

**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA BANK
MANDIRI CABANG JEMBER**

INAYATUL AINI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Responden penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah yang telah menjadi nasabah paling tidak selama > 1 tahun dan diambil dengan menggunakan teknik *Qouta sampling* sebanyak 48 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS versi 15. Alat analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi =5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara imbalan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah adalah berpengaruh secara positif. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah juga berpengaruh secara positif.

Kata kunci : imbalan bagi hasil, pelayanan, kepuasan nasabah tabungan mudharabah

Pendahuluan

Pengembangan sistem perbankan diindonesia dilakukan dalam kerangka dual banking sistem atau dua sistem perbankan ganda dalam kerangka arsitektur perbankan indonesia, untuk menghindari alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat indonesia. Pesatnya perkembangan Bank syariah diindonesia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati layanan dan sistem perbankan dengan metode non bunga. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan imbalan bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling

menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi dan investasi yang beretika.

Sebagian perusahaan yang bergerak dibidang jasa, suatu bank dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah adalah besarnya imbalan bagi hasil yang diberikan dan pelayanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah sebagai penabung.

Pada Bank Syariah Mandiri, kepuasan nasabah pemakai tabungan *mudharabah* dapat di pengaruhi oleh tingkat *return* yang diterima sebagai imbalan dari hasil pengelolaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri dari seluruh dana para nasabah pemakai produk tabungan *mudharabah*. Keberhasilan bank syariah mandiri dalam menghimpun dana dari masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan bank syariah mandiri dalam menawarkan dan mensosialisasikan sistem yang sesuai dengan syariah serta layanan bagi masyarakat luas. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah mandiri terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha serta kepuasan nasabah.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencangkup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapannya, dan ketidakpuasan akan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen (Ginting, 2006).

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Yudhi (2009) system bagi hasil pada dasarnya adalah suatu system pengelolaan dana atas pembagian hasil usaha antara pihak bank dan penyimpanan dana atau pengelolaan dana, baik berupa keuntungan maupun

kerugian, dengan ketentuan yang berdasarkan kesepakatan perjanjian dimana pihak pengelola mendapatkan bagian lebih besar/lebih kecil dari pada pemilik modal, tergantung pada kesepakatan dalam akad/perjanjian. Penentuan besarnya bagi hasil dibuat pada saat akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung-rugi. Apabila suatu usaha mendapatkan suatu pendapatan maka pendapatan tersebut dibagi sesuai dengan proporsi yang telah disepakati diawal dan apabila suatu usaha mengalami kerugian maka kerugian tersebut ditanggung kedua belah pihak dan modal dari nasabah tidak dapat dikembalikan 100% (Adhistry, 2009).

Pelayanan

pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari salah satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan pihak bank terhadap nasabahnya yaitu melalui *Tangibles* (bukti langsung) yang dapat ditunjukkan dengan adanya bukti fisik berupa gedung, mesin ATM, Sarana dan prasarana lainnya. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness*, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta kemudahan prosedur kepada pelanggan/ nasabah. Pelaku bisnis bersifat tanggap akan melahirkan suatu sikap inovatif dan tidak aka nada waktu yang terbuang. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional yakni dapat bekerja secara cepat tepat, serta menyampaikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. Adanya *assurance* (jaminan) juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopanan santunan, rasa aman, rasa percaya, dan resiko yang diberikan karyawan kepada nasabah. Selain itu kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari factor *emphaty*, yaitu sikap yang ditunjukkan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah (Khoironi,2010).

kepuasan Nasabah

Menurut Gerson (2002) dalam Adhistry, menyatakan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dan sebaliknya, jika pelanggan tidak puas, dia akan mengentikan bisnisnya dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan dalam industry jasa perbankan menurut Khoironi (2010) dapat diukur berdasarkan persepsi perasaan nasabah akan adanya bukti fisik, keasndala, ketanggapan, jaminan, dan perhatian yang diberikan oleh pihak bank.

Kepuasan pelanggan dalam industry jasa perbankan menurut Khoironi (2010) dapat diukur berdasarkan persepsi perasaan nasabah akan adanya bukti fisik, keasndala, ketanggapan, jaminan, dan perhatian yang diberikan oleh pihak bank . bagi perbankan, kepuasan pelanggan dipandang sebagai suatu aspek penting,. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penggunaan produk tabungan, sehingga nasabah akan tetap menabungkan uangnya pada bank syariah. Semakin banyak dana yang disimpan pada bank syariah melalui tabungan mudharabah, maka diprediksi dapat mempengaruhi laba perusahaan. Karena semakin banyak dana yang ada pada bank syariah untuk dikelola oleh pihak bank (*mudharrib*), maka ada kemungkinan bank akan memperoleh laba dari kegiatan usahanya.

Menurut Fornell dalam Andiana (2011) kepuasan nasabah dapat dilihat dari :

1. Kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa/ produk/layanan suatu perusahaan.
2. Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan suatu perusahaan dengan harapan nasabah.
3. Kinerja produk suatu perusahaan harus melebihi dari kinerja produk ideal menurut persepsi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory reseaech* yaitu penelitian yang menjelaskan antara hubungan suatu variable dengan variable lainnya dan menguji keterkaitan antara beberapa variable melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (singarimbun dan effendi, 1995:256 dalam Anggaraini, 2012).

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri secara langsung ke objeknya.. Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesener yang diisi oleh responden (nasabah pemakai tabungan *mudharabah* pada Bank Mandiri Syariah Cabang Jember) dengan menggunakan *skala likert*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan *Mudharabah* pada Bank mandiri Syariah cabang Jember. Sampel adalah bagian dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Sampel pada penelitian ini menggunakan tehnik *quata sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menentukan kouta sampel sebanyak 48 orang nasabah tabungan *mudharabah*.

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri cabang jember menyebarkan angket kepada 48 nasabah Bank Syariah Mandiri cabang jember ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin tersusun dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Presentasi (%)
1	Laki-laki	28	58%
2	Perempuan	20	41%

Jumlah	48	100%
--------	----	------

Sumber : Bank Syariah Mandiri

Berdasarkan table 4.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 58% dari total responden berjumlah 48orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Total	Persentase
1	31-40 Tahun	18	37,5%
2	41-50 Tahun	23	47,5%
3	51-60 Tahun	7	14,5%

Berdasarkan Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia. Mayoritas memiliki rentang usia 41-50 tahun yaitu sebesar 47,5% dari total 48 responden.

Berdasarkan hasil regresi dari data primer dengan menggunakan alat bantu *Statistic Package for Social Sciences* (SPSS), hipotesis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah Bank Syariah Mandiri cabang jember dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variable Independen	B	Uji t	sig	keterangan
Konstanta	2,002	1,011	0,317	Positif / signifikan
Imbalanbagihasil	0,224	2,298	0,026	Positif / signifikan

Pelayanan	0,306	3,240	0,002	Positif / signifikan
F hitung	11,765			
R ²	0,586			
Adjusted R ²	0,314			

Berdasarkan hasil uji t, variabel imbalan bagi hasil mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,224 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,026. Artinya, variabel imbalan bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* dan mengartikan bahwa H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat imbalan bagi hasil maka akan meningkatkan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yudhi (2009) bahwa imbalan bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap simpanan nasabah, sehingga dengan adanya tingkat bagi hasil yang tinggi maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menyimpan uangnya pada bank syariah, dan minat dalam menambah simpanan di bank menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan terjaga apabila diiringi dengan tingkat bagi hasil yang tinggi.

Berdasarkan hasil uji t, variabel pelayanan mempunyai nilai koefisiensi regresi sebesar 0,306 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002. Artinya, variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* dan mengartikan bahwa H₂ diterima. Hasil ini selaras dengan penelitian Purwo (2010) yang mengatakan bahwa pada industri jasa. Kepuasan pelanggan selalu dipenuhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontrak layanan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi. Bila performa dari suatu layanan melebihi dari apa yang diharapkan dapat menimbulkan rasa senang (*pleasure*) dan rasa senang tersebut akan berimbas terhadap kepuasan.

Uji F

Berdasarkan tabel dibawah ini diperoleh nilai F hitung adalah sebesar 11,763 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas (0,000) < 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah*.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.743	2	28.871	11.457	.000 ^a
	Residual	118.437	47	2.520		
	Total	176.180	49			

Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.572 ^a	.328	.299	1.58743	.328	11.457	2	47	.000	1.568

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan aplikasi *SPSS 16,0 release for windows*, didapatkan hasil Adjusted R Square adalah 0,314. Hal ini berarti variabel terikat (kepuasan nasabah Tabungan mudharabah) dipengaruhi oleh dua variabel bebas (imbalan bagi hasil dan pelayanan) sebesar 31,4%, sedangkan sisanya (100%-31,4%=68,6%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Sedangkan untuk *Standar Error of Estimate* (SEE) adalah sebesar 1,566. Semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel bebas.

PENUTUP

bahwa imbalan bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap simpanan nasabah, sehingga dengan adanya tingkat bagi hasil yang

tinggi maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menyimpan uangnya pada bank syariah, dan minat dalam menambah simpanan di bank menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan terjaga apabila diiringi dengan tingkat bagi hasil yang tinggi.

. Kepuasan pelanggan selalu dipenuhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontrak layanan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi. Bila performa dari suatu layanan melebihi dari apa yang diharapkan dapat menimbulkan rasa senang (*pleasure*) dan rasa senang tersebut akan berimbas terhadap kepuasan.

Daftar Pustaka

- Adi, Prasetyo. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Jogjakarta*. Skripsi : STAIN Surakarta
- Andina, Danmi. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk yang Ditawarkan Terhadap kepuasan Nasabah BNI Cabang Semarang*, Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Atmojo, Agung Purwo. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Semarang)*. Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Bahari, Mutiara. 2010. *Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Simpanan Pada Bank Umum Syariah di Indonesia*. Skripsi : Universitas Jember.
- Bahrul, Achmad. 2009. *Konsep Bagi Hasil Pada Bank Syariah*
- Effendi, Yudhi. 2009. *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Jumlah Kantor Cabang Terhadap Simpanan Nasabah Pada Bank Muammalat Indonesia Periode 2001 – 2006*. Skripsi : Universitas Negeri Malang.
- Fauziyah. Umi. 2006. *Analisis Perhitungan Bagi Hasil Pada Pembiayaan Mudharabah Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional DI BMT Khonsa Cilacap*. Skripsi : STAIN Surakarta.

- Ginting, Nurmaidah. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT, Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Putri Hijau Medan*. Tesis : Universitas Sumatera Utara Medan.
- Handayani, Feronika. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank (Studi Kasus Pada Bank BNI Cabang Bogor)*. Skripsi : Institut Pertanian Bogor.
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo.1999. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE-Yogyakarta.
- Imam, Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis. Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penelitian Universitas Diponegoro.
- Khoironi, Achmad. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Skripsi : Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rivai, Veithzal dkk. 2010.*Islamic Banking (system Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi dalam Menghadapi Persoalan Perbankan dan Ekonomi Global)*.Jakarta. Bumi Aksara.
- Sasono, Eko.2009.*Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta*. Skripsi : Universitas Gadjadarda.
- Sujarwo, Sigit. 2009. *Pengaruh produk dan kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang*.Skripsi : universitas Semarang.
- Septiarini, Adhity Ayu. 2011. *Factor- factor yang membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil Dan system Bunga*. Skripsi : Universitas Jember.
- Sumitro, Warkum. 2004. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga TERkait*.
- Triyono , Iwan. 2007. *Perspektif, Metodologi,dan Teori Akuntansi Syariah*.
- Waworuntu, Bob. 1997.*Dasar-dasar keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama

Zainuri,H.M. 2008.*Analisis Pengaruh Sistem Bagi Hasil,Layanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Produk BMT-Al Hikmah Bangsri.* Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis.