

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya rasa taat dalam beragama masyarakat muslim menjadikan syariah islam sebagai pedoman dalam menjalankan kehidupan ekonominya. Hal ini mengakibatkan banyaknya lembaga bisnis yang menjalankan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah, begitu pula dalam lembaga keuangan yang saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat yaitu perbankan syariah. Perkembangan ini diakibatkan kesadaran masyarakat muslim tentang riba yang sudah dilarang dalam Al-Quran dan hadist. Dengan perkembangan perbankan syariah ini, akan membuat masyarakat semakin banyak memiliki pilihan untuk menyimpan dananya di perbankan syariah ataupun bank konvensional.

Dikutip dari Ansori menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.¹ Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu

¹ Abdul Ghofur Anshori, “*Perbankan Syariah di Indonesia*,” (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 37.

Negara. Semakin maju suatu Negara maka akan semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi suatu Negara tersebut.

Dari definisi yang sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa bank mempunyai 3 fungsi yaitu: (1) menghimpun dana masyarakat; (2) menyalurkan dana kepada masyarakat; (3) memberikan jasa lalu lintas pembayaran atau dikenal dengan jasa perbankan. Dan kenyataannya sekarang telah terdapat 2 macam bank yaitu masing-masing dari keduanya memiliki sistem operasional yang berbeda yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional dikenal dengan sistem bunganya sedangkan bank syariah dikenal dengan sistem bagi hasil.

Menurut sebagian para ulama, sistem bunga merupakan sistem yang diharamkan karena bunga dikategorikan sebagai riba, maka perlu didirikan lembaga perbankan yang berbasis syariah. Keberadaan dari Perbankan syariah semakin berkembang setelah dikeluarkannya Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menunjukkan bahwa bank diperbolehkan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip bagi hasil. Dan kemudian dipertegas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.²

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan

² Abdul Ghofur Anshori, "*Perbankan Syariah di Indonesia*," (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), 5.

kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.³

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyatakan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah), dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).⁴ Bank syariah dalam perkembangannya tidak terlepas dari strategi yang dilakukan perbankan itu sendiri baik dalam hal peningkatan kualitas layanan dari produk-produk yang ada didalamnya. Salah satu fungsi utama bank yaitu memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukannya baik nasabah atau bukan nasabah. Selain itu, hal yang harus dilakukan oleh Bank Syariah yaitu penyediaan produk yang harus disesuaikan dengan keinginan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut yang paling penting dalam perusahaan jasa keuangan. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah berdasarkan kebutuhan dan keinginan nasabah.⁵ Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat

³ Ismail, "*Perbankan Syariah*," (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), 32-33.

⁴ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, "*Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori dan Praktek*," (Surabaya: CV.Penerbit Qiara Media, 2019), 25-26.

⁵ Kasmir, "*Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*," (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 64.

kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah, yang selanjutnya akan berdampak positif pada perilaku ataupun niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶ Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Fadrijansyah, Wahyu Eko Setianingsih, dan Rusdianto yang juga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷

Selain kualitas pelayanan sistem bagi hasil yang diterapkan dalam dunia perbankan syariah juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sistem bagi hasil yang diterapkan di setiap perbankan syariah berbeda-beda tergantung pada aturan yang sudah ditetapkan dalam suatu perbankan tersebut.

Bagi hasil adalah jenis keuntungan dari kontrak usaha, kadang-kadang tidak tetap dan jumlahnya tidak pasti. Ukuran perolehan keuntungan bergantung pada hasil usaha asli dari bisnis yang dijalankan. Pedoman bagi hasil dalam Bank syariah akan menarik investor untuk memasukkan modalnya di bank. Pembagian pada bank ini akan

⁶Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit," *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, (2017), 63.

⁷ Agung Fadrijansyah, Wahyu Eko Setianingsih, dan Rusdiyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, Vol. 2, No. 1, (Januari, 2023), 152.

memberikan keuntungan dan menanggung kerugian bersama, tidak sama dengan bank pada umumnya dimana kerugian hanya ditanggung oleh peminjam, sedangkan pihak yang memberi pinjaman akan selalu untung. Perhitungan bagi hasil yang ditentukan dalam sistem keuangan Islam terdiri dari 2 kerangka, ialah *profit sharing & revenue sharing*.⁸

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyatakan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah), dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).⁹

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (shahibul maal) dan pengelola *Mudharib*. Sistem bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat.¹⁰ Bagi hasil ini ada sebagai alternatif

⁸ Novita Sari dan Rohmawati Kusumaningtias, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19,” *jurnal Akuntansi Dan Ekonomi* 6, No.2 (Tahun 2021): 41.

⁹ Didin Fatihudin, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, (Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 81.

¹⁰ Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, “Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 2, No.2 (Desember 2020): 135-136.

pengganti bunga pada bank konvensional, sehingga bisa memberikan peluang bagi umat islam untuk menggunakan perbankan syariah guna menjauhi riba. Semakin tinggi nisbah bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta makin jelas ketentuan dalam pembagian hasil maka besar kemungkinan nasabah semakin terpengaruh untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan syariah.

Bagi Hasil disini berpengaruh secara positif dalam keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, karena nasabah yakin semakin tinggi nisbah, semakin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah. Dalam hal ini nasabah berperan penting dalam meningkatkan suatu lembaga keuangan karena jika pelayanan atau sistem bagi hasilnya merugikan, maka nasabah akan memindahkan tabungannya di bank-bank lain maka dari itu kepuasan nasabah sangat penting di dalam suatu lembaga keuangan.

Faktor penting dalam kegiatan bisnis perbankan salah satunya adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah reaksi nasabah untuk menilai ketidaksesuaian antara asumsi sebelumnya dan performa yang dilihat. Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah, maka hal ini dapat memberi dampak yang positif untuk perusahaan. Kepuasan muncul ketika nasabah melihat dan membandingkan kinerja yang dirasakan dari layanan atau suatu produk dengan asumsi mereka. Kepuasan nasabah dapat terjadi ketika hasil penilaian produk perbankan yang digunakan adalah sesuatu yang serupa

atau melampaui asumsi nasabah, sedangkan jika terjadi sebaliknya, maka akan terjadi ketidakpuasan.¹¹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS tidak dapat melaksanakan transaksi lalu lintas pembayaran atau transaksi dalam lalu lintas giral. Fungsi BPRS hanya terbatas pada penghimpunan dan penyaluran dana.¹² Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) juga menawarkan banyak produk-produk didalamnya yang dapat membantu dan melayani calon nasabah yang hendak melakukan berbagai macam transaksi di dalam kehidupan sehari-hari. Kegiatan usaha yang dilakukan diantaranya menghimpun dana dalam bentuk tabungan serta menyalurkan dana yang dalam hal ini berupa pembiayaan. Salah satu produk pembiayaan yang dikeluarkan diantaranya produk tabungan deposito mudharabah.

Tabungan mudharabah merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*, Dalam hal ini peneliti memilih tabungan deposito mudharabah. Deposito, menurut undang-undang No.21 Tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah

¹¹ Novita Sari dan Rohmawati Kusumaningtias, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19,” *jurnal Akuntansi Dan Ekonomi* 6, No.2 (Tahun 2021): 41.

¹² Ismail, “*Perbankan Syariah*,” (Jakarta: Kencana, 2017), 54.

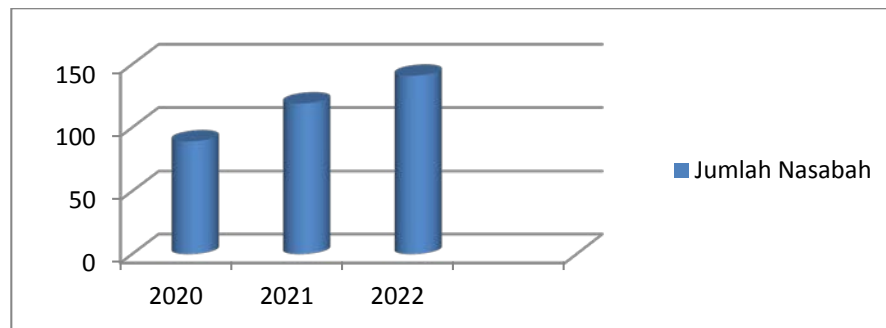
dan/atau UUS (Unit Usaha Syariah). Deposito mudharabah merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor.¹³ Peneliti memilih tempat penelitian di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, dengan tujuan bisa mengetahui tentang kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diterapkan SPM sudah memuaskan atau tidak. Nasabah deposito di SPM selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya bisa kita lihat pada tabel dibawah ini.

Grafik 1.1

Jumlah Nasabah Tabungan Deposito Mudharabah di BPRS

Sarana Prima Mandiri (SPM) Kantor Pusat Pamekasan

Dalam Periode 3 Tahun¹⁴



Sumber : BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 89-91.

¹⁴ Ikbal, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, *Observasi*, (22 Juni 2023).

Berdasarkan grafik jumlah data nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri kantor pusat pamekasan dalam periode 3 Tahun tersebut yaitu jumlah nasabah produk tabungan deposito mudharabah pada tahun 2020 sebanyak 89 nasabah, tahun 2021 sebanyak 119 nasabah , tahun 2022 sebanyak 141 nasabah.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Mengingat seperti yang telah kita ketahui bahwasannya tabungan deposito mudharabah ini dapat dilakukan di lembaga keuangan lainnya, akan tetapi BPRS SPM dapat meningkatkan jumlah nasabah setiap tahunnya. Oleh karena itu, menarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Zulfikri Charis Darmawan yang meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh sebab itu BTN Syariah KC Surabaya sudah semestinya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan ramah, baik dan sopan agar nasabah merasa nyaman, puas dan senang melakukan transaksi. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya penulis memberikan rekomendasi untuk memperbanyak jumlah sampel supaya mendapatkan hasil yang optimal.¹⁵

¹⁵ Zulfikri Charis Darmawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, No. 2 (Juni 2018), 113.

Penelitian yang dilakukan oleh Endah Prihartini yang meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”, diperoleh hasil Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik penerapan bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin baik bagi hasil maka kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka akan meningkat.¹⁶

Penelitian yang dilakukan Novita Sari dan Rahmawati Kusumaningtias yang meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dimasa Pandemi covid-19 ”, diperoleh hasil hasil pengujian yang diperoleh, variabel kualitas layanan, bagi hasil dan kepercayaan akan berdampak positif serta mempunyai signifikansi terhadap kepuasan nasabah di masa Covid-19 pada bank syariah. Bagi hasil berdampak positif terhadap kepuasan nasabah, membuktikan nasabah dapat memanfaatkan kapabilitas pengelolaan permodalan bank,

¹⁶ Endah Prihartini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”, *Co-Management* 1, No. 3 (Desember 2019).

sehingga semua pihak termasuk nasabah dan investor dapat memanfaatkannya sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang menerima layanan pasti akan memiliki kepercayaan terhadap layanan yang mereka berikan. Jika ada kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah juga bisa dirasakan.¹⁷

Maka dengan semakin ketatnya persaingan antara Bank Syariah dan konvensional, mendorong Perbankan Syariah terutama BPRS SPM untuk memberikan pelayanan dan sistem bagi hasil yang maksimal. Selain untuk menghadapi persaingan bisnis, strategi ini ditempuh agar nasabah tetap bergabung dengan bank untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan atau ketidakpuasan sesungguhnya adalah perasaan yang timbul sebagai kegiatan evaluasi setelah menggunakan produk dan menggunakan pelayanan jasa tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan diketahui staff BPRS Sarana Prima Mandiri bahwa Pelayanan yang dilakukan oleh bagian Teller, *Funding Officer* Dan *Landing Officer* sangat ramah dan sistem bagi hasilnya sesuai dengan ketentuan yang ada di dalamnya, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, dan sistem bagi hasil yang di terapkan sudah sesuai dengan brosur yang sudah di sebarakan kepada nasabah.

¹⁷ Novita Sari Dan Rahmawati kusumaningtias,” Pengaruh Kualitas layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dimasa Pandemi covid-19”, Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi 6, No. 2 (2021).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor pusat Pamekasan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan suatu anggapan dasar yang berkaitan dengan dengan masalah dalam penelitian dan kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹⁸ Adapun beberapa asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Kepuasan nasabah BPRS SPM dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan bagi hasil

¹⁸ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Pamekasan: IAIN Madura,2020), 17.

2. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS SPM baik dan meyakinkan, maka akan menciptakan kesetiaan nasabah kepada BPRS SPM. Selain itu, jika hal tersebut disertai dengan sistem bagi hasil yang diterapkan di SPM baik dan juga adil terhadap nasabah maka akan menciptakan atau menimbulkan kepuasan terhadap nasabah BPRS SPM itu sendiri.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban definif dari masalah yang diajukan sebelumnya, sesuai dengan kata asal katanya *hypo* artinya dibawah dan *thesis* artinya dalil, kaidah, hukum, maka hipotesis merupakan pernyataan tentang kaidah atau dalil tetapi yang kebenarannya belum terujikan secara empirik. Dengan demikian hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diajukan, yang kebenaran jawaban tersebut akan dibuktikan secara empirik melalui penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis juga dapat di definisikan sebagai penjelasan sementara yang diajukan untuk menerangkan fenomena problematika atau permasalahan penelitian yang dihadapi.¹⁹ Adapun hipotesis dari penelitian ini antara lain :

1. H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan deposito Mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.

¹⁹ Didin Fatihudin, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*,(Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 81

2. H_2 : Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.
3. H_3 : Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah Di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan” ini diharapkan bisa berguna dan memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan keilmuan peneliti dengan topik pembahasan pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya. Serta bisa menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Khususnya mahasiswa prodi Perbankan Syariah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya. sehingga bisa lebih menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan untuk mengetahui seberapa berpengaruh antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah produk tabungan deposito, agar BPRS SPM bisa dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan bank maupun non bank lainnya.

b. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan kepada masyarakat agar bisa menilai, memilih perusahaan terutama yang berbasis syariah dalam menyimpan dananya.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dari penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu, terdiri dari dua variabel bebas/*independent* (X1 dan X2) dan satu variabel terikat/*dependent* (Y). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian tidak meluas maka, perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti, antara lain :

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.²⁰ Variabel independen biasanya disimbolkan dengan variabel X. Adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu terdiri dari:

1) Kualitas Pelayanan

²⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," (Bandung: Alfabeta, 2019), 67.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini termasuk pada variabel bebas/*independent* (X_1), adapun indikator atau dimensi dari kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Othman dan Owen antara lain sebagai berikut:²¹

- a) *Compliance* (Kepatuhan)
- b) *Assurance* (Jaminan)
- c) *Reability* (Kehandalan)
- d) *Tangibel* (Bukti Fisik)
- e) *Empathy* (Empati)
- f) *Responsivines* (Daya Tanggap)

2) Bagi Hasil

Bagi hasil dalam penelitian ini termasuk pada variabel bebas/*independent* (X_2), adapun indikator dari bagi hasil antara lain sebagai berikut:²²

- a) Kejelasan besarnya nisbah bagi hasil
- b) Manfaat bagi hasil
- c) Bagi hasil yang kompetitif

²¹Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 28

²²Zamir, I., *Analisis Risiko Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 55.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau bisa juga disebut dengan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat atau variabel tergantung adalah faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas, yaitu faktor yang muncul, tidak muncul, atau berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti.²³ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah yang disimbolkan dengan variabel Y.

Kepuasan dalam penelitian ini termasuk pada variabel dependent (Y), adapun indikator dari kepuasan nasabah antara lain sebagai berikut :²⁴

- 1) Kesesuaian Harapan
- 2) Minat Berkunjung Kembali
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan

2. Ruang Lingkup Lokasi

²³ Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021), 62-63.

²⁴ Hawkins dan Lonney yang dikutip dari Tjiptono dalam Minto Waluyo, “ *Manajemen Psikologi Industri Edisi Revisi*,” (Malang: Literasi Nusantara, 2019), 232.

BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan memiliki beberapa kantor dan payment point yang ada di madura, dan dalam penelitian ini peneliti memilih kantor pusat pamekasan yang tempatnya berada di Jl. KH. Agus Salim No.20 Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk menyatukan variabel-variabel dan menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan”, maka kiranya perlu peneliti untuk merumuskan definisi istilah antara lain:

1. Kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa dalam menyampaikan jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.²⁵
2. Bagi hasil adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Dalam hal terdapat dua pihak yang melakukan suatu perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan oleh kedua pihak atau salah satu pihak akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pihak yang melakukan akad

²⁵ Hawkins dan Lonney yang dikutip dari Tjiptono dalam Minto Waluyo, “ *Manajemen Psikologi Industri Edisi Revisi*,” (Malang: Literasi Nusantara, 2019), 232.

perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah.²⁶

3. Kepuasan nasabah adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh nasabah sesuai dengan kenyataannya. harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.²⁷ Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Lovelock dan Wright menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.²⁸
4. PT BPRS Sarana Prima Mandiri lebih dikenal dengan sebutan Bank Syariah SPM memiliki slogan Bersyariah Menuju Berkah dengan tujuan agar produk-produk kami bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religius diharapkan

²⁶ Ismail, *Perbankan Syariah : Edisi Pertama*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), 95

²⁷ Kasmir, *Customer Service Excelent: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 235-236

²⁸ Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ilmiah Inovator*, (Maret, 2018): 21.

mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah Islam.²⁹

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Dari adanya penelitian terdahulu yakni sebagai pendukung untuk melakukan penelitian ini, kajian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya bisa dijadikan sebagai tolak ukur perbandingan antara penelitian yang sudah ada dengan penelitian saat ini. Adapun beberapa kajian terdahulu yang mencakup pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah antara lain sebagai berikut ini:

1. Penelitian yang dilakukan Sri Wahyuni dan Nurma Sari dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulboh”. Dengan metode penelitian kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa hasil uji korelasi diperoleh nilai sebesar 84,8 persen dan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 69,6 persen. Dapat diimplikasikan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan bagi hasil mempunyai hubungan yang relatif kuat terhadap kepuasa nasabah. Hasil penelitian diketahui bahwa dari data penelitian yang peneliti peroleh, variabel bagi hasil memiliki pengaruh paling dominan atau paling kuat karena memiliki nilai koefisien tertinggi yaitu 0,672. Selanjutnya

²⁹Diakses dari <https://banksyariahsmp.co.id/category/berita/> pada tanggal 12 Mei 2023 pukul 10.21 WIB

diikuti oleh variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, dan assurance.³⁰

2. Penelitian yang dilakukan Endah Prihartini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”. Dengan metode penelitian kuantitatif.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 42,896 pada taraf signifikansi 5% dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai Ftabel pada taraf signifikansi 5% dengan $dk = n - k - 1, 100 - 2 - 1 = 97$ maka diperoleh Ftabel = 3,09 hal tersebut menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 5% Fhitung sebesar 42,896 > Ftabel = 3,09. Artinya kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga dapat dibuktikan kebenarannya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Artinya kualitas pelayanan dan bagi hasil keduanya memiliki keberartian di dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah.³¹

³⁰ Sri Wahyu Ningsih Dan Nurma Sari, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam* 2, No. 2 (Desember, 2020), 144-145.

³¹ Endah Prihartini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”, *Co-Management* 1, No. 3 (Desember 2019).

3. Penelitian yang dilakukan Novita Sari Dan Rahmawati kusuma Ningtias dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dimasa Pandemi covid-19”. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan yang dibuktikan pada uji F dengan nilai F sebesar 36,613 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ yang mengimplikasikan kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan. berdampak secara keseluruhan pada variabel kepuasannasabah. Sama halnya dengan nilai R Square diperoleh hasil sebesar 0,519, ini mengindikasikan bahwa 51,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan.

Dengan demikian kualitas layanan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah dengan baik, bagi hasil yang dirasakan sesuai dengan asumsi nasabah, dan pihak bank dapat menanamkan kepercayaan kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah dapat dirasakan.³²

Berikut ini merupakan tabel persamaan dan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu, yaitu antara lain :

Tabel 1.1

³² Novita Sari Dan Rahmawati kusumaningtias,” Pengaruh Kualitas layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dimasa Pandemi covid-19”, Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi 6, No. 2 (2021).

Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Wahyuni Ningsih Dan Nurma Sari	“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulboh”	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian yang dilakukan oleh Endah Sri Wahyuni Dan Nurma Sari pada tahun 2020, dengan objek penelitian di Bank syariah mandiri cabang Meulaboh, dan yang menjadi responden nasabah menabung. Sedangkan objek penelitian penulis di lakukan di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, dan responden dalam

				penelitian ini adalah nasabah tabungan deposito mudharabah yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.
2.	Penelitian Endah Prihartini	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian yang dilakukan oleh Endah Prihartini pada tahun 2019, dengan objek penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka,dan responden dalam penelitian ini seluruh nasabah bank syariah mandiri kantor cabang majalengka,

				<p>Sedangkan objek penelitian penulis di lakukan di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, dan responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan deposito mudharabah yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.</p>
3.	<p>Penelitian Novita Sari Dan Rahmawati kusumaningtias</p>	<p>“Pengaruh Kualitas layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank</p>	<p>Penelitian ini sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari Dan Rahmawati kusumaningtias pada tahun 2021, dengan objek penelitian Bank syariah secara umum pada masa pandemi</p>

		Syariah Dimasa Pandemi covid-19”	kepuasan nasabah.	covid-19, Sedangkan objek penelitian penulis di lakukan di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Dalam penelitian ini tidak hanya mengenai kualitas pelayanan dan bagi hasi tetapi juga menjelaskan tentang kepercayaan.
--	--	---	----------------------	--