank syariah mandiri telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.
				12. Setiap nasabah berhak memperoleh informasi mengenai produk tabungan di bank syariah mandiri secara lengkap.
		13. Bank syariah mandiri tidak membedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan.		
		7. Kejujuran	14. Bank syariah mandiri telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah	
			15. Nasabah yang menggunakan tabungan <i>wadi'ah</i> dari bank syariah mandiri telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad.	

Tabel lanjutan 3.3

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	
	Kepuasan Nasabah (Y)	8. Kepuasan pelanggan keseluruhan	16. Nasabah puas akan produk tabungan <i>wadi'ah</i>	
			17. Nasaabah memilih tabungan <i>wadi'ah</i> pada BSM karena tidak ada potongan setiap bulanya	
		9. Konfirmasi harapan	18. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	
			19. Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan	
		10. Niat beli ulang		20. Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali
				21. Keinginan menggunakan kembali produk tabungan <i>wadi'ah</i> dalam jangka waktu yang lama
				22. Nasabah akan mengatakan hal-hal positif mengenai produk tabungan <i>wadi'ah</i>
				23. Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk tabungan <i>wadi'ah</i> .
		11. Kesedian untuk merekomendasi		24. Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang tabungan <i>wadi'ah</i>
				25. Memberikan informasi yang akurat mengenai tabungan <i>wadi'ah</i>

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Standar validitas yang digunakan yaitu $> 0,361$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir pernyataan dianggap valid.⁴⁰ Uji validitas dilakukan kepada 30 responden. Pernyataan dikatakan valid apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel. Adapun hasil uji validitas kuesioner peneliti yaitu sebagai berikut.

⁴⁰Riduwan and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2009). 53.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket
1	Keunggulan Produk <i>Wadi'ah</i> (X1)	1	0,470	0,361	Valid
		2	0,554	0,361	Valid
		3	0,832	0,361	Valid
		4	0,639	0,361	Valid
		5	0,439	0,361	Valid
		6	0,497	0,361	Valid
		7	0,568	0,361	Valid
		8	0,819	0,361	Valid
2.	Nilai Islam (X2)	1	0,641	0,361	Valid
		2	0,664	0,361	Valid
		3	0,732	0,361	Valid
		4	0,606	0,361	Valid
		5	0,732	0,361	Valid
		6	0,755	0,361	Valid
		7	0,601	0,361	Valid
3	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,636	0,361	Valid
		2	0,522	0,361	Valid
		3	0,593	0,361	Valid
		4	0,571	0,361	Valid
		5	0,509	0,361	Valid
		6	0,724	0,361	Valid
		7	0,586	0,361	Valid
		8	0,587	0,361	Valid
		9	0,503	0,361	Valid
		10	0,602	0,361	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 23

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁴¹

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Keunggulan Produk <i>wadi'ah</i> (X1)	0,746	Reliabel
2	Nilai Islam (X2)	0,702	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 23

2. Uji Asumsi Klasik

Ada tiga asumsi klasik yang digunakan peneliti yaitu:

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel. Dari hasil uji normalitas data

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), 121.

dapat diketahui sebaran data berdistribusi normal atau tidak sehingga berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antara lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut homoskedastisitas.⁴² Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena

⁴²Suliyanto, *.Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI), 97.

data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).⁴³

3. Teknik Analisis Regresi Berganda

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda yang memiliki tujuan untuk menghitung pengaruh keunggulan produk tabungan *wadi'ah* dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo, yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y= Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Bilangan konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y
pada saat nilai X_1 dan X_2 sama nol

b_1, b_2 = Variabel Bebas dan Koefisien Regresi

X_1 = Produk Tabungan *Wadi'ah*

X_2 = Nilai Islam

e = *Error*

⁴³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011),139.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, maka bisa dilakukan dengan uji t, dan uji koefisien determinasi.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Nilai *R Square* (R^2) menunjukkan

koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Pada kehadiran BSM telah muncul sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di indonesia. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan suatu penggabungan (*merger*) 4 bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwasanya pemberlakuan UU tersebut ialah momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan dari usaha BSB berubah dari bank konvensional menuju bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana telah tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

2. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Perbankan ialah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yakni menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan mengirimkan jasa uang. Sebelum bank syariah mandiri dibangun dikota Palopo, telah jauh sebelumnya pihak bank-bank mengadakan pengamatan dan observasi mengenai kelayakan pembangunan tersebut.

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo didirikan pada tahun 2010. Bank Syariah ini didirikan atas dasar landasan islam dengan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan bank syariah dikota palopo sekaligus membuka bisnis yang secara syariah untuk masyarakat. Pada bulan februari 2017, kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo dipindahkan pada jl.Dr.Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembang dan tampil

sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Dalam tradisi dengan perkembangannya bank syariah melakukan bisnis yang berhubungan dengan transaksi keuangan dengan acuan Bank Islam yaitu :

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- b. Melakukan suatu kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat ataupun infaq atas keuntungan yang diperoleh.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

a. Visi.

1) Bank Syariah Terdepan

Menjadi bank syariah yang selalu unggul dan terdepan dikalangan masyarakat.

2) Bank Syariah Modern

Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Bank Syariah Mandiri menetapkan enam misi tersebut.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4. Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo

a. Branch Manajer

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawa kordinasinya meliputi pendanaan, pembiayaan, *feebased*, dan laba bersih secara kuantitatif dan kualitatif.
- 2) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas cabang
- 3) Mengarahkan, mengandalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya antara lain pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu.

b. Mikro Banking Manajer (MBM)

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*.
- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah.
- 4) Memastikan kelengkapan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi.

c. *Branch Operasional Service Manajer (BOSM)*

- 1) Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar.
- 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas
- 4) Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan *efisien* dan *efektif*
- 5) Mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening.
- 6) Melakukan *approval* dan *complaint manajemen system*.
- 7) Melakukan permintaan kartu ATM instan dan regular

d. *Consumer Banking Relationship Manajer (CBRM)*

- 1) Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan pembiayaan dan *fee based* pada *segmen consumer*
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar
- 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
- 4) Membuat rencana kerja dan pengembangan *bussines network* dengan *branch manajer*.
- 5) Memastikan tersedianya data laporan *monitoring portofolio* dana pembiayaan dan produk keagenan

e. *Pausing officer (PO)*

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai

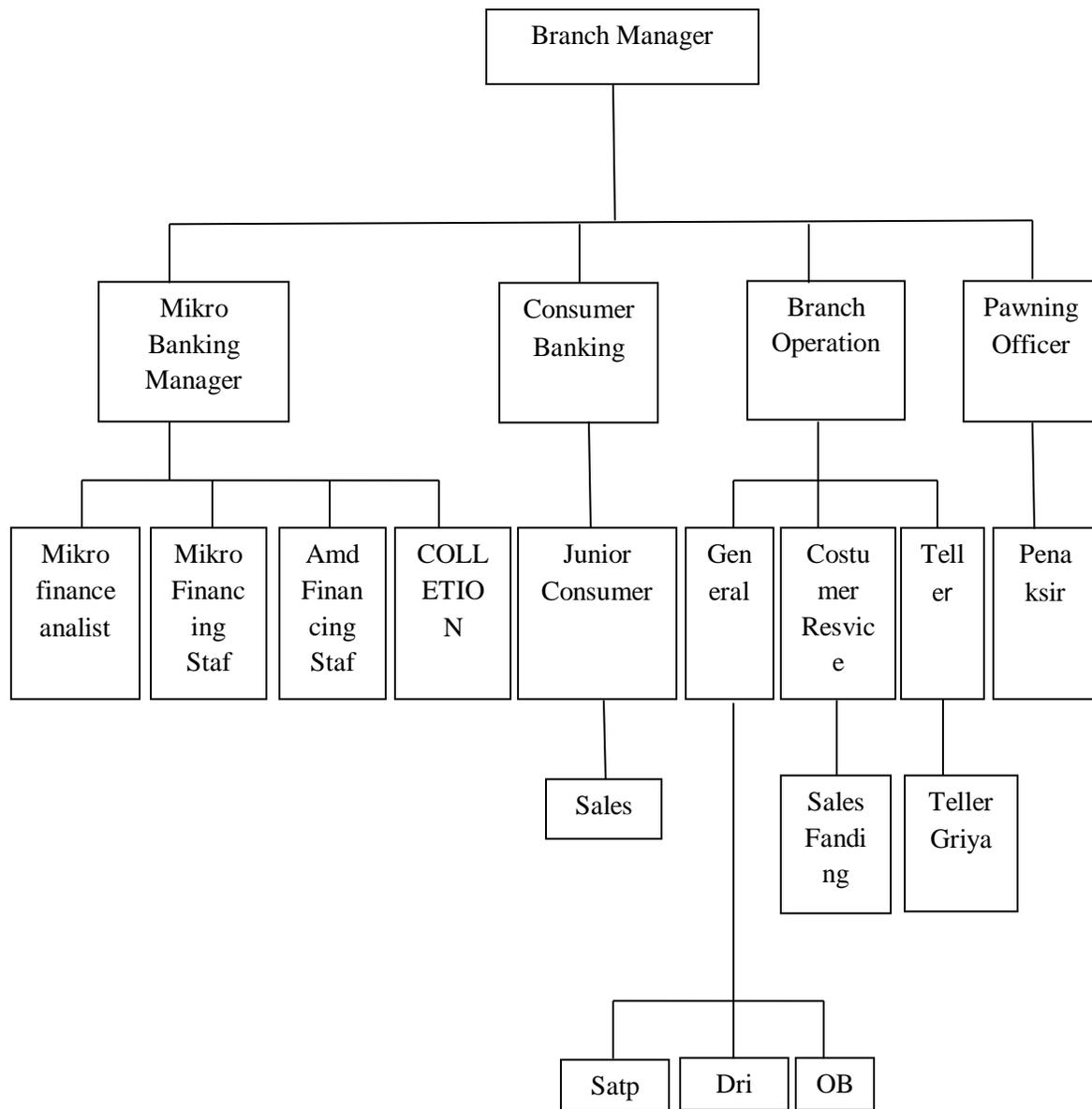
- 2) Memastikan kualitas (kadar barang yang dijaminkan)
- 3) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan
- 4) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai
- 5) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai dengan ketentuan
- 6) Memenuhi segala standar layanan gadai

f. *Mikro finance analyst* (MFA)

- 1) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan
- 2) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha dan agunan.
- 3) Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Membuat NAF melalui *system* FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan
- 6) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk
- 7) Melakukan *monitoring* atas kinerja pembiayaan sesuai yang dikelola

g. *Customer Service Representatif* (CSR)

- 1) Memberikan informasi produk dari jasa BSM pada nasabah
- 2) Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito
- 3) Mengelola kartu ATM dan surat berharga



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Sumber Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

B. Hasil Penelitian

1. Uji sumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut.

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63594445
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.071
	Positive	.051
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 23

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau ($0,200 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas. Multikolinieritas adalah hubungan linier antara variabel independen di dalam regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk melakukan uji multikolinieritas pada penelitian ini akan menggunakan analisis perhitungan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF 10. Adapun hasil uji multikolinearis pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	26.354	4.923		5.154	.000		
Keunggulan Produk	.113	.150	.075	.752	.454	.920	1.087
Nilai Islam	.378	.121	.310	3.117	.002	.920	1.087

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

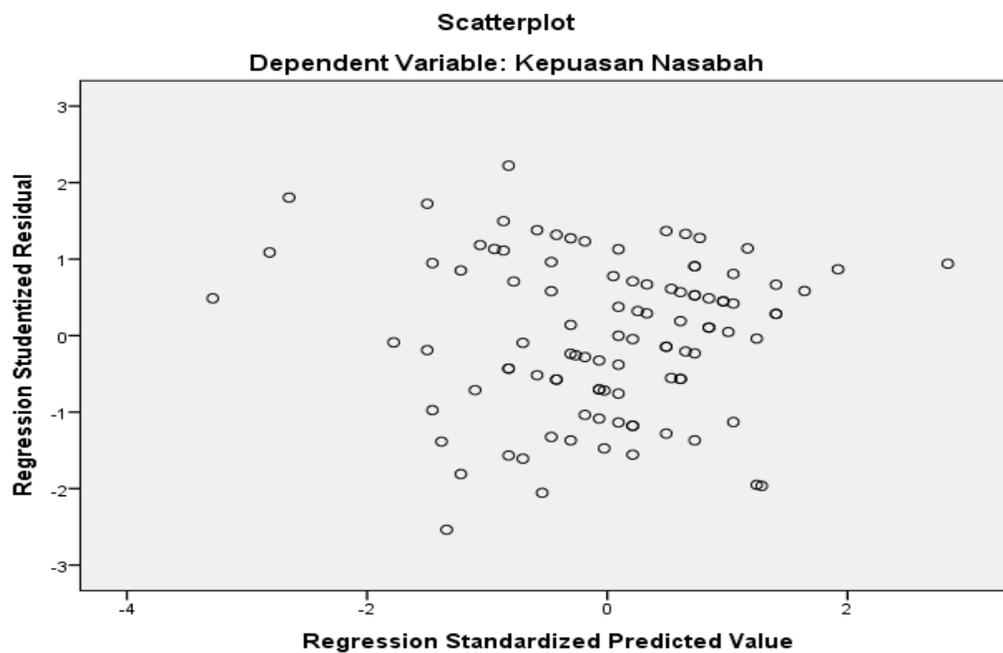
Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 23*

Berdasarkan hasil uji multikolinearritas diperoleh nilai VIF pada variabel keunggulan produk (X1) sebesar 1,087 dan variabel nilai Islam (X2) sebesar 1,087 lebih kecil dari pada 10 atau ($1,087 < 10$) dan ($1,087 < 10$) sedangkan nilai *Tolerance* pada variabel keunggulan produk (X1) sebesar 0,920 dan variabel nilai Islam (X2) sebesar 0,920 lebih besar dari 0,10 atau ($0,920 > 0,10$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolenearitas antar variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas.

Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *scatterplot*. Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 23*

Gambar 4.2 Heteroskedastisitas

Berdasarkan *output scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa:

- a) Titik-titik data penyebaran di atas dan bawah atau di sekitar angka 0
- b) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- c) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. penyebaran titik-titik data tidak berpol.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Analisis Linear Berganda

Untuk pengujian apakah ada pengaruh masing-masing variabel X1(Keunggulan Produk) dan X2 (Nilai Islam) terhadap Y(kepuasan nasabah). Maka dari itu akan dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.354	4.923		5.154	.000
Keunggulan Produk	.113	.150	.075	.752	.454
Nilai Islam	.378	.121	.310	3.117	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam sebuah model persamaan regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 26,354 + 0,113 X_1 + 0,378 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal di antara lain:

- a. a = nilai konstanta (a) atau sebesar 26,354 artinya nilai kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel keunggulan produk *wadi'ah* dan nilai Islam adalah positif.
- b. Koefisien $B_1 = 0,113$ menunjukkan bahwasanya apabila responden positif atas variabel *relibilty* atau bertambah 1 maka keunggulan produk *wadi'ah* akan mengalami peningkatan sebesar 0,113
- c. Koefisien $B_2 = 0,378$ menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,378 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara nilai Islam terhadap kepuasan nasabah, semakin nilai Islam tersebut bagus maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

3. Uji Hipotesis

- a. Pengaruh keunggulan produk tabungan *wadi'ah* terhadap kepuasan nasabah menabung di BSM

1) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.4 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.395 ^a	.156	.148	2.696

a. Predictors: (Constant), Keunggulan Produk *wadi'ah*

Berdasarkan uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.4 tersebut jika dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien

determinasi (R Square) sebesar 0,156 (nilai 0,156 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,395 \times 0,395 = 0,156$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,156 atau sama dengan 15,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 15,6%. Sedangkan sisanya ($100\% - 15,6\% = 84,4\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

2) Uji parsial (Uji-t)

Pengujian ini akan dilakukan untuk menguji atau mengetahui apakah variabel independen keunggulan produk *wadi'ah* dan nilai Islam berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi :

Jika $\text{sig} < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $\text{si} > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.354	3.281		8.033	.000
	Keunggulan Produk <i>wadi'ah</i>	.493	.116	.395	4.262	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel *coefficient* diatas hasil signifikansi dari variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,262 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $4,262 > 1,985$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh keunggulan produk *wadi'ah* terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan Nasabah

1) Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.227	.219	2.581

a. Predictors: (Constant), nilai Islam

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.6 tersebut jika dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi

(R Square) sebesar 0,227 (nilai 0,227 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,476 \times 0,476 = 0,227$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,227 atau sama dengan 22,7%. Angka tersebut mengandung arti bahwa lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 22,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 22,7\% = 77,3\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

2) Uji Parsial (Uji t)

Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = n-k-1 adalah $100-2-1 = 7$. Berdasarkan tabel distribusi "t" diperoleh $t_{0,025,59} = 1,985$. Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikansi penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.7 Uji Parsial (uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.182	2.643		9.907	.000
nilai Islam	.437	.081	.476	5.364	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel *coefficient* diatas hasil signifikansi dari variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5,364 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $5,364 > 1,985$.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh nilai Isam terhadap kepuasan nasabah

B. Pembahasan

Penelitian ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh keunggulan produk *wadi'ah* dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo? Untuk menjawab semua rumusan masalah penelitian maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 98 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh di analisis dengan menggunakan bantuan SPSS 23 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas. Selanjutnya menggunakan analisis regresi berganda dan kemudian menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t), dan Uji Koefisien determinasi

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut.

1. Uji Normalitas Data menunjukkan bahwa hasil uji dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil signifikan

- sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas dapat menunjukkan bahwa dari hasil yang telah di peroleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) sebesar 1,087 dan variabel nilai Islam (X2) sebesar 1,087 lebih kecil dari pada 10 atau $1,087 < 10$ dan $1,087 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) sebesar 0,920 dan variabel nilai Islam (X2) sebesar 0,920 lebih besar dari 0,10 atau $0,920 > 0,10$ dan $0,920 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.
 3. Uji Heterokedastisitas berdasarkan hasil olahan mengungkapkan bahwa berdasarkan *output scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, dan Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpol. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* pada persamaan regresi linier berganda dalam model ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
 4. Uji Linear Regresi Berganda mengungkapkan bahwa hasil yang dikembangkan melalui persamaan regresi yaitu $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ atau $Y = 26,354 +$

0,113 + 0,378. Dari persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan kedalam beberapa hal lain:

- a. a = nilai konstanta (a) atau sebesar 26,354 artinya nilai kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel keunggulan produk *wadi'ah* dan nilai Islam adalah positif.
- b. Koefisien $B_1 = 0,113$ menunjukkan bahwasanya apabila responden positif atas variabel *realibility* atau bertambah 1 maka keunggulan produk *wadi'ah* akan mengalami peningkatan sebesar 0,113.
- c. Koefisien $B_2 = 0,378$ menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,378 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi penilaian positif antara nilai Islam terhadap kepuasan nasabah menabung, semakin nilai Islam tersebut bagus maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah menabung.

Sedangkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (Uji t) dan Uji R^2 (Determinasi), dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X_1) dan nilai Islam (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan hasil penelitian sebagai berikut.

1. Pengaruh keunggulan produk *wadi'ah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R Square) dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar

0,156 (nilai 0,156 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,395 \times 0,395 = 0,156$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,156 atau sama dengan 15,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,6%. Sedangkan sisanya ($100\% - 15,6\% = 84,4\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

Berdasarkan hasil penelitian dari Uji Parsial (Uji t) pada tabel *coefficient* menunjukkan hasil signifikansi dari variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,262 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $4,262 > 1,985$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk *wadi'ah* secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

2. Pengaruh nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,227 (nilai 0,227 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,476 \times 0,476 = 0,227$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square)

0,277 atau sama dengan 22,7%. Angka tersebut mengandung arti bahwa nilai Islam berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 22,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 22,7\% = 77,3\%$). Dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya variabel pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

Berdasarkan hasil penelitian dari Uji Parsial (Uji t) pada tabel *coefficient* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel nilai Islam (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5,364 lebih besar dari t_{tabel} yakni 1,985 atau $5,364 > 1,985$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Islam secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Kota Palopo.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan mengenai pengaruh keunggulan produk tabungan *wadi'ah* dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP kota Palopo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji t, diketahui bahwa variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) memiliki nilai t_{hitung} (4,262) dan nilai t_{tabel} (1,986) maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,262 > 1,986$) yang berarti bahwa keunggulan produk *wadi'ah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterimanya artinya variabel keunggulan produk *wadi'ah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
2. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji t, diketahui bahwa variabel nilai Islam (X2) memiliki nilai t_{hitung} (5,364) dan nilai t_{tabel} (1,986) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,364 > 1,986$) yang berarti bahwa nilai Islam (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi $0,000 <$

0,05. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel nilai Islam (X_2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji regresi linier berganda ternyata variabel penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk *wadi'ah*.

B. Saran

1. Bagi Praktisi

Bagi lembaga keuangan syariah khususnya pada bank Syariah Mandiri Kota Palopo untuk terus mampu mempertahankan kualitas keunggulan produk terutama pada produk tabungan *wadi'ah* dan nilai Islam agar lebih baik lagi dibandingkan lembaga keuangan lain yang ada di kota Palolo, dan diharapkan bank syariah mandiri selalu menjunjung tinggi nilai keislaman berdasarkan Al Quran dan Al hadist agar dapat membawa nama perusahaan ke pintu kesuksesan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambahkan variabel selain yang dibahas pada penelitian ini, agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan *wadi'ah* pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo.

Daftar Pustaka

- Almaeda, Rury. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)." *Jom FISIP* 4, no. 2 (2 Oktober 2017) : 2.
- Antonio, Syafi'I. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001, 86.
- Ashari, Purbayu Budi Santosadan. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Edisi I. Yogyakarta: ANDI, Agustus 2007.
- Ayuni, Sofiana Lin. " Analisis Akad *Wadi'ah* Pada Tabungan iB Hasanah Di Bank Negara Indonesia Syariah KCP Unissula Semarang." *Skripsi IAIAN Salatiga*. (2015): 4.
- Djamil, Fathurrahman. *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Efriyanti, Lia. "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad *Wadi'ah* Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat." *Skripsi IAIN CURUP*, (2019).
- Ellys T. *Daftar Kontributor dan Penelaah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007).
- Firmasyah, M. Rijal. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan *Wadi'ah* Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BPRS Jabal Nur Surabaya." *Skripsi UIN Sunan Ampel*, (2016): 8.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi III. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Kadarsih, Indah Luluk. "Analisis Pengaruh Persepsi, Keberagaman, Tingkat Pendapatan dan Motivasi Terhadap Pemanfaatan Jasa Di BTN Syariah KCP

- Semarang.” *Skripsi (Salahtiga, Insitut Agama Islam Negeri Salahtiga, (2016): 65-66.*
- Kamila, Intan. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug).” *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2017): 9-10.*
- Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur’an Al-Karima dan Terjemahnya. Bogor: Halim, 2007.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Mastura, Zainatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.” *SKRIPSI UIN Banda Aceh. (2018): 46-47.*
- Munawaroh. “Penerapam Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus Masyarakat Kota Medan).” *Tesis (UIN Sumatera Utara Medan), (2016): 1.*
- Nandhiroh, Nila. “Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.” *Skripsi IAIN TULUNGAGUNG, (2016).*
- Pratiwi, Widya Dwi., dan Makhrus. “Praktik Akad *Wadi’ah* Yad Dhamanah Pada Produk Tabungan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto.” *Praktik akad wadi’ah yad dhamanah 1, no. 2, (Oktober 2018): 180.*
- Primasari, Destika. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran.” *Skripsi IAIN SALATIGA, (2016).*
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sari, Dwi Ratna. “Pengaruh Service Quality, Religiusitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.” *Skripsi UIN Jakarta, (2017): 98 .*
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*. Ed.I. Jakarta: Kencana, 2003.
- Sondakh, Conny. “Kualitas Layanan Citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus BNI Cabang Manado).” *Riset Bisnis Manajemen 3, no. 1 (2016) : 20.*

Staf Operasional Bank Mandiri Syariah Kcp Palopo

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet.20. Bandung: Alfabeta, 2014

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

Wiroso. *Produk Perbankan Syariah*. Cet. Ke-1. Jakarta: LPFE USAKTI, 2009.

L

A

M

P

I

R

A

N

Angket Penelitian

Kepada Yth,.....

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi'ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo"**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,

Novita Sari
NIM. 16.0402.0147

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa layanan keuangan. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

Singkatan	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

a. Keunggulan Produk *Wadi'ah*

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Keandalan (<i>reliability</i>)		5	4	3	2	1
1.	Apakah produk tabungan <i>wadi'ah</i> bermanfaat bagi nasabah					
2.	Teller bank syariah mandiri memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
Fitur						
3.	Tampilan buku tabungan yang diberikan nasabah di bank syariah mandiri menarik					
4.	Tampilan ATM yang diberikan nasabah di bank syariah mandiri menarik					
5.	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> yang ditawarkan nasabah memiliki tampilan yang menarik					
Kesan kualitas						
6.	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> yang ditawarkan oleh bank syariah mandiri memiliki kualitas yang baik					
Estetika						
7.	Produk yang ditawarkan oleh bank syariah mandiri merupakan produk dengan jaminan yang baik					
8.	Produk yang ditawarkan di bank syariah mandiri sesuai dengan apa yang diharapkan					

nasabah					
---------	--	--	--	--	--

b. Nilai Islam

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Keadilan		5	4	3	2	1
9.	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak					
10.	Jika salah satu pihak baik bank syariah dan nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian.					
Kesederajatan						
11.	Bank syariah mandiri telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.					
12.	tiap nasabah berhak memperoleh informasi mengenai produk tabungan di bank syariah mandiri secara lengkap.					
13.	nk syariah mandiri tidak membedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan.					
Kejujuran						
14.	Bank syariah mandiri telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah					
15.	Nasabah yang menggunakan tabungan <i>wadi'ah</i> dari bank syariah mandiri telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad.					

c. Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kepuasan pelanggan keseluruhan		5	4	3	2	1
16.	Nasabah puas akan produk tabungan <i>wadi'ah</i>					
17.	Nasabah memilih tabungan <i>wadi'ah</i> pada BSM karena tidak ada potongan setiap bulanya					
Konfirmasi harapan						
18.	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
19.	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan					
Niat beli ulang						
20.	Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali					
21.	Keinginan menggunakan kembali produk tabungan <i>wadi'ah</i> dalam jangka waktu yang lama					
22.	Nasabah akan mengatakan hal-hal positif mengenai produk tabungan <i>wadi'ah</i>					
Kesediaan untuk merekomendasi						
23.	Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk tabungan <i>wadi'ah</i> .					
24.	Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang tabungan <i>wadi'ah</i>					
	Memberikan informasi yang akurat mengenai tabungan <i>wadi'ah</i>					

HASIL KUESIONER PENELITIAN

1. Jawaban responden mengenai Keunggulan Produk *Wadi'ah* (X1)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	X1
1	2	3	4	5	3	4	5	26
2	4	5	3	4	3	5	4	28
3	3	4	5	4	3	4	5	28
4	5	3	4	5	3	5	4	29
5	5	5	2	5	3	3	3	26
6	5	4	3	4	3	5	4	28
7	4	4	4	3	4	3	4	26
8	4	3	4	3	4	5	3	25
9	5	4	3	2	4	3	5	26
10	4	5	4	5	5	3	4	30
11	4	3	4	4	2	5	4	25
12	5	3	5	4	3	5	4	29
13	4	4	3	3	4	4	5	27
14	4	3	4	5	4	5	4	29
15	5	4	4	5	4	5	4	30
16	4	4	5	4	4	3	4	28
17	4	4	5	4	3	4	4	28
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	3	5	4	4	4	3	27
20	5	4	4	5	4	5	3	30
21	4	3	4	5	4	5	4	29
22	4	3	4	4	3	4	4	26
23	5	4	5	4	3	3	4	28
24	5	4	3	5	4	4	3	28
25	4	5	4	5	4	3	5	30
26	5	5	4	3	4	5	4	30
27	4	3	3	4	2	3	4	23
28	3	2	5	3	3	5	4	25
29	5	4	3	2	5	3	4	26
30	4	3	4	5	4	4	3	27
31	5	4	5	5	3	5	5	32
32	5	4	5	3	4	5	5	31
33	4	3	4	4	5	4	4	28
34	5	4	5	4	5	5	4	32
35	5	4	5	3	5	4	5	31
36	4	4	4	3	3	4	4	26
37	4	5	4	3	4	4	5	29

38	4	4	4	5	5	4	4	30
39	4	3	5	4	5	3	5	29
40	4	3	5	4	5	3	5	29
41	4	5	4	5	4	5	3	30
42	4	5	4	5	4	5	3	30
43	4	4	5	3	4	4	4	28
44	3	3	5	4	5	4	5	29
45	3	4	3	4	5	4	4	27
46	3	4	5	5	4	4	5	30
47	3	5	4	5	4	5	4	30
48	3	5	5	4	4	5	4	30
49	5	4	3	3	4	5	5	29
50	3	3	4	5	4	3	4	26
51	2	4	5	3	4	5	3	26
52	4	3	5	4	3	4	5	28
53	3	4	2	5	4	4	5	27
54	4	5	5	4	5	3	4	30
55	4	3	4	5	4	5	4	29
56	3	5	4	2	4	3	5	26
57	4	5	4	5	4	5	5	32
58	5	4	3	5	3	2	3	25
59	5	4	5	3	4	5	5	31
60	4	4	5	3	4	5	5	30
61	4	4	3	5	3	3	4	26
62	3	5	3	4	5	4	5	29
63	4	5	3	4	5	3	4	28
64	4	4	4	5	4	3	4	28
65	5	3	5	4	3	4	4	28
66	3	3	4	5	4	3	4	26
67	4	3	4	5	4	3	4	27
68	3	3	4	5	4	5	3	27
69	4	3	4	3	4	3	4	25
70	3	5	5	4	5	4	4	30
71	2	5	3	5	4	4	5	28
72	4	4	3	4	5	4	3	27
73	3	4	3	4	4	4	4	26
74	5	4	3	5	5	4	3	29
75	3	4	3	3	5	4	5	27
76	2	4	3	5	4	4	3	25
77	4	4	3	4	5	3	5	28
78	5	3	4	5	4	3	4	28
79	3	5	4	3	4	5	3	27
80	4	4	5	4	3	4	5	29

81	3	4	5	4	5	5	4	30
82	4	4	3	4	3	5	4	27
83	5	4	4	3	4	5	4	29
84	3	5	5	4	3	4	5	29
85	4	4	5	4	3	4	5	29
86	3	5	4	5	4	3	4	28
87	2	4	5	4	4	3	4	26
88	4	5	4	5	4	5	3	30
89	3	5	4	3	4	5	4	28
90	2	4	3	4	5	3	4	25
91	4	5	4	3	2	3	4	25
92	4	5	4	5	4	5	4	31
93	3	5	5	4	3	4	5	29
94	4	5	3	4	5	4	5	30
95	4	5	4	5	4	5	4	31
96	4	5	4	5	4	5	4	31
97	5	4	3	4	5	4	5	30
98	4	5	3	4	5	4	5	30

2. Jawaban responden mengenai nilai Islam (X2)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	X2
1	5	4	5	3	2	4	4	3	30
2	4	5	2	4	4	3	5	4	31
3	5	3	4	5	4	4	5	3	33
4	4	3	5	4	5	4	5	5	35
5	4	3	3	5	4	5	4	4	32
6	4	4	5	4	3	4	5	4	33
7	3	4	3	4	5	3	4	4	30
8	5	3	5	3	4	4	3	5	32
9	5	4	5	5	3	5	4	5	36
10	3	5	4	3	4	3	5	4	31
11	4	2	4	3	4	5	4	4	30
12	4	5	4	4	3	4	5	4	33
13	3	4	5	3	4	4	5	4	32
14	4	3	4	3	5	4	5	5	33
15	3	4	5	2	4	5	4	4	31
16	4	3	5	3	5	4	5	4	33
17	4	4	4	3	4	4	4	4	31
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	3	3	5	5	4	4	32
20	4	4	3	4	5	4	4	4	32
21	4	3	4	3	5	4	5	4	32

22	5	4	3	5	5	4	5	5	36
23	3	4	3	5	4	4	3	3	29
24	4	3	5	4	5	3	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	5	4	4	33
27	3	3	3	3	4	4	3	3	26
28	4	4	2	3	4	3	3	4	27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	4	5	5	5	4	4	35
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	5	4	4	5	5	4	4	35
36	3	3	4	3	3	3	4	3	26
37	4	5	4	4	5	5	4	4	35
38	4	5	5	4	5	4	4	4	35
39	4	5	5	4	4	3	5	4	34
40	4	5	5	4	3	5	4	5	35
41	3	3	4	4	5	3	5	5	32
42	3	4	5	4	5	3	5	5	34
43	4	4	5	4	4	4	4	4	33
44	5	4	4	4	5	4	4	5	35
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	3	5	3	3	5	4	4	4	31
47	5	5	4	5	4	5	4	5	37
48	5	5	5	5	4	5	5	5	39
49	5	4	2	5	4	5	3	4	32
50	3	5	4	4	4	5	5	3	33
51	5	4	5	3	5	4	5	4	35
52	4	3	4	5	5	4	5	4	34
53	4	5	4	5	4	5	4	5	36
54	5	3	5	3	4	4	3	5	32
55	3	4	4	5	4	5	4	3	32
56	3	4	4	5	5	3	5	5	34
57	4	5	4	3	4	5	5	4	34
58	3	2	3	4	5	4	5	4	30
59	4	5	4	4	5	4	5	4	35
60	4	3	5	4	4	5	5	4	34
61	5	4	5	4	4	5	4	5	36
62	4	3	4	3	5	4	5	5	33

63	5	4	5	4	3	4	5	4	34
64	4	3	4	3	5	5	3	4	31
65	3	4	3	5	5	3	4	3	30
66	4	3	4	3	5	5	3	4	31
67	4	4	4	3	5	5	4	4	33
68	4	4	5	4	5	4	4	5	35
69	5	4	5	5	4	3	4	5	35
70	5	4	5	4	3	5	3	5	34
71	4	5	4	5	4	5	4	5	36
72	3	4	3	5	4	5	4	4	32
73	5	4	5	5	4	5	4	4	36
74	3	4	3	4	4	4	4	3	29
75	3	3	4	3	2	4	3	4	26
76	5	4	3	4	5	4	5	4	34
77	4	5	4	4	5	4	3	4	33
78	5	4	3	4	5	2	4	5	32
79	4	5	4	3	2	3	5	4	30
80	4	3	4	5	4	3	4	5	32
81	3	3	4	4	3	4	4	5	30
82	3	3	4	3	5	4	5	4	31
83	3	4	5	3	5	4	5	4	33
84	4	3	5	4	5	4	3	5	33
85	2	4	5	3	5	3	5	4	31
86	5	4	5	4	3	3	5	3	32
87	4	3	4	5	5	4	5	5	35
88	4	5	4	3	5	3	3	4	31
89	3	4	5	4	3	2	5	3	29
90	5	3	4	5	4	3	4	5	33
91	4	5	5	3	5	4	5	4	35
92	4	5	4	5	4	5	4	5	36
93	4	5	4	5	4	4	4	3	33
94	4	5	3	5	4	2	3	4	30
95	5	3	5	4	5	3	5	4	34
96	5	4	5	4	3	4	5	4	34
97	4	3	4	5	4	5	5	4	34
98	4	4	5	4	5	4	3	4	33

3. Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo (Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2
1	3	5	3	5	4	2	3	5	3	4	33
2	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	40
3	4	2	3	3	5	4	5	4	3	3	36
4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	42
5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	35
8	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	39
9	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	44
10	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	38
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
12	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	40
13	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
14	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41
15	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	42
16	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	44
17	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	42
18	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	41
19	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	44
20	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	38
21	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	38
22	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	43
23	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	39
24	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	39
25	2	4	4	2	5	4	5	4	5	4	39
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
27	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	36
28	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	43
29	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	43
30	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	38
31	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	43
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
33	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	41
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	42
36	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	39
37	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	42

38	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	42
39	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	44
40	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	43
41	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	44
42	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	42
43	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	37
44	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	43
45	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	39
46	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	41
47	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
48	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
49	4	5	4	3	4	5	4	4	5	2	40
50	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	43
51	5	4	2	5	4	5	3	4	5	4	41
52	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	40
53	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
54	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	39
55	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	44
56	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	43
57	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
58	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	37
59	3	2	4	5	4	4	3	4	5	3	37
60	5	4	5	4	5	4	3	2	4	5	41
61	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	42
62	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
63	4	3	5	5	5	6	4	5	4	3	44
64	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	36
65	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	38
66	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	38
67	3	5	4	4	4	2	4	3	5	3	37
68	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
69	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	43
70	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	42
71	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	37
72	3	5	5	3	4	3	5	4	3	4	39
73	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	38
74	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	36
75	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	40
76	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	45
77	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	41
78	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	44

79	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	42
80	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	38
81	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	43
82	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
83	3	4	5	3	4	2	4	5	4	3	37
84	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	38
85	5	4	3	5	2	4	3	5	4	4	39
86	5	5	4	3	5	3	4	3	2	3	37
87	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
88	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	37
89	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	44
90	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	38
91	5	4	3	4	5	5	2	3	4	5	40
92	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	44
93	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	39
94	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	43
95	5	4	5	4	2	4	4	5	3	5	41
96	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	43
97	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	38
98	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	43

UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

No	Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket
1.	Keunggulan Produk <i>Wadi'ah</i> (X1)	1	0,470	0,361	Valid
		2	0,554	0,361	Valid
		3	0,832	0,361	Valid
		4	0,639	0,361	Valid
		5	0,439	0,361	Valid
		6	0,497	0,361	Valid
		7	0,568	0,361	Valid
		8	0,819	0,361	Valid
2.	Nilai Islam (X2)	1	0,641	0,361	Valid
		2	0,664	0,361	Valid
		3	0,732	0,361	Valid
		4	0,606	0,361	Valid
		5	0,732	0,361	Valid
		6	0,755	0,361	Valid
		7	0,601	0,361	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,636	0,361	Valid
		2	0,522	0,361	Valid
		3	0,593	0,361	Valid
		4	0,571	0,361	Valid
		5	0,509	0,361	Valid
		6	0,724	0,361	Valid
		7	0,586	0,361	Valid
		8	0,587	0,361	Valid
		9	0,503	0,361	Valid
		10	0,602	0,361	Valid

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Keunggulan Produk <i>wadi'ah</i> (X1)	0,746	Reliabel
2	Nilai Islam (X2)	0,702	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	Reliabel



IAIN PALOPO

SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 44 TAHUN 2019
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.
b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo;
- Memperhatikan : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019
- K keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Di tetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 30 Oktober 2019

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
2. Pertiagal;

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 44 TAHUN 2019
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Novitasari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM Kota Palopo.**
- III. Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
- B. Pembantu Pembimbing (II) : Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

Palopo, 30 Oktober 2019

an, Rektor
Dekan,
↓ Ramlah M





SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : TAHUN 2020

TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua** : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2020.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 10 Agustus 2020

Rektor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
IAIN Palopo

- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : TAHUN 2020
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo
- III. Tim Dosen Penguji :
- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Ketua Sidang | : Dr. Hj. Ramlah M., M.M. |
| Sekretaris | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA |
| Penguji Utama (I) | : Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag |
| Pembantu Penguji (II) | : Hendra Safri, SE., M.M. |
| Pembimbing (I) / Penguji | : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. |
| Pembimbing (II) / Penguji | : Yuyun Ruqiyat, S.Pd., M.Pd. |

Palopo, 10 Agustus 2020

Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 186/IP/DPMPTSP/II/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : NOVITA SARI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Angrek Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 16 0402 0147

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH KEUINGGULAN PRODUK TABUNGAN WADIAH DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH MANDIRI KCP PALOPO

Lamanya Penelitian : 20 Februari 2020 s.d. 20 April 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 21 Februari 2020
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
Pangkat : Penata
NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Dandim 1403 SWG;
4. Kapotres Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Eselon I/II Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis, Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo
Email-iainpalofo.febi@gmail.com

Nomor : Istimewa

Palopo, 07 Februari 2020

Lamp : -

Hal : *Undangan Seminar Proposal*

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing
di-
Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan pelaksanaan ujian Seminar Proposal mahasiswa.

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402.0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Bersama ini dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir sebagai Penguji pada pelaksanaan Ujian Seminar Proposal tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 11 Februari 2020
Waktu : 15.30 Wita
Tempat : Ruang Ujian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Adapun daftar dosen Penguji dan Pembimbing Skripsi adalah:

Pembimbing I : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Pembimbing II : Yuyun Ruqiyad Said, S.Pd., M.Pd.

Demikian undangan ini, atas kesediaan Bapak / Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis, Telp (0471)22076 Balandi - Kota Palopo

Email : febi.iainpalopo.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL
Hari/ Tanggal: Selasa, 11 Februari 2020

NAMA : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147

NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
URT.	NIM		
1	16 0402 0220	NANDA PUSPITAGRI	Nanda
2	16 0402 0047	Nurmalasari R	Nurmalasari R
3	16 0401 0067	JUSRITA	Jusrita
4	16 0401 0253	PUJA FUJITA MUSDIN B	Puja
5	16 0402 0065	Warnia Nengih	Warnia
6	16 0402 0102	Nurbaiti Samari	Nurbaiti
7	16 0402 0029	Ratna Anjani	Ratna
8	16 0402 0005	Puri Pratiwi	Puri
9	16 0402 0158	Nur Aulia Jasman	Nur Aulia
10	16 0402 0105	RINA	Rina
11	16 0204 0056	HERLINA	Herlina
12	16 0402 0218	MIKHA AYU	Mikha
13	16 0402 0190	Nur Rahma Qadriawati	Nur Rahma
14	16 0402 0001	NURUL PRATIWI	Nurul Pratiwi
15	16 0401 0096	DEPI	Depi
16	16 0402 0155	Nirmalasari	Nirmalasari
17	16 0402 0156	Nemak Parwati	Nemak
18	16 0402 0003	Pesi Meanti	Pesi
19	16 0402 0150	Nurhapsah	Nurhapsah
20	16 0402 0199	MUKRINA RISAL	Mukrina
21	16 0402 0217	Salma Aulia	Salma
22	16 0402 0041	Sapra	Sapra
23	16 0402 0109	Sarwana	Sarwana
24	16 0402 0026	Ristawati	Ristawati

Palopo, 11 Februari 2020
Kasubag Akademik, Kemahasiswaan
& Alumni

■ NOVITA SARI Seminar
Hasil

Rabu, 26 Agt • 09.30–10.30

📍 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

👤 2 tamu



febi@iainpalopo.ac.id
Penyelenggara



novitasari_mhs@iainpalopo.ac
.id



Nama : Novita Sari
Nim : [16 0402 0147](#)
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh keunggulan produk tabungan wadiah dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri

● NOVITA SARI Ujian
Munaqasyah

Senin, 14 Sep • 09.30–10.30

📍 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

👤 2 tamu

👤 febi@iainpalopo.ac.id
✓ Penyelenggara

👤 novitasari_mhs@iainpalopo.ac
.id



Nama : Novita Sari
Nim : [16 0402 0147](#)
Prodi : Perbvankan Syariah
Judul : Pengaruh keunggulan produk
tabungan wadiah dan penerapan nilai
Islam terhadap kepuasan nasabah
pada bank syariah mandiri kota palopo



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis Telp. 0471-22076 Fax. 0471- 325195 Kota Palopo
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id.

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Selasa Tanggal, Sebelas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh telah dilaksanakan Ujian Seminar Proposal Mahasiswa :

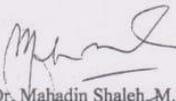
Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Syariah KCP Palopo.

Dengan hasil Skripsi:

- Proposal di tolak dan Seminar Ulang
- Proposal di terima tanpa Perbaikan
- Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untk digunakan sebagaimana mestinya

Dosen Pembimbing I

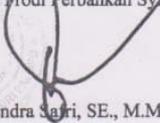

Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.

Palopo, 11 Februari 2020

Dosen Pembimbing II


Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Hendra Satri, SE., M.M.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Bttri No. 1, Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: ketr@iainpalopo.ac.id Website: https://web.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada Hari ini Rabu Tanggal 26 bulan Agustus tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (I):

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri.

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI 9.3** dan masa perbaikan pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Skripsi diterima tanpa perbaikan
 Skripsi diterima dengan perbaikan
 Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M.,M.M. (Ketua Sidang/Penguji) ()
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. (Sekretaris Sidang/Penguji) ()
3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. (Penguji I) ()
4. Hendra Safri, SE., M.M. (Penguji II) ()
5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. (Pembimbing I/ Penguji I) ()
6. Yuyun Ruziyat, S.Pd., M.Pd. (Pembimbing II/ Penguji I) ()



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Bittf No. Balandal Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada Hari ini Senin Tanggal 14 bulan September tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo.

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI ...90...** dan masa perbaikan pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Skripsi diterima tanpa perbaikan
 Skripsi diterima dengan perbaikan
 Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
(Sekretaris Sidang/Penguji)
3. Dr. Muhammad Tahmid n Nur, M.Ag.
(Penguji I)
4. Hendra Safri, SE., M.M.
(Penguji II)
5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
(Pembimbing I/ Penguji I)
6. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.
(Pembimbing II/ Penguji I)

CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Novita Sari
NTM : 16 0402 0147
Program Studi : Perbankan Syariah
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 14 September 2020
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo.

Keputusan Sidang : 1. Lulus tanpa perbaikan
2. Lulus dengan konsultan ✓
3. Lulus perbaikan tanpa konsultan
4. Tidak lulus

Aspek Perbaikan : 1. Materi Pokok
2. Metodologi Penelitian
3. Bahasa
4. Teknik Penulisan

Lain-lain : 1. Konsultan
2. Jangka waktu perbaikan

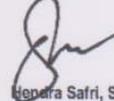
14 September 2020

Penguji I



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.

Penguji II



Henara Safri, SE., M.M.

PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Program Studi : Perbankan Syariah
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 14 September 2020
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo.

NO	ASPEK PENILAIAN	NILAI
A. NILAI TULISAN		
1	Penulisan dan perumusan masalah serta relevansi. Teoritik dan hipotesis (kalau ada) dengan permasalahan	
2	Ketepatan aspek metodologi	
3	Kualitas sumber data (primer/sekunder, faktor-faktor kesulitan memperoleh/mencerna)	
4	Kekuatan analisis dan penyajian tulisan	
5	Kedalaman saran	
6	Tata tulisan	
JumlahNilai A		
B. NILAI LISAN		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan materi skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
JumlahNilai B		

A+B=90

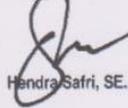
14 September 2020

Penguji I



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.

Penguji II



Hendra Safri, SE., M.M.

CATATAN HASIL KOREKSI UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Program Studi : Perbankan Syariah
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 14 September 2020
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo.

1. Teknik penulisan wadiah harus ada tanda petik

2. Tambahkan ayat pada variabel nilai Islam

3. Kesimpulan harus 2.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076

Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang/baik/lanar dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lanar.

Nama : Novita Sari
NIM : 16 0402 0147
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui :
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., M.M.

.....11 Agustus 2020

Dosen Penguji

Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.

**coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.*

SURAT KETERANGAN

PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP Palopo, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Novita Sari
NIM : 16.04.02.0147
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo dengan judul skripsi " Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Palopo".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 28 Juli 2020

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP Palopo


Cabang Palopo
Suryani Syam
Customer Service

RIWAYAT HIDUP



Novita Sari, lahir di Rantepulio pada tanggal 29 September 1998. Penulis merupakan anak ke tiga dari Tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah Abdullah dan ibu Suarti. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Bungadidi Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 211 Beringin. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Tana Lili hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Luwu Utara hingga tahun 2016. Setelah lulus SMA di tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadi’ah dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, Amiin. Demikian riwayat hidup peneliti.