



**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
MUDHARABAH**

(Studi Kasus Pada Nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung – Jember)

**SKRIPSI**

Oleh

**Reza Ayu Kahfi  
NIM 120810301092**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2016**



**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
MUDHARABAH**

(Studi Kasus Pada Nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung – Jember)

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Reza Ayu Kahfi**  
**NIM 120810301092**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda Saiful Rizal, Ibunda Sri Rahayu, dan Adik Muhammad Faizal Ramadhan yang selalu menyayangi dan mendoakan dalam setiap perjalanan hidup saya.
2. Bapak Ibu guru saya sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
3. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang saya banggakan

## MOTTO

“Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasannya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdo'a apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah)Ku dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran”. (QS. Al Baqarah: 186)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Q.S Al-Mujadalah:11)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh” (Andrew Jackson)

“Tuhan tidak pernah salah dalam menentukan takdir, tetapi terkadang kita yang salah dalam mengartikan takdir” (Penulis)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Reza Ayu Kahfi

NIM : 120810301092

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta tersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 15 Februari 2016

Yang menyatakan,

Reza Ayu Kahfi

NIM 120810301092

**SKRIPSI**

**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BMT-UGT SIDOGIRI  
CABANG BALUNG – JEMBER)**

Oleh

Reza Ayu Kahfi

NIM 120810301092

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Nur Hisamuddin S.E., M.SA., Ak.

Dosen Pembimbing II : Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak.

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH* (STUDI KASUS PADA NASABAH BMT-UGT SIDOGIRI CABANG BALUNG-JEMBER)

Nama Mahasiswa : Reza Ayu Kahfi

NIM : 120810301092

Jurusan : Akuntansi

Disetujui Tanggal :

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak.  
NIP 197910142009121001

Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak.  
NIP 196608051992012001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., MM., Ak.  
NIP 197107271995121001

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BMT-UGT SIDOGIRI  
CABANG BALUNG-JEMBER)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : **Reza Ayu Kahfi**

NIM : **120810301092**

Jurusan : Akuntansi

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Andriana, SE., M.Sc., Ak. : (.....)**  
**NIP 198209292010122002**

**Sekretaris : Kartika, SE., M.Sc., Ak. : (.....)**  
**NIP 198202072008122002**

**Anggota : Bunga Maharani, SE., M.SA. : (.....)**  
**NIP 198503012010122005**



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si.**  
**NIP 196306141990021001**

**ABSTRAK**

**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BMT-UGT SIDOGIRI  
CABANG BALUNG – JEMBER)**

**Reza Ayu Kahfi**

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha suatu organisasi, seperti BMT. Adapun faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil, kesesuaian hukum syariah dan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemilik tabungan *mudharabah*. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Total sampel adalah 40 responden nasabah tabungan *mudharabah*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Pengaruh bagi hasil sebesar 23%, kesesuaian hukum syariah sebesar 30%, dan pelayanan sebesar 15%.

Kata Kunci : Bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, pelayanan, kepuasan nasabah, tabungan *mudharabah*, *Baitul Maal wat Tamwil*.

**ABSTRACT**

***THE EFFECT OF PROFIT SHARING, SHARIA LAW COMPLIANCE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF MUDHARABAH SAVINGS (CASE STUDY : BMT UGT SIDOGIRI BALUNG JEMBER CUSTOMERS).***

**Reza Ayu Kahfi**

Accounting Department, Faculty of Economics, University of Jember

*Customer satisfaction is one of the factors that affect an organization's business continuity, such as BMT. There are factors considered affecting customer satisfaction, they are profit sharing, sharia law compliance, and service quality served by an organization to its customers. The aim of this study is to determine the effect of profit sharing, sharia law compliance, and service quality to customer satisfaction of Mudharabah savings in BMT-UGT Sidogiri Balung Branch. This research is a quantitative research. The population used in this study is all of the customers of Mudharabah savings. The sampling technique used was purposive sampling. The total sample is 40 respondents of Mudharabah savings customers. Data was collected by using questionnaire and interview methods. The result showed that profit sharing, sharia law compliance, and service quality significantly affect customer satisfaction of Mudharabah savings in BMT-UGT Sidogiri Balung-Jember branch. The influence are 23% for profit sharing, 30% for sharia law compliance, and 15% for service quality.*

**Keywords:** *profit sharing, sharia law compliance, and service quality, customer satisfaction, Mudharaba savings, Baitul Maal wat Tamwil.*

## RINGKASAN

**Pengaruh Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada Nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung–Jember);** Reza Ayu Kahfi; 120810301092; 123 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tabungan *mudharabah* merupakan dana nasabah yang dihimpun oleh Lembaga Keuangan Syariah bertujuan untuk dikelola oleh pihak LKS guna memperoleh keuntungan, yang mana keuntungan tersebut nantinya akan diberikan kepada nasabah sesuai dengan nisbah bagi hasil di awal akad. Dana yang berhasil dihimpun oleh LKS tersebut yang nantinya akan disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana dan diharapkan dapat memperoleh *return* atau pengembalian yang lebih tinggi.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan yang membandingkan antara harapan nasabah dan hasil yang diterima nasabah dari produk yang digunakan. Kepuasan nasabah menjadi hal yang penting untuk diciptakan oleh suatu organisasi tertentu, yang nantinya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat yang positif bagi pemilik usaha atau organisasi. Pentingnya menciptakan kepuasan nasabah, menimbulkan seluruh lembaga keuangan termasuk BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 90 nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung yang telah menggunakan produk tersebut minimal selama 4 bulan dan termasuk ke dalam nasabah aktif di BMT-UGT

Sidogiri Cabang Balung. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai koefisien variabel bagi hasil sebesar 0,226 atau 23% dengan arah positif. Hal ini berarti setiap adanya kenaikan bagi hasil akan memengaruhi peningkatan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sebaliknya, jika terdapat penurunan bagi hasil maka akan memengaruhi penurunan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sehingga bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Pada variabel kesesuaian hukum syariah, nilai koefisien variabel kesesuaian hukum syariah sebesar 0,304 atau 30% dengan arah positif. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan kesesuaian hukum syariah akan memengaruhi peningkatan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sebaliknya, jika terdapat penurunan pada kesesuaian hukum syariah maka akan memengaruhi penurunan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sehingga kesesuaian hukum syariah yang diterapkan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sedangkan pada variabel pelayanan menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel pelayanan sebesar 0,154 atau 15% dengan arah positif. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan pelayanan akan memengaruhi peningkatan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sebaliknya, jika terdapat penurunan pada pelayanan maka akan memengaruhi penurunan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sehingga pelayanan yang diterapkan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada Nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Muhammad Miqdad, SE, MM, Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Nur Hisamuddin S.E., M.SA., Ak.,selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang senantiasa memberikan bimbingan, pengarahan, saran, semangat serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
4. Dr. Alwan Sri Kustono, S.E., M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa kuliah.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Bapak Gufron selaku Pimpinan Cabang serta jajaran karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung.
7. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, doa, bimbingan dan motivasi kepada putrinya.
8. Adikku, Muhammad Faizal Ramadhan yang selalu menjadi teman di rumah dan mendoakan serta memberikan semangat selama penyusunan skripsi.

9. Mohammad Ardi, yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan disaat senang maupun saat mengalami kesulitan.
10. Guru-guru dari TK Al-Hidayah Sunan Bonang, SDN Balung Lor 04, SMPN 1 Rambipuji, SMAN 1 Jember dan Tentor Ganesha Operation Pandjaitan Jember atas segala ilmu dan kesabaran yang diberikan oleh bapak ibu guru.
11. Sahabat-sahabat SMA (Anis, Elsy, Linda, dan Novi) yang selalu memberikan kebahagiaan selama masa SMA hingga saat ini. Semoga persahabatan kita sampai tua nanti.
12. Teman-teman HMJA selama dua periode. Terima kasih telah memberikan pengalaman baru dan pembelajaran yang Insha Allah akan berguna di kehidupan selanjutnya.
13. Teman-teman KKN 49 yang telah mengajarkan arti kerja sama dan hidup dalam kesederhanaan di dalam keluarga mahasiswa dari berbagai jurusan.
14. Seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2012.
15. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu diucapkan terima kasih .

Semoga Allah SWT. selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan untuk kedepannya.

Jember, 15 Februari 2016

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	9
1.4.1 Manfaat Bagi Lembaga Keuangan Syariah .....	9
1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi .....	10
1.4.3 Manfaat Bagi Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> .....	10
1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti .....	10

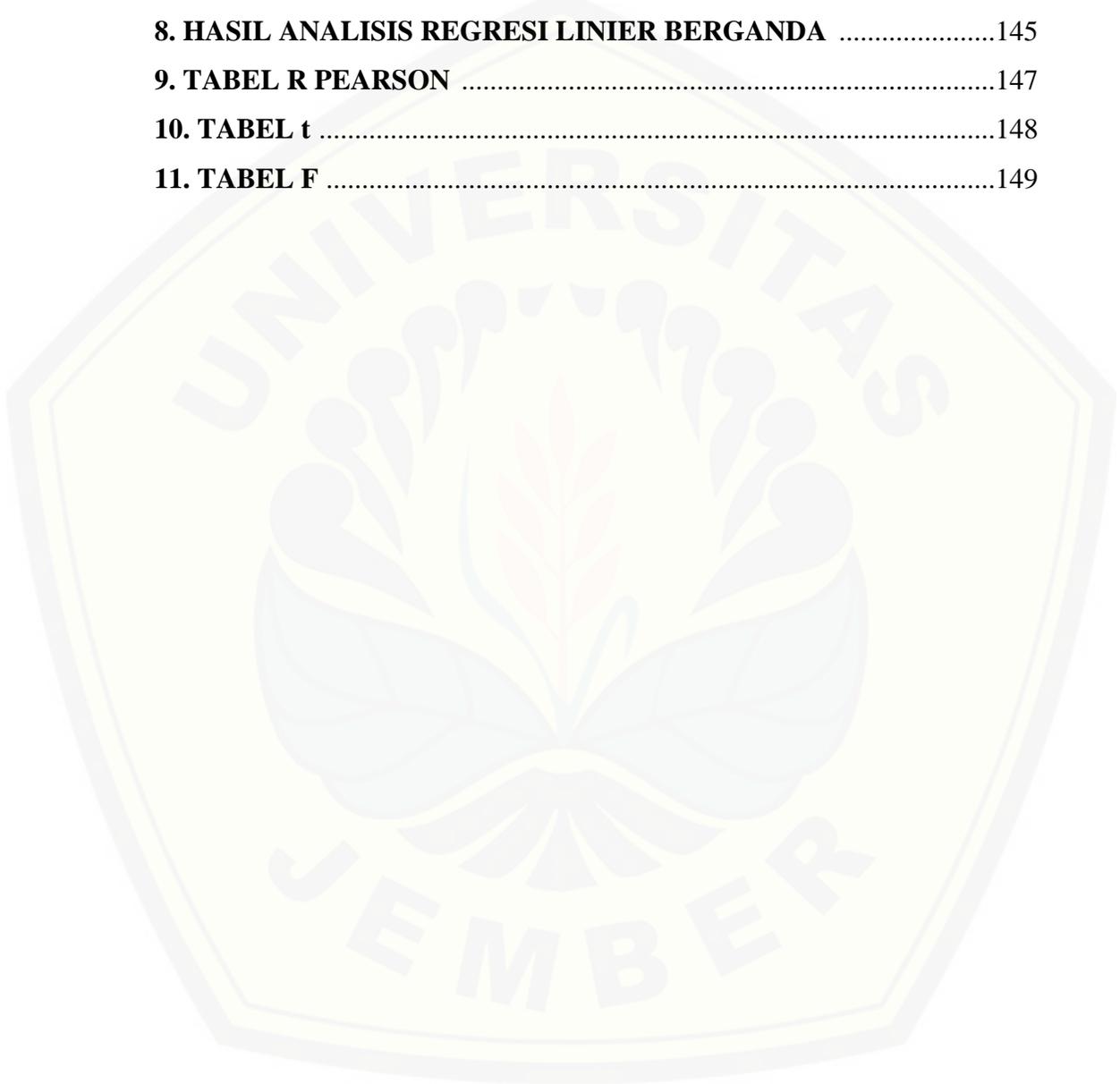
**BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	11
2.1.1 <i>Baitul Maal wat Tamwil</i> .....	11
2.1.2 Bagi Hasil .....	18
2.1.3 Kesesuaian Hukum Syariah .....	23
2.1.4 Pelayanan .....	26
2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan (Nasabah) .....	31
2.1.6 Teori Investasi .....	33
2.1.7 Tabungan <i>Mudharabah</i> .....	34
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	39
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	41
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	42
2.4.1 Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.....	42
2.4.2 Pengaruh Kesesuaian Hukum Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung- Jember .....	43
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.....	45
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	47
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	47
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	48
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	50
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	51
<b>3.5 Variabel Penelitian</b> .....	51
3.5.1 Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y) .....	52
3.5.2 Variabel Bebas atau Variabel Independen (X) .....	52
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel</b> .....	52
3.6.1 Variabel Dependen .....	52

3.6.2 Variabel Independen .....	54
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
3.7.1 Uji Instrumen .....	58
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	60
3.7.3 Uji Hipotesis .....	63
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>66</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>67</b>
4.1.1 Sejarah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember .....	67
4.1.2 Visi dan Misi BMT-UGT Sidogiri .....	68
4.1.3 Produk dan Jasa BMT-UGT Sidogiri .....	68
4.1.4 Struktur Organisasi BMT-UGT Sidogiri .....	86
<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>87</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	88
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	89
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	90
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Menabung .....	90
<b>4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....</b>	<b>91</b>
4.3.1 Tanggapan Responden Terkait Dengan Variabel Bagi Hasil di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	91
4.3.2 Tanggapan Responden Terkait Dengan Variabel Kesesuaian Hukum Syariah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	94
4.3.3 Tanggapan Responden Terkait Dengan Variabel Pelayanan di BMT- UGT Sidogiri Cabang Balung .....	96
4.3.4 Tanggapan Responden Terkait Dengan Variabel Kepuasan Nasabah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	99
<b>4.4 Analisis Deskriptif Statistik .....</b>	<b>101</b>

<b>4.5 Uji Instrumen</b> .....	102
4.5.1 Uji Validitas .....	101
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	104
<b>4.6 Uji Asumsi Klasik</b> .....	105
4.6.1 Uji Normalitas .....	105
4.6.2 Uji Multikolinieritas .....	106
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	107
<b>4.7 Uji Hipotesis</b> .....	109
4.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
4.7.2 Uji F .....	110
4.7.3 Koefisien Determinasi .....	111
4.7.4 Uji t .....	111
<b>4.8 Pembahasan</b> .....	114
4.8.1 Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember .....	114
4.8.2 Pengaruh Kesesuaian Hukum Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung.....	116
4.8.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember .....	117
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	120
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	120
<b>5.2 Keterbatasan</b> .....	120
<b>5.3 Saran</b> .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
<b>1. KUESIONER PENELITIAN</b> .....	124
<b>2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN</b> .....	128
<b>3. HASIL UJI VALIDITAS</b> .....	137
<b>4. HASIL UJI RELIABILITAS</b> .....	140

<b>5. HASIL UJI NORMALITAS DATA</b> .....	142
<b>6. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS</b> .....	143
<b>7. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS</b> .....	144
<b>8. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA</b> .....	145
<b>9. TABEL R PEARSON</b> .....	147
<b>10. TABEL t</b> .....	148
<b>11. TABEL F</b> .....	149

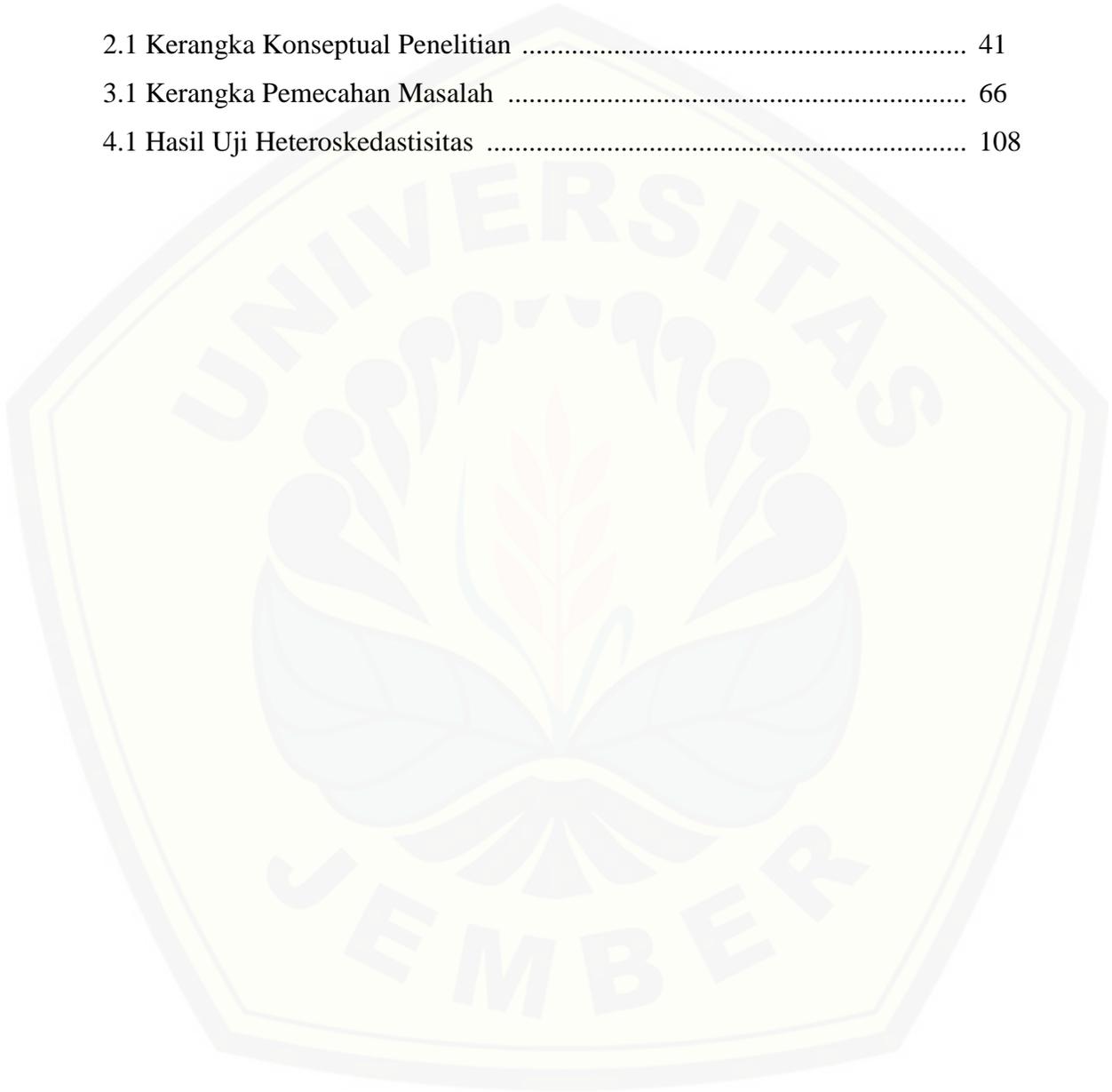


**DAFTAR TABEL**

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	88
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	89
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	90
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Menabung .....	91
4.6 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Bagi Hasil di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	92
4.7 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Kesesuaian Hukum Syariah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	94
4.8 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Pelayanan di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	96
4.9 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Variabel Kepuasan Nasabah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	99
4.10 Analisis Deskriptif Statistik .....	101
4.11 Hasil Uji Validitas .....	103
4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	104
4.13 Hasil Uji Normalitas .....	106
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	107
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	108
4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
4.17 Hasil Uji t .....	110
4.18 Hasil Uji F .....	111
4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	112
4.20 Nisbah Bagi Hasil Tabungan <i>Mudharabah</i> BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung .....	115

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	41
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	66
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	108



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian .....	124
2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	128
3. Hasil Uji Validitas .....	137
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	140
5. Hasil Uji Normalitas Data .....	142
6. Hasil Uji Multikolinieritas .....	143
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	144
8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	145
9. Tabel R Pearson .....	147
10. Tabel t .....	148
11. Tabel F .....	149

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdirinya suatu Negara tentu tidak akan lepas dari masalah perekonomian dan kebijakan-kebijakan ekonomi yang dibuat guna mencapai kestabilan perekonomiannya. Indonesia merupakan Negara merdeka yang harus selalu menjaga kestabilan ekonomi disamping kestabilan politik serta pertahanan dan keamanan negara. Menjaga kestabilan ekonomi menjadi penting dilakukan agar Negara Indonesia tidak menjadi negara yang tertinggal. Salah satu yang dapat membantu menstabilkan perekonomian Indonesia adalah keberadaan lembaga keuangan perbankan dan nonbank.

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” (Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998,1998).

Menurut UU Pokok Perbankan nomor 14 Tahun 1967, jenis perbankan menurut fungsinya terdiri atas Bank Sentral, Bank Umum (Konvensional) dan Bank Perkreditan Rakyat. Seiring dengan perkembangan pemikiran dan tuntutan kebutuhan, muncul lembaga keuangan dengan prinsip yang baru yaitu lembaga keuangan syariah. Lembaga Keuangan Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan aktivitasnya dengan menggunakan landasan syariat Islam. Munculnya lembaga keuangan yang berbasis syariah tentu tidak terjadi secara instan, baik di lingkup Nasional dan Internasional. Menurut Salman (2012:1) ide untuk menggunakan bank dengan sistem bagi hasil telah muncul sejak lama dan ditandai dengan munculnya para pemikir Islam yang menulis mengenai bank syariah, mereka diantaranya Anwar Quraeshi (1946), Naiem Siddiqi (1948). dan Mahmud Ahmad (1952) dan ditulis kembali secara terperinci oleh Mawdudi (1961).

Para pakar Ekonomi Islam memperjuangkan sebuah pemikiran yang berlandaskan pada syariat Islam guna mencapai keselamatan dunia dan juga akhirat.

Ekonom Islam berpendapat bahwa kebijakan-kebijakan pada lembaga keuangan konvensional bertentangan dengan pemikiran umat muslim. Oleh karena itu, para ekonom rabbani mulai merintis dan memperjuangkan konsep ekonomi syariah yang lebih sesuai dengan syariat Islam. Salman (2012:2) menyatakan bahwa perkembangan bank syariah modern tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, yang pada waktu itu adalah usaha pengelolaan dana jamaah haji secara nonkonvensional. Pada tahun 1940 di Mesir didirikan Mit Ghamr Local Saving Bank oleh Ahmad El-Najar yang dibantu oleh Raja Faisal dari Arab Saudi.

Di Indonesia sendiri, munculnya lembaga keuangan syariah dilatarbelakangi oleh jumlah mayoritas penduduk yang beragama Islam. Ketika masyarakat tersebut tergabung dan mengikuti kebijakan dari lembaga keuangan konvensional, tentu akan terjadi banyak kegiatan yang tidak sesuai dengan ajaran agama Islam. Seperti kegiatan pada bank konvensional yang identik dengan diterapkannya sistem bunga, tentu hal itu sangat bertentangan dengan prinsip syariah yang melarang adanya bunga, karena merupakan praktik dari *riba*. Gagasan tentang bank syariah, di Indonesia sendiri telah berkembang sejak tahun 1970-an yang didiskusikan pada seminar Indonesia-Timur Tengah tahun 1974 dan Seminar Internasional tahun 1976. Gagasan tentang konsep bank yang berbasis syariah ini mendapatkan respon yang baik, sehingga pada tahun 1991 berdiri Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia.

Pada awal perkembangannya, banyak kendala yang dihadapi oleh perintis lembaga keuangan syariah. Dengan adanya konsep yang baru, perlu dikenalkan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan syariah mampu memberikan kesejahteraan dan keadilan bagi perekonomian Indonesia. Namun, pada tahun 1997 terjadi krisis moneter yang mengakibatkan bank-bank konvensional mengalami kemunduran, tetapi bank syariah dan LKS tidak terkena dampak dari adanya krisis moneter. Adanya krisis moneter ini menjadi salah satu pendorong bank syariah dan LKS untuk terus berkembang karena telah membuktikan bahwa prinsip yang sesuai dengan syariah akan membawa keselamatan dan kesejahteraan. Eksistensi dari perbankan syariah telah membuktikan bahwa konsep perbankan syariah mampu beradaptasi dengan konsep

perbankan konvensional. Bukti lain dari eksistensi lembaga keuangan berbasis syariah adalah perkembangan lembaga keuangan syariah yang semakin pesat. Menurut Muhammad (2010:1) pada tahun 1990 jumlah kantor layanan perbankan syariah masih belasan, maka menjelang akhir tahun 2009 telah terdapat 5 Bank Umum Syariah (BUS), 24 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 137 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Seiring dengan perkembangan perbankan syariah dan LKS, ternyata pada kenyataannya bank syariah di Indonesia belum sepenuhnya dapat mengatasi masalah perekonomian di Indonesia. Perbankan syariah masih dianggap belum dapat menaungi seluruh lapisan masyarakat mulai dari golongan bawah sampai golongan atas. Sasaran perbankan syariah lebih dapat menaungi masalah yang universal daripada masalah yang spesifik seperti permasalahan pada masyarakat kecil. Sedangkan kondisi *real* pada masyarakat Indonesia adalah sebagian besar masyarakatnya terdiri dari kaum dengan ekonomi kecil dan menengah. Lembaga perbankan masih identik dengan peraturan yang lebih *rigid*, sehingga kaum bawah belum bisa merasakan manfaat dari adanya perbankan syariah.

Dari persoalan diatas, mendorong munculnya lembaga keuangan syariah alternatif yaitu sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi kepada bisnis tetapi juga masalah sosial. Atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia, mulai muncul penggagas syariah yang ingin mendirikan lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul Maal wa Tamwil*, Badan Amil Zakat, Lembaga Amil Zakat, dan Badan wakaf yang diharapkan turut mewarnai perkembangan praktik lembaga keuangan syariah di Indonesia.

Selain bank syariah, di Indonesia juga berkembang dengan baik LKS seperti *Baitul Maal wa Tamwil*. Jika bank syariah berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat secara kompleks, BMT dikenal masyarakat sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah. BMT ini umumnya menyentuh masyarakat yang memiliki dana dan membutuhkan dana yang lebih kecil dari bank syariah, misalnya pada masyarakat pedesaan dan pinggiran kota.

“*Baitul Maal wa Tamwil* itu adalah konsep Industri Perbankan Syariah yang menekankan adanya konsentrasi usaha perbankan yang tidak hanya mengelola unit bisnis saja, namun juga mengelola unit sosial yang memiliki fungsi *intermediary unit* antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana” (Muhammad, 2010b:35)

Di Indonesia banyak terdapat BMT yang tersebar di seluruh wilayah, baik yang dijalankan oleh Industri Perbankan Syariah maupun Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Salah satunya adalah BMT UGT Sidogiri yang memiliki kantor pusat di Pasuruan, Jawa Timur yang didirikan pada 6 Juni 2000. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Ponpes Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur. Dan saat ini BMT UGT Sidogiri telah memiliki 230 Unit Layanan BMT, salah satunya yang terletak di Kecamatan Balung Jember. Eksistensi BMT UGT Sidogiri selama lima belas tahun merupakan bukti bahwa kehadirannya dapat diterima oleh masyarakat. BMT-UGT Sidogiri juga memiliki *track record* yang relatif baik, beberapa diantaranya adalah mendapatkan penghargaan sebagai *The Best Islamic Micro Finance* Tahun 2014 yang menduduki peringkat pertama dengan skor 288,62 dari Karim Consulting Indonesia. Untuk peringkat kedua diduduki oleh BMT Beringharjo dengan skor 127,61, sedangkan peringkat ketiga diduduki oleh BMT Binamas dengan skor 99,94. Selain itu Ketua Pengurus Koperasi BMT UGT Sidogiri juga mendapatkan penghargaan *Nahnu Ansorulloh* karena dinilai berjasa dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berbasis pesantren, yang dihadiri langsung oleh Presiden RI, Menteri RI, Gubernur Jawa Timur, dan Walikota Surabaya. BMT-UGT Sidogiri juga cukup konsisten dalam menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariah Islam, hal tersebut diungkapkan oleh Ketua Harian Tanfiidziyah PBNU HM. Sulton Fatoni, M.Si dengan alasan BMT diawasi langsung oleh pengawas syariah yang berasal dari ulama yang benar-benar memahami pelaksanaan syariah Islam (Sumber : website BMT-UGT Sidogiri).

BMT UGT Sidogiri memiliki tiga jenis produk, yaitu produk tabungan, produk pembiayaan, dan produk jasa-jasa. Salah satu jenis tabungan BMT UGT Sidogiri adalah tabungan *mudharabah*. Menurut penuturan dari pimpinan BMT UGT Sidogiri Cabang Balung (2015), BMT UGT Sidogiri Cabang Balung berdiri pada tanggal 6 Agustus 2006. Adapun jumlah nasabah secara keseluruhan mencapai 7165 orang. Di BMT UGT Sidogiri Cabang Balung, kebanyakan nasabah menggunakan jenis tabungan *mudharabah*. Adapun profesi dari masing-masing nasabah berbeda-beda, namun sebagian besar nasabah yang memiliki tabungan ini adalah pedagang. Sasaran nasabah ini sesuai dengan konsep BMT yang bertujuan untuk menghimpun dana dari nasabah dalam lingkup mikro seperti dana milik para pedagang. Dana yang berasal dari tabungan *mudharabah* milik nasabah ini nantinya akan dikelola oleh BMT UGT Sidogiri. Nasabah yang bertindak sebagai *shahibul maal* akan menyimpan dananya dalam bentuk tabungan *mudharabah*, sedangkan pihak BMT yang bertindak sebagai *mudharib* akan menyalurkan dan mengelola dana tersebut guna memperoleh keuntungan. Prinsip yang digunakan dalam tabungan *mudharabah* adalah bagi hasil, yang mana *mudharib* akan mengelola dana nasabah dan apabila mendapatkan keuntungan atau kerugian akan ditanggung bersama sesuai nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

“*Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut (Muhammad, 2010c:243)

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dari pengertian tersebut, tabungan *mudharabah* dapat diartikan sebagai simpanan dari nasabah yang mempercayakan

dananya untuk dikelola oleh lembaga keuangan syariah yang diharapkan mampu memperoleh keuntungan dan mendapatkan bagi hasil sesuai proporsi bagi hasil (nisbah bagi hasil). Sedangkan pedoman akuntansi yang digunakan dalam tabungan *mudharabah* ini mengacu pada PSAK 105 tentang akuntansi *mudharabah*.

Produk tabungan *mudharabah* ini dapat ditemui baik pada perbankan syariah maupun lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT. Hal ini dikarenakan jenis tabungan *mudharabah* dapat digunakan sebagai sarana investasi bagi pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana untuk dikelola dalam kegiatan yang diharapkan memberikan manfaat kedepannya. Pada praktiknya, tabungan *mudharabah* merupakan produk tabungan yang paling banyak digunakan masyarakat pada LKS daripada tabungan *wadiah*. Hal ini dapat dilihat pada data statistik komposisi DPK-Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang dikeluarkan OJK sehingga dapat disimpulkan bahwa tabungan *mudharabah* sangat diminati dan direspon baik oleh masyarakat Indonesia (Sumber : Statistik Perbankan Syariah - OJK, Juni 2015). Ketika seorang konsumen atau nasabah menggunakan suatu produk, tentunya terdapat harapan atau ekspektasi yang diharapkan akan memberikan kepuasan ketika menggunakan produk tersebut. Harapan dari seorang konsumen atau nasabah dalam menggunakan suatu produk adalah mencapai kepuasan. Untuk mencapai suatu kepuasan, sebuah hasil nyata yang diperoleh harus lebih besar dari harapan yang dimiliki oleh seorang konsumen atau nasabah tersebut, atau minimal antara harapan dan yang diterima adalah sama.

Kotler (2007:138) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan adanya keinginan nasabah untuk mencapai kepuasan, seorang produsen atau organisasi yang menjual produknya harus berusaha untuk memenuhi keinginan nasabahnya. Salah satu harapan nasabah yang menginvestasikan dananya kepada lembaga keuangan syariah adalah mendapatkan return yang lebih besar. Harapan nasabah kemudian akan

mendorong LKS untuk mengelola dengan baik dana nasabah, guna memperoleh keuntungan yang tinggi.

Kepuasan pelanggan atau nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap organisasi atau lembaga, baik yang berskala kecil maupun besar. Demikian pula dengan BMT UGT Sidogiri yang harus berusaha memenuhi harapan dari nasabahnya untuk mendapatkan kepuasan dari nasabahnya. Sebab kepuasan nasabah akan menjadikan seorang nasabah menjadi loyal, dan loyalitas pelanggan merupakan salah satu kunci dalam keberlangsungan usaha (*going concern*). Untuk mengetahui dan mengukur kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*, BMT UGT Sidogiri juga harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, serta biaya dan kemudahan (Irawan, 2008:37).

Penelitian terdahulu meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian oleh Riza (2008) dengan hasil variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, dan citra produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan pada hasil yang ketiga dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Penelitian oleh Kemara (2014) dengan hasil, variabel imbalan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*; dan variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

Dari beberapa penelitian tersebut, peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Pada penelitian terdahulu, semua peneliti mengambil obyek yang memiliki cakupan lebih luas, yaitu pada perbankan syariah. Sedangkan peneliti ingin meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada obyek yang memiliki cakupan yang lebih spesifik seperti pada BMT. Adapun beberapa faktor yang ingin diuji oleh peneliti meliputi bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen dan obyek

penelitian yang digunakan. Pada penelitian terdahulu, seluruh peneliti terdahulu menggunakan obyek nasabah bank syariah. Dan pada penelitian ini, peneliti menggunakan obyek Lembaga Keuangan Mikro Syariah non bank.

Alasan peneliti mengambil obyek penelitian pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada LKMS tersebut. Sebab kepuasan nasabah tidak hanya perlu diciptakan untuk perbankan syariah yang sifatnya lebih luas, tetapi juga harus diciptakan pada LKS yang memiliki lingkup lebih kecil. Sedangkan pada variabel independen, peneliti ingin menguji tiga variabel yang merupakan beberapa faktor yang diduga memiliki korelasi dengan kepuasan pelanggan. Faktor yang pertama adalah bagi hasil, berangkat dari sebuah teori investasi yang mengemukakan bahwa setiap orang yang berinvestasi mengharapkan pengembalian yang menguntungkan. Faktor yang kedua adalah kesesuaian hukum syariah, karena salah satu yang membedakan lembaga keuangan konvensional dan syariah adalah prinsip yang digunakan. Kesesuaian hukum syariah tersebut akan membuat nasabah memiliki sebuah harapan kepada LKS untuk dapat menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan faktor yang terakhir adalah pelayanan, karena salah satu nilai dari kepuasan pelanggan ada pada pelayanan yang baik.

Dengan adanya uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh bagi hasil, kesesuaian prinsip syariah, dan pelayanan. Oleh sebab itu, peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada Nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung – Jember)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember?
2. Apakah kesesuaian hukum syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kesesuaian hukum syariah terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Bagi Lembaga Keuangan Syariah

1. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja dan pelayanan BMT UGT Sidogiri dalam melayani nasabah, yang nantinya dapat digunakan untuk program perbaikan kualitas instansi tersebut.
2. Sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah saat ini.
3. Sebagai motivasi bagi pimpinan dan karyawan BMT dalam membuat program-program dan produk syariah yang lebih memuaskan nasabah.

## 1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi

1. Mengembangkan dan menambah wawasan pembaca terkait dengan pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung Jember.
2. Sebagai bahan untuk menambah referensi tentang pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT UGT Sidogiri Cabang Balung Jember.
3. Sebagai bahan untuk mengembangkan penelitian terkait dengan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

## 1.4.3 Manfaat Bagi Nasabah Tabungan *Mudharabah*

1. Sebagai pengukur tingkat kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* dari sisi bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Balung Jember kepada nasabah.
2. Sebagai pertimbangan nasabah tabungan *mudharabah* dalam menambah atau mengurangi saldo tabungan milik nasabah terkait dengan kepuasan nasabah terhadap bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Balung Jember.

## 1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan dan informasi mengenai kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* ditinjau dari bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan pada BMT.
2. Sebagai wawasan dari hasil penelitian terkait dengan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* ditinjau dari bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan pada BMT.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 *Baitul Maal wat Tamwil*

##### 1. Pengertian *Baitul Maal wat Tamwil*

Menurut Salman (2012:10) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu, adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil untuk menumbuhkembangkan derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang *salaam*. Di dalam nama *Baitul Maal wat Tamwil* terdapat dua istilah yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih memfokuskan untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana nonprofit (zakat, infaq, sedekah). Adapun untuk *Baitul Tamwil* lebih berfungsi untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana komersial.

Menurut Muhammad (2010d:35), *Baitul Maal wat Tamwil* memiliki dua fungsi, yaitu *Baitul Maal* (*Bait* = Rumah, *Maal* = Harta) yaitu menerima titipan dana zakat, infaq, dan shodaqoh serta mengoptimalkan diwtribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Dan *Baitut Tamwil* (*Bait* = Rumah, *at-Tamwil* = Pengembangan Harta) yaitu melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonominya. Dalam menjalankan usahanya, *Baitut Tamwil* menggunakan akad-akad (perjanjian) transaksi bisnis yang berbasis syariah seperti model jual beli (*Murabahah*, *Salam*, dan *Istishna*), bagi hasil (*Mudharabah* dan *Musyarakah*), maupun sewa (*Ijarah*).

Dari pengertian *Baitul Maal wat Tamwil* yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki dua fungsi yaitu sebagai lembaga penyalur dana nonprofit seperti zakat, infaq, shodaqoh,

serta memiliki fungsi sebagai pengumpul dan penyalur dana masyarakat yang bersifat komersial.

Salman (2012b:10) mengemukakan BMT bersifat terbuka, independen, berorientasi pada pengembangan tabungan dan pembiayaan untuk mendukung bisnis ekonomi yang produktif bagi anggota dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar, terutama usaha mikro dan fakir miskin. Peran BMT di masyarakat yaitu dengan cara bertindak sebagai penggerak ekonomi dan sosial masyarakat banyak, sebagai BMT menjadi penghubung antara kaum *aghnia* (kaya) dan kaum duaafa (miskin), serta sebagai sarana pendidikan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang barakah, *ahsanu 'amala* dan *salaam* melalui *spiritual communication* dengan *dzikir qalbiyah ilahiyah*. Sedangkan fungsi dijalankan BMT yaitu untuk meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola agar menjadi lebih profesional, *salaam*, dan amanah sehingga mampu menghadapi tantangan global, mengorganisasi dan memobilisasi dana yang dimiliki masyarakat agar termanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan masyarakat, mengembangkan kesempatan kerja, mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk-produk anggota, serta memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat.

## 2. Konsep Operasional *Baitut Tamwil*

*Baitut Tamwil* merupakan lembaga yang mengumpulkan dan menyalurkan dana masyarakat, yang dapat dijalankan oleh Perbankan Syariah maupun Lembaga Keuangan Mikro Syariah seperti BMT. Konsep operasional *Baitut Tamwil* pada lembaga-lembaga tersebut sifatnya sama, hanya perbedaannya terletak pada bentuk badan hukum dan konsekuensi yang melekat pada badan hukum tersebut.

Industri Perbankan Syariah diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia sebagai otoritas yang berwenang untuk mengatur dan melaksanakan fungsi pengawasan bagi perbankan nasional. Perbankan syariah di Indonesia awalnya diatur dalam UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diperbaharui dengan UU Nomor 10 Tahun

1998 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Namun dalam pertimbangan bahwa perbankan syariah memiliki kekhususan dibandingkan dengan perbankan konvensional serta keterbatasan UU sebelumnya dalam mengakomodasi kompleksitas kegiatan operasional perbankan syariah, maka pemerintah mengeluarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah menurut UU ini merupakan Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Oleh karena itu, secara umum dalam konteks Perbankan Syariah, bank yang masuk kategori ini adalah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bentuk badan hukum perbankan syariah adalah berbentuk perbankan yang pada awalnya diatur dalam Undang-Undang yang sama dengan UU Perbankan Konvensional. Tetapi pada pelaksanaannya, Undang-Undang tersebut tidak sesuai dengan operasional bank syariah. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang tentang Perbankan Syariah yang benar-benar sesuai dengan operasional bank syariah.

Sedangkan Lembaga Keuangan Mikro Syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah namun bukan bank. Di masyarakat lebih dikenal sebagai BMT atau Koperasi Syariah. BMT yang berkembang di Indonesia ada yang berbentuk koperasi, namun ada juga yang berbentuk yayasan. Saat ini yang lebih banyak berkembang adalah BMT dengan badan hukum koperasi karena Kementerian Koperasi dan UKM Nomor: 91/Kep/M.UKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Muhammad, 2010e:36). Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan bentuk badan hukum BMT dengan perbankan syariah adalah BMT berbentuk koperasi atau yayasan, dan diatur oleh Peraturan Kementerian Koperasi dan UKM.

Adapun konsep operasional antara perbankan syariah dengan lembaga keuangan mikro syariah umumnya sama, yaitu dimulai dengan menghimpun dana dari

masyarakat, kemudian dana tersebut disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan, dari pengelolaan dana tersebut akan didapatkan pendapatan atau keuntungan yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam perhitungan bagi hasil untuk dibagikan kepada nasabah sesuai kesepakatan atau nisbah bagi hasil. Muhammad (2010f:37) menyatakan bahwa ada kesamaan sumber dana yang diperoleh baik perbankan syariah maupun lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) yaitu antara lain :

a. *Wadiah*

*Wadiah* atau *Al Wadiah* dari segi bahasa dapat diartikan sebagai meninggalkan atau meletakkan, atau meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara dan dijaga. Dari sisi teknik operasional, *wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari suatu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja dikehendaki oleh pihak yang menitipkan barang. Dalam praktiknya terdapat dua jenis titipan (*wadiah*) yaitu *Wadiah Yad Amanah* dan *Wadiah Yad Dhamanah*.

1. *Wadiah Yad Amanah*

*Wadiah Yad Amanah* merupakan akad titipan dimana pihak yang menitipkan barang tidak memperkenankan pihak yang dititipi barang untuk menggunakan barang yang dititipkan. Dalam praktik Perbankan Syariah, jasa ini bisa diwujudkan dalam bentuk *safe deposit box* atau giro dimana pihak Perbankan Syariah tidak diperkenankan menggunakan barang atau dana yang dititipkan dengan leluasa.

2. *Wadiah Yad Dhamanah*

*Wadiah Yad Dhamanah* merupakan akad titipan dimana pihak yang menitipkan barang memberikan kewenangan dan kesempatan kepada pihak yang dititipkan barang untuk menggunakan barang atau dana yang dititipkan untuk tujuan tertentu yang menguntungkan dengan batasan pada saat pihak yang menitipkan barang atau dana membutuhkannya, maka pihak yang dititipi harus bisa menyerahkan secara utuh. Pihak yang dititipi dimungkinkan memberikan bonus kepada pihak yang menitipkan barang

atas keuntungan yang diperoleh atas penggunaan barang atau dana yang dititipkan, yang mana bonus tidak boleh diperjanjikan pada awal akad dan sifatnya sukarela. Dalam praktik Perbankan Syariah atau Lembaga Keuangan Mikro Syariah, produk ini sering digunakan sebagai salah satu cara untuk menghimpun dana baik dalam bentuk tabungan, deposito, maupun giro.

Sehingga dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Wadiah adalah titipan murni seorang nasabah kepada LKS yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja nasabah membutuhkan. Wadiah dibagi menjadi dua, yaitu *wadiah yad amanah* dan *wadiah yad dhamanah*. Wadiah yad amanah adalah titipan nasabah dimana tidak memperkenankan LKS untuk menggunakan titipannya. Sedangkan wadiah yad dhamanah adalah titipan nasabah dimana LKS diperkenankan menggunakan titipannya untuk tujuan tertentu.

## b. *Mudharabah*

*Mudharabah* merupakan akad kerja sama antara *Shahibul Maal* dan *Mudharib* (Perbankan Syariah/LKMS) dimana *Shahibul Maal* sepenuhnya menanggung modal usaha dan *Mudharib* sepenuhnya mengelola dana dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang disepakati pada awal akad. Nisbah yang disepakati tidak dalam bentuk nominal namun dalam bentuk persentase, bisa dengan model pembagian hasil usaha *Revenue Sharing* (bagi pendapatan) atau *Profit Sharing* (bagi untung/rugi). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *mudharabah* merupakan akad kerjasama bagi hasil antara *shahibul Maal* dan *Mudharib*.

Setelah Perbankan Syariah dan LKMS berhasil mengumpulkan dana, kemudian dana tersebut disalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada para nasabah dan anggotanya. Terdapat tiga konsep pembiayaan pada transaksi berbasis syariah. Muhammad (2010g:40) menyatakan bahwa ada tiga konsep pembiayaan syariah meliputi :

## a. Prinsip Bagi Hasil

Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil diimplementasikan ke dalam dua bentuk pembiayaan yaitu Pembiayaan *Mudharabah* dan Pembiayaan *Musyarakah* :

1. Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama permodalan usaha dimana BMT sebagai pemilik modal (*Shahibul Maal*) menyetorkan modalnya kepada anggota, calon anggota, BMT lain dan atau anggotanya sebagai pengusaha (*Mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha sesuai dengan akad dengan pembagian keuntungan dibagi bersama dengan kesepakatan (nisbah), dan apabila rugi ditanggung pemilik modal sepanjang bukan merupakan kelalaian penerima pembiayaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *mudharabah* merupakan kerjasama usaha yang mana terdiri dari dua pihak yaitu *shahibul maal* sebagai pemilik modal dan *mudharib* sebagai pengelola. Sedangkan keuntungan atau kerugian ditanggung bersama.
2. Pembiayaan *Musyarakah* adalah akad kerjasama permodalan usaha antara koperasi dengan satu pihak atau beberapa pihak sebagai pemilik modal pada usaha tertentu, untuk menggabungkan modal dan melakukan usaha bersama dalam suatu kemitraan, dengan nisbah pembagian hasil sesuai kesepakatan para pihak, sedang kerugian ditanggung secara proporsional sesuai dengan kontribusi modal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *musyarakah* merupakan akad kerjasama atas suatu usaha yang masing-masing pihak menyumbangkan atau meletakkan modalnya, dan pada akhir keuntungan dibagi sesuai besarnya persentase kontribusi modal.

## b. Prinsip Jual Beli

Prinsip jual beli yang dilakukan oleh Perbankan Syariah dan LKMS diimplementasikan ke dalam 3 bentuk pembiayaan yaitu (1) Pembiayaan *Murabahah*; (2) Pembiayaan *Salaam*; dan (3) Pembiayaan *Istishna* :

1. *Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan pihak nasabah. Dalam konteks ini

Perbankan Syariah/LKMS sebagai penjual dan nasabah sebagai pembelinya. Dalam perjanjian *Murabahah*, Perbankan Syariah/LKMS membiayai pembelian barang yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok, dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang ditambah keuntungan atau *mark-up*. Dalam praktiknya, *Murabahah* sering digunakan untuk pembelian barang-barang konsumtif seperti alat-alat rumah tangga, barang elektronik, dan kendaraan bermotor. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Murabahah* merupakan jual beli barang yang dilakukan oleh LKS dengan nasabah dengan cara menjual barang dengan harga pokok ditambahkan keuntungan yang telah disepakati bersama.

2. *Salam* adalah pembelian barang dengan model pesanan dimana pada perjanjian di awal telah disepakati barang yang dipesan beserta karakteristik dan sifat-sifatnya. Pembayaran dalam konsep *salam* ini dilakukan di depan serta penyerahan barangnya setelah barang yang dipesan jadi atau tersedia. Jika, LKS tidak memiliki barang dan membeli dari supplier, maka model ini dinamakan *salam* paralel. Biasanya perjanjian *salam* digunakan untuk pembelian produk-produk hasil pertanian dimana pesanan dan pembayaran dilakukan sebelum masa panen tiba. Jika terjadi gagal panen, maka penjual bertanggung jawab untuk menyediakan barang sesuai pesanan atau pengembalian uang pesanan. Maka dapat disimpulkan bahwa *salam* merupakan transaksi jual beli antara LKS dengan nasabah dengan sistem pesanan. Jika LKS menjual barang pesanan tanpa perantara atau pihak ketiga, maka disebut *salam* biasa. Dan disebut *salam* paralel apabila dalam memenuhi pesanan pelanggan, LKS memesan barangnya melalui perantara atau pihak ketiga.
3. *Istishna* adalah proses jual beli barang dengan model pesanan seperti konsep *salam*, namun memiliki kekhususan yaitu jika terjadi perubahan harga dari kriteria barang yang dipesan setelah perjanjian ditandatangani, maka seluruh biaya tambahan tetap ditanggung oleh pembeli atau nasabah. Konsep ini biasanya digunakan untuk proyek-proyek konstruksi yang memiliki jangka waktu

pembangunan dan rentan terhadap perubahan harga-harga material. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsep *Istishna* hampir sama dengan *Salam*, namun perbedaannya terletak pada apabila terdapat perubahan harga maka akan tetap ditanggung oleh pembeli. Biasanya digunakan pada pembiayaan pembangunan konstruksi, yang mana harga dari material dapat berubah sewaktu-waktu tergantung dari harga pasar.

### c. Prinsip Sewa (Ujroh)

Di dalam kegiatan operasional perbankan syariah maupun LKMS terdapat prinsip sewa atau yang disebut dengan *Ujroh*. Prinsip sewa dijalankan dalam dua bentuk produk, yaitu *Ijarah* dan *Ijarah Muntahiyah Bittamlik*. *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. Sedangkan *Ijarah Muntahiyah Bittamlik* merupakan proses sewa seperti akad *Ijarah* dengan diikuti opsi beli bagi nasabah setelah akad sewa selesai dilaksanakan.

## 2.1.2 Bagi Hasil

### 1. Pengertian Bagi Hasil

Dalam bisnis syariah, khususnya *mudharabah* terdapat istilah bagi hasil. Baik pada perbankan syariah dan Lembaga Keuangan Syariah non bank tidak mengenal sistem bunga dalam aktivitas pembiayaan dan penghimpunan dana. Sebab bunga termasuk dalam kategori *riba* yang jelas bertentangan dengan syariah Islam.

*Riba* berarti menetapkan bunga/melebihkan jumlah pinjaman saat pengembalian berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok, yang dibebankan kepada peminjam. *Riba* secara bahasa bermakna: ziyadah (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik *riba* juga berarti tumbuh dan membesar. Sedangkan menurut istilah teknis, *riba* berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan *riba*, namun secara umum terdapat benang

merah yang menegaskan bahwa *riba* adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual-beli maupun pinjam-meminjam secara *bathil* atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.” (Wikipedia bahasa Indonesia, 2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *riba* merupakan segala bentuk melebihi nilai dari pokok pengembalian atas harta yang dipinjam yang dibebankan kepada peminjaman, baik pada transaksi jual-beli dan pinjam-meminjam.

Sebagai ganti dari sistem bunga, Perbankan Syariah dan LKS menggunakan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariah Islam. Menurut Tarsidin (2010:20), bagi hasil merupakan suatu bentuk skema pembiayaan alternatif, yang memiliki karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan bunga. Sesuai dengan namanya, skema ini berupa pembagian atas hasil usaha yang dibiayai dengan kredit/pembiayaan. Skema bagi hasil dapat diaplikasikan baik pada pembiayaan langsung maupun pada pembiayaan melalui bank syariah (dalam bentuk pembiayaan mudharabah dan musyarakah). Dalam berkontrak bagi hasil, perlu didesain suatu skema bagi hasil yang optimal, yakni yang secara efisien dapat mendorong entrepreneur (debitur) untuk melakukan upaya terbaiknya dan dapat menekan terjadinya falsifikasi.

Bagi hasil menurut istilah adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana (Rofiq, 2004:153). Bagi hasil juga diartikan sebagai suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shohibul maal*) dan pengelola modal (*mudharib*) (Antonio, 2011:90).

Muchtasib (2006) menyatakan, “Sistem bagi hasil merupakan sistem di mana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha, dimana di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih yang terjadi dengan adanya kerelaan (An-Tarodhin) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan”.

Dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa bagi hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pemilik modal dan pengelola

modal dimana besarnya persentase bagi hasil ditentukan di awal sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

## 2. Metode Perhitungan Bagi Hasil

Konsep bagi hasil umumnya dikenal dengan istilah *profit and loss sharing* (pembagian keuntungan dan kerugian). Menurut (Kemara, 2014:14), pada imbalan bagi hasil yang diterapkan, nasabah tidak dapat menghitung berapa jumlah uangnya yang akan bertambah setiap bulannya bila mereka telah menabung dalam jumlah tertentu. Namun nasabah dapat mengetahui porsi atau bagian yang menjadi haknya dan berapa porsi atau bagian yang menjadi hak pihak pengelola dana. Nilai bagi hasil yang diperoleh nasabah tidak akan sama setiap saat meskipun jumlah uang yang mereka miliki di bank tersebut sama. Hal ini dikarenakan bagi hasil tergantung pada berapa jumlah uang seluruh nasabah yang ditabung dan jumlah uang yang dikelola oleh perbankan syariah atau LKS tersebut untuk sektor-sektor usaha riil sehingga memberikan pendapatan bagi pihak pengelola. Pendapatan inilah yang kemudian dibagi kepada pihak bank sebagai pengelola uang (*mudharib*) dan nasabah sebagai pemilik uang (*shahibul maal*) berdasarkan porsi atau bagian yang telah disepakati bersama dimuka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seorang nasabah yang berhak atas pembagian bagi hasil tidak dapat mengetahui nominal bagi hasil yang akan diperolehnya, namun hanya dapat mengetahui persentase bagi hasilnya. Karena persentase dihitung berdasarkan jumlah tabungan seluruh nasabah, bukan jumlah tabungan dari setiap nasabah (individu).

Dalam perhitungan bagi hasil, terdapat dua metode perhitungan yang umumnya digunakan dalam perhitungan bagi hasil. Perhitungan bagi hasil yang pertama adalah *Profit/Loss Sharing*, dalam sistem ini besar kecilnya pendapatan bagi hasil yang diterima nasabah tergantung pendapatan bersih LKS. Kedua *Revenue Sharing*, dalam sistem ini penentuan bagi hasil akan tergantung pada pendapatan kotor LKS. Sedangkan menurut Anshori (2007:138), metode perhitungan bagi hasil terdiri dari metode *profit and loss sharing*, metode *profit sharing*, dan metode *revenue sharing*.

## a. Metode *Profit and Loss Sharing*

Sistem *profit and loss sharing* dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pemodal dan pengelola modal dalam menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana diantara keduanya akan terikat kontrak jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua pihak sesuai persentase kesepakatan di awal perjanjian, dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing masing. Keuntungan yang didapat dari hasil usaha tersebut akan dilakukan pembagian setelah dilakukan perhitungan terlebih dahulu atas biaya-biaya yang telah dikeluarkan selama proses usaha. Keuntungan yang dibagikan adalah keuntungan bersih (*net profit*) yang merupakan kelebihan dari selisih atas pengurangan *total cost* terhadap *total revenue*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam metode ini perhitungannya adalah dengan mengurangi pendapatan dengan biaya-biaya, kemudian hasilnya baik untung maupun rugi dibagikan sesuai proporsi pada kesepakatan awal.

## b. Metode *Profit Sharing*

*Profit Sharing* menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan. Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. *Profit* secara istilah adalah perbedaan yang timbul ketika total pendapatan (*total revenue*) suatu perusahaan lebih besar dari biaya total (*total cost*). Di dalam istilah lain, *profit sharing* adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Pada perbankan syariah istilah yang sering dipakai adalah *profit and loss sharing*, di mana hal ini dapat diartikan sebagai pembagian antara untung dan rugi dari pendapatan yang diterima atas hasil usaha yang telah dilakukan.

## c. Metode *Revenue Sharing*

*Revenue sharing* berarti pembagian hasil, penghasilan atau pendapatan. *Revenue* (pendapatan) dalam kamus ekonomi adalah hasil uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari penjualan barang-barang (*goods*) dan jasa-jasa (*services*) yang dihasilkannya dari pendapatan penjualan (*sales revenue*). Dalam arti lain *revenue*

merupakan besaran yang mengacu pada perkalian antara jumlah *output* yang dihasilkan dari kegiatan produksi dikalikan dengan harga barang atau jasa dari suatu produksi tersebut. Di dalam *revenue* terdapat unsur-unsur yang terdiri dari total biaya (*total cost*) dan laba (*profit*). Laba bersih (net profit) merupakan laba kotor (gross profit) dikurangi biaya distribusi penjualan, administrasi dan keuangan. Sehingga, kesimpulan dari penjelasan di atas adalah perhitungan dengan metode *revenue sharing* dengan cara pembagian secara proporsional sesuai akad berdasarkan penjualan barang atau jasa, yang berasal dari harga jual dikalikan dengan output yang berhasil dijual.

“Dewan Syariah Nasional (DSN) mengeluarkan Fatwa Nomor 15/DSN-MUI/IX/2000 tentang Prinsip Distribusi Hasil Usaha dimana Lembaga Keuangan Syariah boleh menggunakan Prinsip Revenue Sharing (Bagi Pendapatan) maupun *Profit/Loss Sharing* (Bagi Untung/Rugi). Menurut fatwa tersebut, dilihat dari sisi kemaslahatan, pembagian hasil usaha sebaiknya menggunakan Prinsip *Revenue Sharing*. Penentuan penggunaan prinsip yang dipilih harus disepakati pada awal akad.” (Muhammad, 2010h:263)

### 3. Kelebihan Sistem Bagi Hasil

Menurut Antonio (2011b:129), sistem profit sharing (bagi hasil) ini mempunyai beberapa nilai positif, yaitu :

- a. Filosofi operasionalnya berasaskan kebersamaan, kemitraan dan keadilan, sehingga dapat menciptakan kehidupan yang harmoni antara pemilik, pengelola dan pengguna dana. Maksudnya adalah agar pembagian antar pihak menjadi seimbang dan adil, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara sepihak.
- b. Tidak ada diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan atas kemampuan ekonominya sehingga aksesibilitas bank menjadi sangat luas. Dalam artian tidak seperti sistem bunga dimana yang akan memperoleh pengembalian lebih besar adalah nasabah yang memiliki nominal investasi lebih besar.
- c. Naik turunnya bagi hasil yang didapat oleh para deposan merupakan gambaran mengenai kondisi bank, sehingga para nasabah dapat menilai sejak awal tentang kesehatan bank. Hasil yang dibagikan merupakan hasil usaha LKS dalam menjalankan dana yang berhasil dihimpun yang digunakan untuk pembiayaan yang

menguntungkan. Sehingga hasil tersebut dapat dijadikan penilaian nasabah terhadap kinerja dan kondisi LKS tempat nasabah berinvestasi.

- d. Menghapus *cost push inflation* yang ditimbulkan oleh bank yang memakai sistem bunga sehingga dapat mendukung efektifitas kebijakan moneter. Karena dalam LKS yang menggunakan sistem bagi hasil tidak mengenal bunga.
- e. Tahan terhadap gejolak moneter yang bersifat domestik maupun dari luar negeri.
- f. Lebih mandiri karena ditanggalkannya sistem bunga.

#### 4. Landasan Hukum Bagi Hasil

Bisnis syariah tidak mengenal prinsip bunga karena dianggap termasuk ke dalam perbuatan *riba* yang diharamkan oleh agama Islam. Prinsip bunga kemudian digantikan dengan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam. Prinsip bagi hasil telah memiliki landasan hukum, yaitu yang diatur dalam hukum Islam.

Hukum tentang pembolehan praktik bagi hasil dalam ketentuan hukum Islam didasarkan pada perbuatan Nabi Muhammad SAW dan juga pernah dipraktekkan oleh para sahabat beliau. Sebagaimana Hadits yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari yang artinya, dari Qays bin Muslim, dari Abi Ja'far berkata : “Tidak ada penduduk kota Madinah dari kalangan Muhajirin kecuali mereka menjadi petani dan mendapatkan sepertiga atau seperempat”. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perjanjian bagi hasil ini tidak bertentangan dengan ketentuan hukum Islam, bahkan Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya pernah mengadakan perjanjian bagi hasil.

#### 2.1.3 Kesesuaian Hukum Syariah

Lembaga Keuangan Konvensional dan Lembaga Keuangan Syariah memiliki landasan hukum yang berbeda. Dengan adanya ketidaksesuaian atau bahkan penyimpangan dalam pelaksanaan bisnis yang mengacu pada bisnis konvensional, memunculkan suatu prinsip bisnis yang berpedoman pada syariat Islam. Dalam menjalankan usaha dan kegiatannya, Lembaga Keuangan Syariah harus patuh terhadap prinsip Islam dan menjauhi dari segala tindakan yang tidak dibenarkan dalam syariat

Islam. Salah satu tindakan yang wajib dihindari dalam kegiatan operasional LKS adalah menghindari *riba*.

Antonio (2011c:41) menyatakan bahwa secara garis besar, *riba* dikelompokkan menjadi dua. Masing-masing adalah *riba utang-piutang* dan *riba jual-beli*. Kelompok pertama terbagi lagi menjadi *riba qard* dan *riba jahiliyyah*. Adapun kelompok kedua, *riba* jual beli, terbagi menjadi *riba fadhl* dan *riba nasi'ah*.

### 1. Riba Qardh

Suatu manfaat atau tingkat kelebihan tertentu yang disyaratkan terhadap yang berutang (*muqtaridh*). Misalnya saja hutang yang berbunga, melebihi nominal hutang pokok yang ditambahkan dengan bunga.

### 2. Riba Jahiliyyah

Utang dibayar lebih dari pokoknya karena si peminjam tidak mampu membayar utangnya pada waktu yang ditetapkan. Seperti renternir yang akan membesarkan hutang ketika pihak yang memiliki hutang belum dapat melunasi hutangnya.

### 3. Riba Fadhl

Pertukaran antar barang sejenis dengan kadar atau takaran yang berbeda, sedangkan barang yang dipertukarkan itu termasuk dalam jenis barang *ribawi*. Dalam artian barang yang dipertukarkan memiliki nilai yang tidak sama, dan menguntungkan atau merugikan salah satu pihak saja.

### 4. Riba Nasi'ah

Penangguhan penyerahan atau penerimaan jenis barang *ribawi* yang dipertukarkan dengan jenis barang *ribawi* lainnya. *Riba* dalam *nasi'ah* muncul karena adanya perbedaan, perubahan, atau tambahan antara yang diserahkan diserahkan saat ini dan yang serahkan kemudian.

Umat Islam dilarang mengambil *riba* apapun jenisnya. Larangan supaya umat Islam tidak melibatkan diri dengan *riba* bersumber dari berbagai surah dalam Al-Qur'an dan hadist Rasulullah saw. Larangan *riba* yang terdapat dalam Al-Qur'an diturunkan dalam empat tahap. Tahap pertama, menolak anggapan bahwa *riba* yang

pada zahirnya seolah-olah menolong mereka yang memerlukan sebagai suatu perbuatan mendekati atau *taqarrub* kepada Allah swt (dijelaskan pada Q.S. Ar-Ruum:39). Tahap kedua, riba digambarkan sebagai suatu yang buruk. Allah swt mengancam akan memberi balasan yang keras kepada orang Yahudi yang memakan riba (dijelaskan pada Q.S. An-Nisaa': 160-161). Tahap ketiga, riba diharamkan dengan dikaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Para ahli tafsir berpendapat bahwa pengambilan bunga dengan tingkat yang cukup tinggi merupakan fenomena yang banyak dipraktikkan pada masa tersebut (dijelaskan pada Q.S. Ali Imran: 130). Dan tahap terakhir, Allah swt dengan jelas dan tegas mengharamkan apapun jenis tambahan yang diambil dari pinjaman (dijelaskan pada Q.S. Al-Baqarah: 278-279) (Antonio, 2011d:48-50). Sehingga dapat disimpulkan bahwa larangan *riba* dalam Al-Qur'an diturunkan dalam empat tahap, yaitu yang pertama dijelaskan dalam Q.S Ar-Ruum, kedua pada Q.S An-Nisaa', ketiga pada Q.S Ali Imran, dan terakhir pada Q.S Al-Baqarah. Maka sangat jelas bahwa praktik *riba* sangat dilarang dalam Agama Islam karena dengan tegas telah diturunkan Firman Allah sebanyak empat kali.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah diharamkan untuk mendekati riba dalam bentuk apapun. Dalam praktiknya pun LKS harus berpedoman dan menyesuaikan dengan hukum-hukum atau syariah Islam. Dalam penghimpunan dana melalui tabungan, akad yang diperbolehkan sesuai dengan prinsip syariah adalah akad mudharabah atau akad wadiah. Mekanisme tabungan dengan prinsip mudharabah harus mengacu pada ketentuan mudharabah yang telah difatwakan oleh DSN MUI. Adapun, mekanisme tabungan dengan prinsip wadiah harus mengacu pada ketentuan wadiah yang telah difatwakan oleh DSN MUI (Salman,2012:124).

Menurut Antonio (2011e:157-158), terdapat perbedaan antara penghimpunan dana (tabungan) pada Lembaga Keuangan Konvensional dan LKS. Perbedaan pertama terletak pada akad, jika pada lembaga keuangan konvensional transaksi pembukaan rekening hanya berdasarkan perjanjian titipan yang tidak mengikuti prinsip manapun baik *wadi'ah* maupun *mudharabah*, sedangkan pada LKS, semua transaksi harus

berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syariah Islam. Perbedaan kedua terletak pada imbalan yang diberikan. Lembaga Keuangan Konvensional, bunga yang dijanjikan di muka kepada nasabah penabung merupakan ongkos yang harus dibayar oleh bank, sedangkan bank syariah menggunakan pendekatan *profit sharing*, artinya hasil dari keuntungan atas pembiayaan yang dilakukan oleh LKS dibagikan kepada nasabah berdasarkan perjanjian pembagian keuntungan di muka dengan nisbah bagi hasil. Sehingga tidak ada pengaruhnya saldo masing-masing nasabah terhadap bagi hasil yang diterima, melainkan berdasarkan seluruh total tabungan milik seluruh nasabah yang akan mempengaruhi nilai bagi hasil yang diterima nasabah. Dan perbedaan ketiga adalah sasaran pembiayaan. Dana yang terhimpun pada Lembaga Keuangan Konvensional diputarkan kepada semua bisnis, tanpa memandang halal-haram bisnis tersebut, adapun dalam LKS penyaluran dana simpanan dari masyarakat dibatasi dengan prinsip syariah dan prinsip keuntungan. Artinya, pembiayaan yang akan diberikan harus mengikuti kriteria-kriteria syariah, di samping pertimbangan-pertimbangan keuntungan.

#### **2.1.4 Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diberikan oleh suatu organisasi kepada konsumennya. Setiap konsumen membutuhkan pelayanan yang baik dari setiap barang atau jasa yang akan digunakan. Riza (2008:23) mengemukakan, kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Kualitas layanan selalu diidentikan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa

tersebut (Lovelock, 2005:5). Sedangkan menurut Kotler (2007b:83), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari pengertian menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Pada Lembaga Keuangan Syariah, produk yang dijual berupa jasa kepada nasabah. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Syariah misalnya dapat berupa pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman dari praktik riba yang dapat menyengsarakan salah satu pihak nasabah seperti pada praktik Lembaga Keuangan Konvensional. Kemara (2014b:19) menegaskan bahwa bentuk pelayanan lain yang dapat diperoleh nasabah bila menabung di Lembaga Keuangan Islam adalah nasabah akan mudah dalam menjalankan kewajibannya menunaikan zakat, karena jika nasabah sepakat untuk memotong zakat dari rekening tabungannya maka LKS akan secara otomatis memotong rekening nasabah setiap bulannya.

Riza (2008b:23) menyatakan bahwa, pelayanan merupakan fungsi harapan pelanggan pada para pembelinya, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* (*service quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

i. Tampilan Fisik (*Tangibles*)

*Tangibles* merupakan hal-hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan. Peralatan fisik meliputi :

- 1) Kondisi Gedung, dapat dijabarkan bahwa kondisi gedung harus baik. Baik dalam artian bangunannya dalam keadaan kokoh, rapi, dan bersih. Kondisi yang demikian merupakan bentuk pelayanan LKS yang dapat memberikan kenyamanan pada nasabah yang sedang berada di kantor.

- 2) Peralatan modern yang mendukung, misalnya dapat berupa sofa yang nyaman dan terdapat *Air Conditioner* (AC) yang juga dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah.
- 3) Penampilan petugas atau pelayan, dalam artian penampilan petugas memberikan kesan yang baik dan enak dipandang sehingga tidak memberikan efek kebosanan terhadap nasabah.
- 4) Kerapihan dan kebersihan para petugas. Yaitu berupa pakaian yang selalu bersih dan rapi.

## ii. Reliabilitas (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara akurat. Hal ini berarti jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat. Indikator dari reliabilitas meliputi :

- 1) Menepati janji yang telah disepakati. Seperti menepati perjanjian di awal dan sesuai dengan pelaksanaannya.
- 2) Menunjukkan perhatian tulus untuk penyelesaian masalah-masalah. Dengan melayani nasabah dengan baik dalam masalah-masalah yang dihadapi nasabah.
- 3) Baik dan ramah setiap kita melakukan transaksi. Dengan cara memberikan senyum dan berkata dengan sopan kepada nasabah.
- 4) Menampilkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Tidak memberikan janji pelayanan yang palsu dan tidak dapat ditepati.
- 5) Berusaha untuk tidak melakukan kesalahan. Dengan tidak melakukan kesalahan dalam bentuk tindakan maupun perkataan yang menyebabkan nasabah tidak senang atau kecewa.

## iii. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berarti perusahaan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.

- 1) Secara rinci, jelas dan mudah dimengerti mengenai layanan yang akan ditampilkan serta waktu pelaksanaannya.
- 2) Karyawan yang memberi layanan secara tepat, cepat dan tanggap.
- 3) Karyawan yang selalu bersedia membantu konsumen ketika nasabahnya kurang mengerti dengan sistem atau merasa kesulitan selama proses transaksi.
- 4) Karyawan yang tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan maupun keluhan konsumen. Dalam artian tidak mengacuhkan permintaan dan keluhan nasabah dengan alasan sedang sibuk.

#### iv. Jaminan (*Assurance*)

Berarti pengetahuan dan keramahan para karyawan serta kemampuannya memperoleh kepercayaan. Jaminan meliputi :

- 1) Perilaku karyawan yang menumbuhkan kepercayaan pada konsumen. Dalam artian pelayanan dan segera informasi yang diberikan oleh karyawan menimbulkan rasa percaya pada nasabah.
- 2) Perasaan aman dan terjamin dalam melakukan transaksi. Nasabah tidak merasa terancam atas hal-hal yang membahayakan selama transaksi.
- 3) Karyawan yang selalu bersikap sopan dan ramah.
- 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang ditawarkan.

#### v. Empati (*Empathy*)

Empati atau kepedulian yaitu kemampuan memberi perhatian secara pribadi pada para konsumen. Atau berarti perhatian yang diberikan pemberi jasa pada kliennya.

Indikator dari empati meliputi:

- 1) Memberi perhatian secara pribadi terhadap keluhan atau kesulitan nasabah terkait dengan produk yang akan atau telah digunakan.

- 2) Karyawan yang memperlakukan semua konsumen secara personal. Dalam artian tidak menangani masalah nasabah yang berbeda, dengan cara yang sama atau seragam dengan masalah pada nasabah lain.
- 3) Selalu memperhatikan kepentingan kliennya dengan tidak mengacuhkan nasabah ketika membutuhkan bantuan atau menghadapi masalah dengan produk yang dipakai.
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.

Kemara (2014:33) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, maka loyalitas nasabah pada suatu lembaga keuangan tidak akan diragukan. Loyalitas kemungkinan menghasilkan aktivitas nasabah pada suatu lembaga keuangan dan mereka akan meletakkan dananya pada suatu lembaga keuangan yang memiliki tingkat pelayanan yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak hanya sekedar melayani, tetapi memahami sepenuhnya keinginan konsumen. Dengan demikian, maka akan menumbuhkan loyalitas konsumen (nasabah) yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat aktivitas nasabah kepada lembaga keuangan yang semakin tinggi.

### **2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan (Nasabah)**

Kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah menjadi hal yang berarti pada semua jenis organisasi yang menjual barang maupun jasa. Dalam pengertian ini, pelanggan dapat disamakan pengertiannya dengan nasabah, karena merupakan seseorang yang menggunakan atau membeli suatu produk pada lembaga atau organisasi tertentu yang menjual produknya dalam bentuk barang atau jasa. Kepuasan dapat dijadikan sebagai salah satu tolok ukur kinerja suatu organisasi terkait dengan produk yang diperjualbelikan. Selain itu kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor pendorong

keberlangsungan usaha (*going concern*) dan memperluas pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pelanggan atau nasabah merasa puas, maka besar kemungkinan seorang nasabah akan menjadi loyal terhadap suatu produk atau organisasi tertentu, dan tidak menutup kemungkinan akan mengajak orang lain untuk menggunakan produk yang sama dengan dirinya.

Pengertian Nasabah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) ataupun orang yang menjadi tanggungan asuransi.

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kotler (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Riza (2008c:7) menjelaskan pernyataan dari Parasuraman yaitu, kepuasan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectation*) dan kinerja (*performance*). Selain itu juga menjelaskan pernyataan dari Oliver yaitu mendefinisikan kepuasan sebagai sikap terhadap hasil transaksi dan dari kepuasan diperkirakan akan mempengaruhi perilaku lanjutan atau kesetiaan pelanggan. Upaya perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan agar apa yang diharapkan oleh mereka sesuai dengan kenyataan sehingga mereka puas dan akan membentuk pengalaman konsumsi yang positif. Maksudnya adalah, jika konsumen merasa puas, untuk selanjutnya dia akan memperlihatkan peluang membeli yang lebih tinggi. Konsumen yang puas juga akan cenderung mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.

Dari berbagai pengertian dan teori kepuasan pelanggan atau nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan yang dirasakan nasabah setelah menggunakan suatu produk, dimana nasabah akan membandingkan antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan yang mereka terima. Kepuasan dapat diukur dalam kesenjangan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka anggap telah mereka terima. Jika harapan nasabah lebih besar dari kenyataan yang diterimanya, maka nasabah akan cenderung tidak puas. Jika harapan nasabah sama dengan kenyataan yang mereka terima maka akan cenderung puas. Dan apabila kenyataan yang diperoleh nasabah lebih besar daripada harapan, maka nasabah akan cenderung sangat puas.

Terkait dengan teori kepuasan, Mullins et. al (2010:450) menyatakan bahwa mengukur kepuasan pelanggan harus memeriksa baik (1) harapan pelanggan dan preferensi mengenai berbagai dimensi kualitas produk dan layanan (seperti kinerja produk, fitur, keandalan, dan sebagainya). (2) persepsi mereka mengenai seberapa baik perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Setiap kesenjangan dimana harapan pelanggan melebihi pengalamannya, dapat menunjukkan keberhasilan perusahaan untuk meningkatkan nilai pelanggan dan kepuasan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat dijadikan masukan bagi penyedia barang atau jasa dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Irawan (2008:37) menyatakan bahwa ada lima *driver* utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu :

1. Kualitas Produk (*Product Quality*). Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*). Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor Emosional (*Emotional Factor*). Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari

produk, tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga (*Price*). Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya (*Cost*). Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

## 2.1.6 Teori Investasi

Teori investasi adalah sebuah teori yang menjelaskan tentang pola perilaku dan atau tujuan seseorang dalam berinvestasi. Investasi dapat dilakukan oleh individu maupun badan usaha yang memiliki kelebihan dana. Investasi dapat dilakukan baik di pasar uang maupun di pasar modal ataupun ditempatkan sebagai kredit pada masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Eduardus (2010:2) investasi adalah komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang. Maksudnya adalah kegiatan menyimpan suatu dana selama jangka waktu tertentu dengan tujuan investasi akan meningkat, paling tidak bertahan, dan selama jangka waktu itu pula akan memberikan hasil secara teratur.

“Teori investasi (*theory of investment*) merupakan teori yang mempelajari tentang komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini dengan tujuan untuk memperoleh sejumlah keuntungan pada masa yang akan datang” (Eduardus, 2010b:3).

Dari berbagai pengertian dan teori investasi yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa investasi merupakan kegiatan pengorbanan dana pada saat ini yang disimpan selama periode tertentu guna mendapatkan keuntungan di masa yang akan datang. Sedangkan teori investasi merupakan teori yang mempelajari konsep, pola dan

tujuan seseorang dalam melakukan investasi. Menurut teori investasi Eduardus, tujuan seseorang berinvestasi adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan kehidupan yang lebih layak di masa datang. Sebab seseorang yang bijaksana akan berfikir untuk meningkatkan taraf hidupnya atau setidaknya berusaha mempertahankan tingkat pendapatannya yang ada sekarang agar tidak berkurang di masa depan.
2. Mengurangi tekanan inflasi. Dengan melakukan investasi dalam pemilihan perusahaan atau objek lain, seseorang dapat menghindarkan diri dari risiko penurunan nilai kekayaan atau hak miliknya akibat adanya pengaruh inflasi
3. Dorongan untuk menghemat pajak. Beberapa negara di dunia banyak melakukan kebijakan yang bersifat mendorong tumbuhnya investasi di masyarakat melalui pemberian fasilitas perpajakan kepada masyarakat yang melakukan investasi pada bidang-bidang usaha tertentu. Pada dasarnya tujuan orang melakukan investasi adalah untuk menghasilkan sejumlah uang, selain itu tujuan investasi yang lebih luas adalah untuk meningkatkan kesejahteraan investor.

## **2.1.7 Tabungan *Mudharabah***

### **1. Definisi Tabungan *Mudharabah***

Tabungan *mudharabah* adalah simpanan milik nasabah yang ditiptkan kepada pihak pengelola dana yang menggunakan akad dan prinsip *mudharabah*. Kemudian dana dari seluruh tabungan yang berhasil dihimpun oleh Lembaga Keuangan Syariah, disalurkan untuk pembiayaan *mudharabah*. Dan ketika mendapatkan keuntungan dari pembiayaan tersebut, keuntungannya akan dibagikan kepada nasabah sesuai nisbah bagi hasil berdasarkan kesepakatan awal.

“Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang menerapkan akad *mudharabah*, diantaranya adalah keuntungan dari dana yang digunakan harus dibagi antara nasabah (*shahibul maal*) dan bank (*mudharib*) dan adanya tenggang” (Antonio, 2011f:155).

Menurut Karim (2005:18) tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah nuthalaqoh*. Artinya bank syariah mengelola dana

yang diinvestasikan oleh penabung secara produktif, menguntungkan dan memenuhi prinsip syariah islam. Hasil keuntungannya akan dibagikan kepada penabung dan bank sesuai perbandingan bagi hasil atau nisbah yang disepakati bersama.

Dari beberapa pengertian tabungan mudharabah tersebut dapat disimpulkan bahwa tabungan *mudharabah* merupakan simpanan milik *shahibul maal* kepada Lembaga Keuangan Syariah (*mudharib*) untuk dikelola guna memperoleh bagi hasil di masa yang akan datang sesuai nisbah yang telah disepakati di awal akad.

## 2. Landasan Hukum Tabungan *Mudharabah*

Dalam setaip pelaksanaan operasional suatu produk pada Lembaga Keuangan Syariah tentunya harus berpedoman pada syariat atau hukum Islam. Sebab yang membedakan antara Lembaga Keuangan Konvensional dan LKS salah satunya adalah prinsip yang digunakan. Demikian pula dengan pelaksanaan tabungan *mudharabah* pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang harus memperhatikan dan memiliki landasan hukum Islam, agar aktivitasnya tidak keluar dari prinsip dan aturan dalam Islam.

Antonio (2011g:155) menyatakan bahwa para cendekiawan fiqih Islam meletakkan mudharabah pada posisi yang khusus dan memberikan landasan hukum tersendiri sebagai berikut:

- a. Dalam *Al-Qur'an* surat *Al-Muzammil* (73:20) artinya : “Dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah”. *Mudharib* sebagai entrepreneur adalah sebagian dari orang-orang yang melakukan *dharib* (perjalanan) unruk mencari karunia Allah SWT dari keuntungan investasinya.
- b. Sunnah Rasulullah SAW: Dari Suhaib r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda : “Tiga perkara di dalamnya terdapat keberkahan, menjual dengan pembayarak kredit, *muqaradhah* (nama lain *mudharabah*) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah dan bukan untuk dijual”. (HR Ibnu Majah).
- c. Diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwasannya Sayyidina Abbas jikalau memberikan dana ke mitra usahanya secara *mudharabah* ia mensyaratkan agar dananya tidak

mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak yang berparu-paru basah, jikalau menyalahi peraturan maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah SAW dan beliau pun memperkenankannya (Majma' Azzawaid 4/161).

Sehingga dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tabungan *mudharabah* telah memiliki berbagai landasan dalam hukum islam, yang dituangkan dalam *Al-Qur'an* surah *Al-Muzammil*, Sabda Rasulullah saw., dan Riwayat sahabat Nabi.

### 3. Perbedaan Antara Tabungan Wadiah dan Tabungan *Mudharabah*

Dalam aktivitas penghimpunan dana pada Lembaga Keuangan Syariah terdapat dua jenis simpanan, yaitu tabungan yang menggunakan akad *Wadiah* dan akad *Mudharabah*. Tabungan *wadiah* merupakan jenis simpanan dengan prinsip titipan, dalam artian tidak ada pembagian hasil yang diberikan seperti *mudharabah*, dan hanya boleh memberikan bonus yang tidak diperjanjikan di awal akad. Sedangkan tabungan *mudharabah* merupakan jenis simpanan yang diakadkan untuk membiayai kegiatan *mudharabah* oleh *mudharib*, yang mana *shahibul maal* akan memperoleh bagi hasil sebesar nisbah bagi hasil yang telah disepakati di awal akad.

Ratna (2015:56) menyatakan bahwa, perbedaan antara produk penghimpunan dana tabungan *wadiah* dengan tabungan *mudharabah* adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan *Wadiah* menggunakan akad *Wadiah* (titipan), sedangkan Tabungan *mudharabah* menggunakan akad *mudharabah* (bagi hasil).
- b. *Wadiah* yang merupakan akad sukarela atau tabarru' maka tidak ada keuntungan bagi hasil bagi nasabah. Sedangkan pada *mudharabah* keuntungan dibagi melalui bagi hasil.
- c. Tabungan *Wadiah*, bank syariah dapat memberikan bonus yang langsung ditempatkan ke rekening milik nasabah, dengan syarat tidak diperjanjikan dan tidak ditentukan besarnya di awal karena sifatnya adalah bonus dan sukarela. Sedangkan

tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang sifatnya mengikat adanya kerjasama antara bank dan nasabah.

- d. Tabungan *mudharabah*, nasabah penabung berperan sebagai *shahibul maal* (pemilik dana) dan LKS sebagai *mudharib* (pengelola dana). Sedangkan pada Tabungan Wadiah, nasabah sebagai penitip suatu barang atau dana dan LKS sebagai Lembaga Penitip suatu barang atau dana tersebut.
- e. Perbedaan tabungan wadiah dan tabungan mudharabah terletak pada sifat dana, insentif dan pengembalian dana. Sifat dana pada tabungan wadiah bersifat titipan sedang sifat dana pada tabungan mudharabah bersifat investasi. Insentif pada tabungan wadiah berupa bonus yang tidak disyaratkan dimuka. Adapun insentif pada tabungan mudharabah adalah berupa bagi hasil yang wajib diberikan oleh bank jika memperoleh pendapatan atau laba pada setiap periode yang disepakati (biasanya 1 bulan) kepada penabung sesuai dengan nisbah yang disepakati. Beberapa ahli perbankan syariah menambahkan perbedaan tabungan wadiah dengan tabungan mudharabah pada waktu penarikan. Tabungan wadiah dapat dilakukan sewaktu-waktu sedang tabungan mudharabah hanya dapat dilakukan pada periode atau waktu tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan pada tabungan *wadiah* akadnya adalah murni titipan, sedangkan tabungan *mudharabah* merupakan simpanan untuk membiayai transaksi *mudharabah* untuk memperoleh imbalan bagi hasil. Dan perbedaan lainnya terletak pada akad yang berbeda dari tabungan *Wadi'ah* dan tabungan *Mudharabah*; bonus untuk tabungan *wadi'ah* yang sifatnya sukarela dan tidak boleh disyaratkan di awal sedangkan pada tabungan *mudharabah* persentase bagi hasil telah ditentukan di awal akad; serta penarikan tabungan *wadi'ah* yang dapat dilakukan kapan saja sedangkan pada tabungan *mudharabah* dapat ditarik pada waktu tertentu.

#### 4. Pelaksanaan Akad Tabungan *Mudharabah*

Sebelum melakukan akad tabungan *mudharabah*, tentunya seorang calon nasabah dan pihak Lembaga Keuangan Syariah harus memperhatikan hal-hal yang perlu

diperhatikan sebelum atau selama akad. Ascarya (2007 : 228) menyatakan bahwa terdapat standarisasi akad tabungan *mudharabah* yang dijabarkan sebagai berikut :

- a. Pada setiap penerimaan nasabah baru, bank berketentuan internal diwajibkan untuk menerangkan esensi tabungan *mudharabah* serta kondisi penerapannya.
- b. Bank wajib meminta nasabah untuk mengisi formulir
- c. Nasabah wajib menandatangani formulir permohonan tersebut sebagai bukti adanya kehendak dari pihak pemilik dana untuk menyerahkan dananya kepada bank pengelola.
- d. Apabila bank setuju, bank wajib menandatangani formulir tersebut sebagai bukti adanya kesanggupan pihak bank sebagai pihak mengelola dana.
- e. Nasabah wajib menyetorkan dana sebesar nominal yang ditulis dalam formulir permohonan sebagai bukti investasi tunai bukan utang serta menegaskan jumlah investasi yang sesuai dengan yang disepakati.
- f. Apabila terjadi adanya perubahan nisbah bagi hasil untuk periode mendatang, maka bank wajib mengumumkan sebelum nasabah bagi hasil tersebut diberlakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan bank.
- g. LKS wajib mengumumkan pendapatan akan bagi hasil yang menjadi acuan pembagian hasil pada setiap dilakukannya proses pembagian hasil oleh bank untuk periode tertentu.
- h. Tabungan hanya dapat ditutup setelah periode investasi berakhir.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar akad untuk tabungan *mudharabah* dimulai dengan kewajiban pihak LKS untuk menerangkan produk tabungan *mudharabah* kepada calon nasabah, kemudian nasabah mengisi formulir dan kedua pihak menandatangani sebagai pihak *sahibul maal* (nasabah) dan *mudharib* (LKS), nasabah menyetorkan dana tunai sebesar yang tercantum di dalam formulir, pihak LKS wajib mengungkapkan pendapatan bagi hasil yang menjadi acuan pembagian bagi hasil dan memberitahukan setiap adanya perubahan proporsi bagi hasil kepada nasabah, serta tabungan hanya dapat ditutup setelah periode investasi berakhir.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan oleh Riza (2008), faktor-faktor yang dianalisis adalah Kualitas Layanan (X1) dan Citra Produk (X2) terhadap Kepuasan Nasabah. Hasilnya variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *moderate* (X1 dan X2) terhadap Kepuasan Nasabah pinjaman Bank BRI Unit Kantor Cabang Magetan dimana diperoleh hubungan antara variabel kualitas layanan (X1) dan citra produk (X2) memberikan nilai probabilitas sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,01 (signifikasi pada  $\alpha = 1\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dipengaruhi citra produk sebagai variabel moderating berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan pada hasil yang ketiga dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Penelitian selanjutnya adalah milik Kurniawan (2013) dengan hasil pada uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tidak terbukti; kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tidak terbukti; nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tidak terbukti; kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah terbukti; kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah tidak terbukti; dan nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah tidak terbukti.

Penelitian oleh Simamora (2007) dengan hasil, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; reputasi perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah; nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah; dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian oleh Kemara (2014) dengan hasil, variabel imbalan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*; dan variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

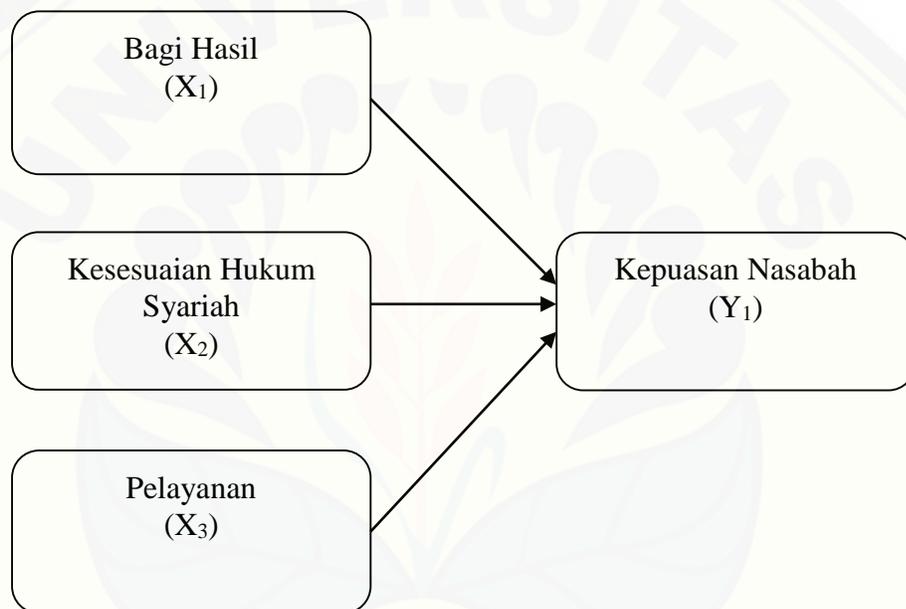
Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang diuraikan diatas mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Perbedaan hasil yang diperoleh dari berbagai penelitian tersebut disebabkan oleh penggunaan variabel yang berbeda akan menghasilkan hasil yang berbeda. Selain itu perbedaan obyek penelitian, sampel yang digunakan, serta teknik mengambil sampel akan mempengaruhi hasil yang berbeda. Oleh karena itu, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan sampelnya. Variabel yang dipilih pada penelitian ini adalah bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan. Ketiga variabel tersebut dipilih karena dianggap sebagai variabel faktor kepuasan nasabah BMT atau LKMS dari berbagai penelitian yang telah dipaparkan. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 90 responden yang merupakan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember dan telah menggunakan produk tabungan *mudharabah* minimal 4 bulan lamanya. Peneliti mengambil sampel nasabah yang minimal telah menggunakan produk tersebut selama 4 bulan dengan asumsi nasabah tersebut telah menikmati bagi hasil dan pelayanan yang diberikan oleh BMT.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Kepuasan nasabah ketika menggunakan suatu produk menjadi penting untuk diperhatikan oleh pihak yang menawarkan produknya. Demikian pula dengan BMT yang harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, diantaranya yang akan dijadikan penelitian oleh peneliti adalah bagi hasil, kesesuaian hukum syariah dan pelayanan. Berangkat dari teori kepuasan pelanggan yang telah dipaparkan yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, peneliti berpendapat bahwa bagi

hasil dinilai sebagai bentuk kualitas produk, yang mana besarnya bagi hasil tergantung oleh kualitas BMT dalam menyalurkan dananya untuk usaha yang dapat memberikan keuntungan kedepannya tanpa melanggar syariat Islam. Kesesuaian hukum syariah yang dianggap sebagai salah satu bentuk dari *emotional factor* ketika menggunakan tabungan *mudharabah*. Serta pelayanan yang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk mempermudah pemahaman maka peneliti membuat kerangka konseptual yang dapat dilihat pada gambar ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember

Lembaga Keuangan Syariah yang menjalankan aktivitas operasionalnya, khususnya pada produk tabungan *mudharabah* akan ditawarkan bagi hasil kepada nasabahnya. Besarnya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah, sesuai nisbah bagi hasil pada awal akad. Dan besarnya bagi hasil tidak boleh ditentukan dengan nominal, melainkan ditentukan dengan persentase bagi hasil (nisbah bagi hasil) antara pihak *shahibul maal* dan *mudharib*. Tentunya besar nilai bagi hasil yang diterima oleh

nasabah akan berubah-ubah pada setiap periodenya. Hal yang mempengaruhi besar kecilnya bagi hasil tersebut adalah jumlah keseluruhan keuntungan yang dapat dihasilkan LKS dalam penyaluran dananya. Berbeda dengan nasabah pada bank konvensional yang besar kecilnya bunga yang diperoleh oleh nasabah tergantung pada tingkat suku bunga yang berlaku di bank dan nominal tabungan masing-masing nasabah (bukan total nilai tabungan seluruh nasabah seperti pada tabungan *mudharabah*).

Menurut teori investasi, seorang nasabah yang melakukan investasi baik investasi uang, surat-surat berharga, maupun asset, mereka mempunyai harapan untuk memperoleh nilai yang lebih besar dari nilai saat ini, atau paling tidak dapat menyelamatkan nilai uang saat ini dari kondisi ekonomi yang kurang baik. Eduardus (2010:2) menyatakan bahwa investasi adalah komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang. Sehingga dari pengertian dan tujuan investasi yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa tujuan nasabah menabung adalah untuk memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang.

Pada lembaga keuangan mikro syariah, kualitas produk tabungan *mudharabah* dapat dilihat dari besarnya bagi hasil yang dibagikan kepada nasabah. Besarnya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah, menunjukkan kemampuan LKMS dalam mengelola dana tabungan *mudharabah*. Sehingga semakin baik pengelolaan tabungan *mudharabah*, maka akan dapat memaksimalkan keuntungan atas pembiayaan *mudharabah*. Kualitas produk tabungan yang baik nantinya juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

Penelitian oleh Kemara (2014) memberikan hasil penelitian menerima Hipotesis 1 ( $H_1$ ) bahwa variabel imbalan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Sehingga semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri Syariah, maka kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* semakin terjaga. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H1 : Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember

## 2.4.2 Pengaruh Kesesuaian Hukum Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember

Salah satu yang membedakan Lembaga Keuangan Konvensional dan Syariah terletak pada prinsip yang digunakan. LKS berpedoman pada prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Saat ini penggunaan produk syariah sudah banyak digunakan oleh masyarakat, hal ini menunjukkan adanya kesadaran masyarakat Indonesia (khususnya masyarakat muslim) untuk bertransaksi sesuai dengan ajaran agamanya dan berusaha untuk menghindari hal-hal yang tidak dibenarkan dalam ajaran agama Islam. Konsep ini sesuai dengan konsep *religiusitas*, Muhlis (2011) menganalisis religiusitas ke dalam lima dimensi, yaitu dimensi keyakinan (ideologis), praktik (ritualistik), pengalaman (eksperensial), pengetahuan (intelektual), dan konsekuensi.

*Pertama*, dimensi keyakinan (ideologis) berkenaan dengan seberapa tingkat keyakinan seseorang terhadap kebenaran ajaran agamanya, terutama terhadap ajaran-ajaran yang fundamental atau bersifat dogmatis. *Kedua*, dimensi praktik (ritualistik) berkenaan dengan seberapa tingkat kepatuhan seseorang dalam mengerjakan kegiatan-kegiatan ritual sebagaimana diperintahkan atau dianjurkan oleh agama yang dianutnya. *Ketiga*, dimensi pengalaman (eksperensial) berkenaan dengan seberapa tingkat seseorang dalam merasakan dan mengalami perasaan-perasaan dan pengalaman religius. *Keempat*, dimensi pengetahuan (intelektual) berkenaan dengan seberapa tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap ajaran agamanya, terutama mengenai ajaran pokok sebagaimana termuat dalam kitab sucinya. *Kelima*, dimensi konsekuensi berkenaan dengan seberapa tingkat seseorang dalam berperilaku yang dimotivasi oleh ajaran agamanya terutama menghindari riba.

Dari dimensi *religiusitas* tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang memiliki dimensi *religiusitas* maka akan cenderung melaksanakan apa yang diyakini dan yang telah diajarkan dalam agamanya. Salah satunya ketika memilih menggunakan

produk tabungan *mudharabah*, seorang nasabah memiliki tujuan dan harapan bahwa LKS dapat dipercaya untuk mengelola dananya sesuai dengan hukum atau syariah Islam. Sehingga kegiatan menabung di lembaga keuangan syariah dapat memenuhi salah satu tujuan nasabah dalam menabung di LKS.

Pada teori kepuasan pelanggan juga disebutkan salah satu faktor pendorong kepuasan menurut Irawan (2008:37) adalah faktor emosional (*emotional factor*). Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu. Dapat dikatakan bahwa ketika nasabah memutuskan untuk menggunakan produk LKS berupa tabungan *mudharabah*, terdapat suatu kebanggaan karena menggunakan produk lembaga keuangan yang bebas dari *riba* dan sesuai dengan syariah Islam. Kebanggaan tersebut kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H2 : Kesesuaian Hukum Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember

### **2.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember**

Riza (2008d:23) menjelaskan bahwa, kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Kualitas layanan selalu diidentikan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk mutu suatu usaha

yang ditawarkan, yang akan mampu menunjang keberhasilan bisnis utamanya pada sektor jasa.

Irawan (2008:37) juga menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (*service quality*). Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Jika kualitas dari suatu pelayanan sama dengan harapan atau ekspektasi pelanggan, maka pelanggan cenderung akan puas. Jika kualitas dari suatu pelayanan melebihi harapan atau ekspektasi dari pelanggan, maka dapat menciptakan rasa sangat puas pada pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan kurang dari harapan pelanggan, maka dapat menciptakan ketidaksenangan dan ketidakpuasan pelanggan. Sehingga dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau nasabah adalah kualitas pelayanan dari suatu organisasi atau lembaga.

Dalam penelitian Simamora (2007), menunjukkan hasil bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai sebesar 0,310. Pengujian kemaknaan hubungan tersebut menunjukkan hasil critical ratio C.R = 2.721 dengan probabilitas = 0,007 ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah dapat dibuktikan.

Hasil Penelitian juga didukung oleh penelitian Kurniawan (2013), yang menunjukkan hasil berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), nilai nasabah (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y1).

Dan penelitian Kemara (2014), yang menunjukkan hasil penelitian menerima Hipotesis 2 ( $H_2$ ), menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*. Dari hasil tersebut menunjukkan, semakin maksimal Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* akan semakin terjaga. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H3 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dalam bidang akuntansi syariah. Pada penelitian ini hanya dibatasi pada analisa pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. *Explanatory Research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan suatu variabel dengan variabel lain dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis (Kemara, 2014c:28).

Menurut Sugiyono (2012:11) penelitian berdasarkan tingkat eksplanasinya (tingkat kejelasan) dapat digolongkan dalam penelitian deskriptif, komparatif dan asosiatif. Pada penelitian ini berdasarkan tingkat eksplanasinya merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Sedangkan bentuk dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan, dianalisis, dan menampilkan hasil dalam bentuk angka-angka statistik.

“Metode Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2012b:7).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

Menurut Indriantoro et.al. (2014:115), “Populasi, yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan sekelompok orang atau kejadian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Populasi pada penelitian ini terdiri atas seluruh pemilik rekening tabungan mudharabah di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Penggunaan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung dikarenakan prestasi positif yang dimilikinya yang dapat dilihat dengan banyaknya jumlah nasabah tabungan *mudharabah* BMT-UGT Sidogiri Cabang

Balung-Jember sebanyak 6075 orang. Mengingat banyaknya populasi pada penelitian ini, maka penelitian ini akan diwakili oleh sampel.

Menurut Sugiyono (2012c:116) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode pemilihan sampel *nonprobabilitas* atau biasa disebut dengan pemilihan sampel tidak acak. Menurut Indriantoro et.,al. (2014b:130-131) metode *nonprobabilitas* ini terdiri dari pemilihan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*); pemilihan sampel bertujuan (*purposive sampling*) yang terdiri dari pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan (*judgement sampling*), dan pemilihan sampel berdasarkan kuota (*quota sampling*). Apabila peneliti ingin menggunakan sampel dari populasi yang datanya mudah diperoleh, maka dapat menggunakan metode pemilihan sampel *convenience sampling*. Apabila ingin menggunakan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan maka bisa memilih metode pemilihan sampel *judgement sampling*, atau *quota sampling*. Kedua jenis metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan kuota ini biasa dikenal dengan metode *Purposive Sampling*. Sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Ratna (2015:73), pemilihan sampel secara *purposive sampling* dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh sampel yang *representative* berdasarkan kriteria yang ditentukan. Penentuan kriteria sampel diperlukan untuk menghindari timbulnya kesalahan dalam penentuan sampel penelitian yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap hasil analisis. Sampel penelitian yang diambil pada penelitian ini adalah berdasarkan kriteria-kriteria berikut :

1. Nasabah yang dijadikan sampel adalah nasabah yang hanya menggunakan produk tabungan umum syariah yang menggunakan akad *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.
2. Nasabah telah menjadi pengguna produk tabungan *mudharabah* minimal selama 4 bulan. Kriteria ini digunakan karena jenis tabungan *mudharabah* pada BMT-UGT Sidogiri dibagi menjadi beberapa periode, antara lain : satu bulanan, tiga bulanan, enam bulan, sembilan bulanan, dua belas bulanan dan dua puluh empat bulanan.

Sehingga peneliti menggunakan kriteria nasabah minimal 4 bulan sudah menggunakan tabungan *mudharabah*, karena nasabah sudah dapat merasakan manfaat bagi hasil, merasakan pelayanan dari produk yang digunakan.

3. Termasuk ke dalam nasabah aktif. Di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung terdapat nasabah yang aktif menabung, dalam artian sering menabung. Kriteria ini dipilih, agar tingkat kepuasan nasabah dapat diukur pada nasabah yang benar-benar memahami dan merasakan bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan yang diberikan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung.

Sugiyono (2012d:131) menyatakan bahwa penentuan jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimum 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independent+dependen) maka jumlah anggota sample =  $10 \times 5 = 50$ .
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dan penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Sehingga total variabelnya ada empat, maka seharusnya jumlah sampel yang akan dijadikan responden adalah  $4 \times 10 = 40$  responden. Namun jumlah tersebut dianggap terlalu sedikit karena mendekati jumlah sampel minimum dalam suatu penelitian yaitu sebanyak 30 sampel, dan dianggap kurang mewakili populasi yang ada. Sehingga peneliti menggunakan 90 sampel, merupakan hasil perkalian dari indikator terbanyak (kuesioner pelayanan) dikali 10. Sehingga jumlah sampel  $9 \times 10 = 90$ .

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini digunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Indriantoro et.,al. (2014c:147) menyatakan bahwa data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli, yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitiannya, sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung. Data primer pada penelitian ini adalah data kuesioner yang berasal dari pendapat atau pengalaman nasabah tentang pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan penjelasan langsung (wawancara) dari pimpinan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Data sekunder pada penelitian ini adalah data tentang sejarah, visi misi, dan struktur organisasi BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember.

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian. Sumber data yang pertama adalah sumber data primer. Sumber data primer pada penelitian diperoleh dari responden dalam hal ini adalah nasabah tabungan *mudharabah* BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember sehingga data penelitian dapat terkumpul secara langsung. Sumber data kedua merupakan sumber data sekunder. Sumber data sekunder diperoleh dari Pimpinan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember yaitu Bapak Gufron.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekundernya diperoleh dengan teknik wawancara kepada pimpinan BMT. Menurut Sugiyono (2012e:135) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner ini digunakan

untuk mengetahui sejauh mana pendapat atau pengalaman nasabah tentang pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Sedangkan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui data-data yang mendukung penelitian. Wawancara ini dilakukan bersama pimpinan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember yaitu Bapak Gufron. Wawancara ini berlangsung pada tanggal 30 September 2015.

### **3.5 Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel *independent* merupakan variabel yang bisa mempengaruhi variabel lain, sedangkan variabel *dependent* adalah variabel yang dapat dipengaruhi variabel lain. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis pengaruh bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Hasil pengujian ini diharapkan mampu menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

#### **3.5.1 Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y)**

Menurut Sugiyono (2012f:59), variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini variabel terikat atau variabel dependennya adalah kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* (Y).

#### **3.5.2 Variabel Bebas atau Variabel Independen (X)**

Menurut Sugiyono (2012g:59), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel

dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagi hasil (X1), kesesuaian hukum syariah (X2), pelayanan (X3).

## 3.6 Definisi Operasional Variabel

### 3.6.1 Variabel Dependen

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dalam lembaga keuangan, kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan persepsi perasaan nasabah akan adanya bukti fisik, keandalan, ketanggaoan, jaminan, dan perhatian yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan (Riza, 2014e:29). Sedangkan variabel kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut (Kemara, 2014d:29-30) :

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

Dalam penelitian ini ditambahkan satu definisi operasional kepuasan nasabah karena terdapat variabel independen yang tidak terdapat pada penelitian sebelumnya, yaitu variabel kesesuaian hukum syariah. Pada indikator pertama kepuasan nasabah, disebutkan bahwa indikator kepuasan meliputi keseluruhan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan produk suatu perusahaan. Sehingga, indikator kepuasan harus ditambahkan dengan kepuasan terhadap kesesuaian hukum syariah. Dapat diuraikan bahwa indikator kepuasan nasabah pada penelitian ini meliputi :

1. Kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk atau layanan suatu perusahaan.
2. Kinerja produk suatu perusahaan harus melebihi dari kinerja produk ideal menurut persepsi pelanggan.
3. Kesesuaian aktivitas suatu perusahaan terhadap hukum syariah Islam yang telah diatur dalam fatwa DSN-MUI.
4. Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan suatu perusahaan dengan harapan nasabah.

Untuk proses pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert 5 point. Angka 5 untuk jawaban sangat setuju, angka 4 untuk jawaban setuju, angka 3 untuk jawaban netral, angka 2 untuk jawaban tidak setuju, dan angka 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

### 3.6.2 Variabel Independen

#### 1. Bagi Hasil (X1)

Bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shohibul maal*) dan pengelola modal (*mudharib*) (Antonio, 2011h:90). Menurut Kemara (2014e:14), dalam imbalan bagi hasil yang diterapkan, nasabah tidak dapat menghitung berapa jumlah uangnya yang akan bertambah setiap bulannya bila mereka telah menabung dalam jumlah tertentu. Namun nasabah dapat mengetahui porsi atau bagian yang menjadi haknya dan berapa porsi atau bagian yang menjadi hak pihak pengelola dana. Nilai bagi hasil yang diperoleh nasabah tidak akan sama setiap saat meskipun jumlah uang yang mereka miliki di bank tersebut sama.

Variabel imbalan bagi hasil dapat diukur menggunakan indikator-indikator di bawah ini (Kemara, 2014f : 31) :

1. Tinggi rendahnya imbalan bagi hasil yang diberikan kepada para nasabah. Dalam artian besarnya persentase bagi hasil yang diberikan oleh LKS kepada nasabah tabungan *mudharabah*.
2. Besarnya imbalan bagi hasil yang diterima para nasabah setiap bulannya. Dalam artian nominal bagi hasil yang diperoleh nasabah tabungan *mudharabah* yang diberikan oleh LKS.
3. Kesesuaian nominal imbalan bagi hasil yang dibagikan dengan akad yang telah disepakati bersama di awal
4. Penetapan proporsi imbalan bagi hasil yang menguntungkan nasabah. Dalam artian nasabah merasa senang dan puas ketika menerima imbalan bagi hasil tersebut.

Untuk proses pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert 5 point. Angka 5 untuk jawaban sangat setuju, angka 4 untuk jawaban setuju, angka 3 untuk jawaban netral, angka 2 untuk jawaban tidak setuju, dan angka 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

## 2. Kesesuaian Hukum Syariah (X2)

Dalam menjalankan usaha dan kegiatannya, Lembaga Keuangan Syariah harus patuh terhadap prinsip Islam dan menjauhi dari segala tindakan yang tidak dibenarkan dalam syariat Islam. Salah satu tindakan yang wajib dihindari dalam kegiatan operasional LKS adalah menghindari *riba*. Ratna (2015b:35) menjelaskan bahwa indikator dari kesesuaian hukum syariah adalah pelaksanaan segala transaksi pada lembaga keuangan syariah akan mencapai kesesuaian hukum syariah, apabila dalam pelaksanaan setiap transaksi terhindar dari unsur-unsur *maysir*, *gharar*, *haram*, *riba*, dan *bathil*.

Dalam memantau aktivitas yang dijalankan oleh Lembaga Keuangan Syariah terdapat Dewan Syariah Nasional (DSN) yang bertugas untuk menangani dasar hukum dan landasan bagi setiap aktivitas LKS yang sesuai dengan syariah Islam. Dalam peraturan tersebut, DSN berhak untuk mengeluarkan fatwa DSN dengan cara berpedoman pada Al-Qur'an, *Hadist*, *Ijma*, *Qiyas* dan Kaidah *Fiqh*. Variabel

kesesuaian hukum syariah dapat diukur menggunakan indikator-indikator sesuai dengan Fatwa DSN Nomor 2/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan *mudharabah*, meliputi :

1. Tabungan berdasarkan perhitungan bunga tidak dibenarkan secara syariah. Oleh sebab itu LKS harus menghindari adanya praktik bunga yang sudah jelas tergolong *riba*.
2. Tabungan yang dibenarkan berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*. Sebab kedua jenis tabungan tersebut tidak menggunakan bunga, melainkan memberikan imbalan bagi hasil dan bonus atas titipan yang tidak diperjanjikan di awal akad.
3. Nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan LKS bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
4. LKS tidak melakukan dan mengembangkan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah. Dalam artian LKS tidak membiayai usaha yang diharamkan atau tidak diperbolehkan dalam syariat Islam, seperti usaha penjualan minuman keras, judi, dan lain-lain.
5. Modal harus dinyatakan nominalnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
6. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
7. LKS tidak mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Diantara tujuh definisi operasional dari kesesuaian hukum syariah, tidak semua indikator digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian hukum syariah pada penelitian ini. Peneliti hanya menggunakan indikator yang diharapkan mampu mengukur tingkat kesesuaian hukum syariah pada obyek penelitian. Adapun dua indikator yang tidak digunakan pada penelitian ini adalah (i) terdapat pihak yang berperan sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*), hal ini disebabkan bahwa syarat ini telah terpenuhi bahwa BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung sebagai *mudharib* dan nasabah yang dijadikan sampel penelitian bertindak sebagai *shahibul maal*; (ii) modal harus dinyatakan dalam bentuk tunai, bukan piutang, syarat ini juga telah dipenuhi

karena salah satu persyaratan membuka rekening tabungan pada BMT-UGT Sidogiri adalah menyerahkan setoran tunai awal.

Untuk proses pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert 5 point. Angka 5 untuk jawaban sangat setuju, angka 4 untuk jawaban setuju, angka 3 untuk jawaban netral, angka 2 untuk jawaban tidak setuju, dan angka 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

### 3. Pelayanan (X3)

Pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diberikan oleh suatu organisasi kepada konsumennya. Setiap konsumen membutuhkan pelayanan yang baik dari setiap barang atau jasa yang akan digunakan. Riza (2008f : 23) mengemukakan, kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Kualitas layanan selalu diidentikan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Menurut Khoironi (dalam Kemara, 2014 : 32), variabel pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator di bawah ini :

1. Kondisi gedung yang baik. Baik dalam artian bangunannya dalam keadaan kokoh, rapi, dan bersih. Kondisi yang demikian merupakan bentuk pelayanan LKS yang dapat memberikan kenyamanan pada nasabah yang sedang berada di kantor.
2. Kerapian petugas atau karyawan. Yaitu berupa pakaian yang selalu bersih dan rapi.
3. Keramahan petugas dalam melayani nasabah. Dengan cara memberikan senyum dan berkata dengan sopan kepada nasabah.
4. Kemudahan prosedur dalam melayani setiap nasabah. Dalam artian tidak memberikan prosedur yang memberatkan nasabah dalam proses transaksi tabungan *mudharabah*.

5. Memberikan penjelasan secara detail dan jelas kepada nasabah. Dalam penyampaian informasi kepada nasabah diberikan dengan rinci dan tidak berbelit-belit, sehingga mudah dimengerti oleh nasabah
6. Kecepatan dalam menanggapi atau melayani nasabah. Dalam artian cepat ketika menangani transaksi dan merespon keluhan nasabah sehingga tidak menunggu terlalu lama.
7. Adanya pengetahuan yang memadai dari karyawan lembaga keuangan terkait transaksi yang dilakukan nasabah. Dalam artian, karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang sistem yang digunakan dan produk-produk yang ditawarkan.
8. Pemberian jaminan rasa aman dari pihak lembaga keuangan terkait transaksi yang dilakukan nasabah. Dalam artian, pihak lembaga keuangan dapat menjaga kepercayaan dan dana nasabah yang dikelola oleh pihak yang dipercayai nasabah.
9. Adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara pihak lembaga keuangan dengan para nasabah. Dalam arti, pihak lembaga keuangan memiliki kepedulian terhadap kebutuhan nasabah.

Untuk proses pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert 5 point. Angka 5 untuk jawaban sangat setuju, angka 4 untuk jawaban setuju, angka 3 untuk jawaban netral, angka 2 untuk jawaban tidak setuju, dan angka 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2012h:244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Metode analisis data yang digunakan untuk mengintegrasikan data hasil penelitian yang telah diperoleh sehingga laporan akhirnya bisa mudah dipahami.

## 3.7.1 Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Prayitno (2010:16) menyatakan bahwa validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam angket diuji terhadap faktor terkait. Sedangkan Indriantoro et.al (2014:181) menyatakan bahwa esensi dari validitas adalah akurasi. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrument tersebut dapat mengukur *construct* sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Menurut Priyatno (2010b:16), untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau angket dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Pada penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan computer program SPSS.

Instrumen dikatakan valid bila mempunyai nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, dengan taraf signifikansi 5%. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Menurut Singarimbun (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran

yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Ghozali (2007 : 41) menyatakan, “untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha.

Rumus :

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( \frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

$K$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians skor item

$s_x^2$  = Varians skor-skor tes (seluruh item  $K$ )

Jika nilai alpha  $> 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha  $> 0,80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

- a. Jika alpha  $> 0,90$  maka reliabilitas sempurna
- b. Jika alpha antara  $0,70 - 0,90$  maka reliabilitas tinggi
- c. Jika alpha antara  $0,50 - 0,70$  maka reliabilitas moderat
- d. Jika alpha  $< 0,50$  maka reliabilitas rendah

Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliable : Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analysis adalah kelanjutan dari tes Aplha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Melalui *item*

*analysis* ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

## 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda. Pengujian ini dilakukan untuk mendeteksi terpenuhinya asumsi-asumsi dalam model regresi berganda dan untuk menginterpretasikan data agar lebih relevan dalam menganalisis. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Imam Ghazali (2007b:110) menyatakan bahwa, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa uji normalitas adalah suatu uji untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas atau sampel Kolmogorov-Smirnov. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya. Adapun pedoman pengambilan keputusan uji normalitas :

- a. Jika angka signifikansi (Sig)  $> \alpha = 0,05$  maka data berdistribusi normal dan  $H_0$  diterima
- b. Angka signifikansi (Sig)  $< \alpha = 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal dan  $H_0$  ditolak

Adapun cara lain untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik. Metode yang digunakan adalah pengujian secara visual dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam program SPSS yang

membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2007c:105) tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat *tolerance value* ( $R^2$ ) atau dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi bila nilai VIF diatas nilai 10 atau *tolerance value* dibawah 0,10. Multikolinearitas tidak terjadi bila nilai VIF dibawah nilai 10 atau *tolerance value* diatas 0,10. Dengan demikian semakin tinggi nilai *tolerance* semakin rendah derajat kolinearitas yang terjadi. Sedangkan untuk VIF, semakin rendah nilai VIF semakin rendah derajat kolinearitas yang terjadi. Batasan nilai maksimum VIF yang biasa digunakan untuk menjustifikasi adanya kolineritas adalah 10.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Ratna (2015d:84) tujuan uji heterokedastitas adalah menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun cara selain mengambil keputusan dengan mengamati suatu pola tertentu, untuk menguji heteroskedastisitas yang lebih *absolute* dapat menggunakan uji *glejser* pada program SPSS yang menghasilkan *output* angka, sehingga kemungkinan salah dalam mengambil keputusan melalui analisis visual dapat diminimalisir. Uji *Glejser* adalah suatu uji untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregresikan *absolute residual*. Dasar pengambilan keputusan pada uji *glejser*, jika *sig.* diatas 0,05 maka H0 diterima, dan jika *sig.* dibawah 0,05 maka H0 ditolak. H0 diasumsikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.7.3 Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Berganda

Husein (2005:188) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Bagi Hasil

- X2 = Kesesuaian Hukum Syariah  
X3 = Pelayanan  
e = Standar Error

## 2. Uji F

Guna menguji signifikansi hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara simultan, maka digunakan uji F. Menurut Sugiyono (2012i:257) rumus yang dapat digunakan untuk dapat melakukan pengujian ini adalah :

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana:

- R<sup>2</sup> = koefisien korelasi berganda  
K = jumlah variabel independen  
N = jumlah anggota sampel  
Fh = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Ho diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
- Ho ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- $\alpha = 0.05$

F didasarkan pada derajat kebebasan sebagai berikut:

- Derajat pembilang (df1) = k
- Derajat penyebut (df2) = n-k-1

Apabila Ho diterima, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen dan sebaliknya

Apabila  $H_0$  ditolak, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel dependen.

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen atau dengan kata lain seberapa besar  $x$  dapat memberikan kontribusi terhadap  $y$ . Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

$r$  : Kuadrat Koefisien Korelasi

### 4. Uji t

Uji t (t Test) adalah pengujian secara parsial untuk membandingkan rata-rata dua sampel (Ratna, 2015e:86). Pengujian ini dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu dugaan hipotesis tersebut sebaiknya diterima atau ditolak. Tahapan yang dilakukan dalam uji ini adalah :

a. Merumuskan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  :  $\beta_i = 0$  (tidak berpengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen)

$H_a$  :  $\beta_i > 0$  (ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen)

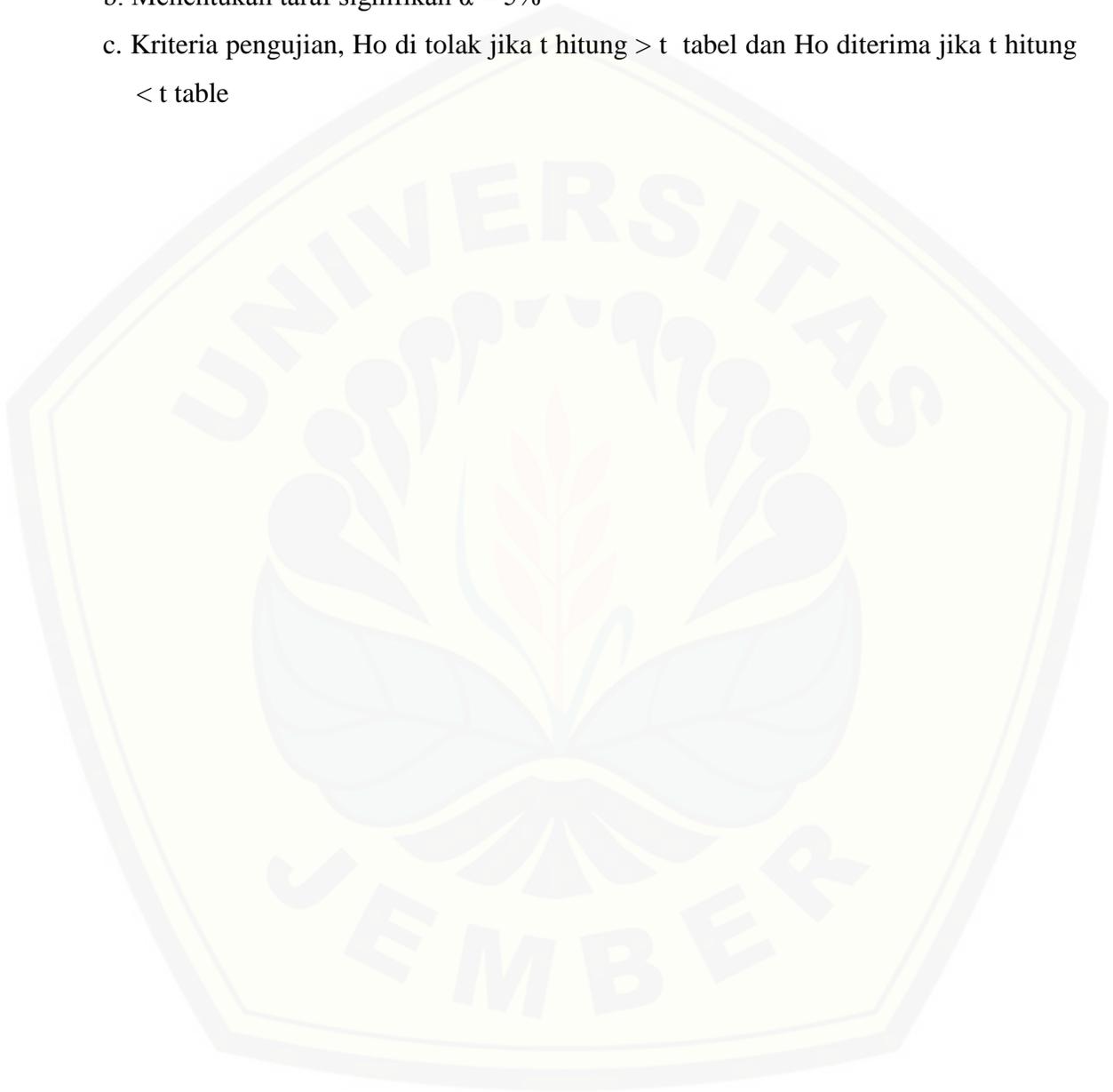
$$T \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{e b_i}}$$

Keterangan:  $b_i$  = koefisien regresi dari variabel  $i$

$Se_{b_i}$  = standar error dari  $b_i$

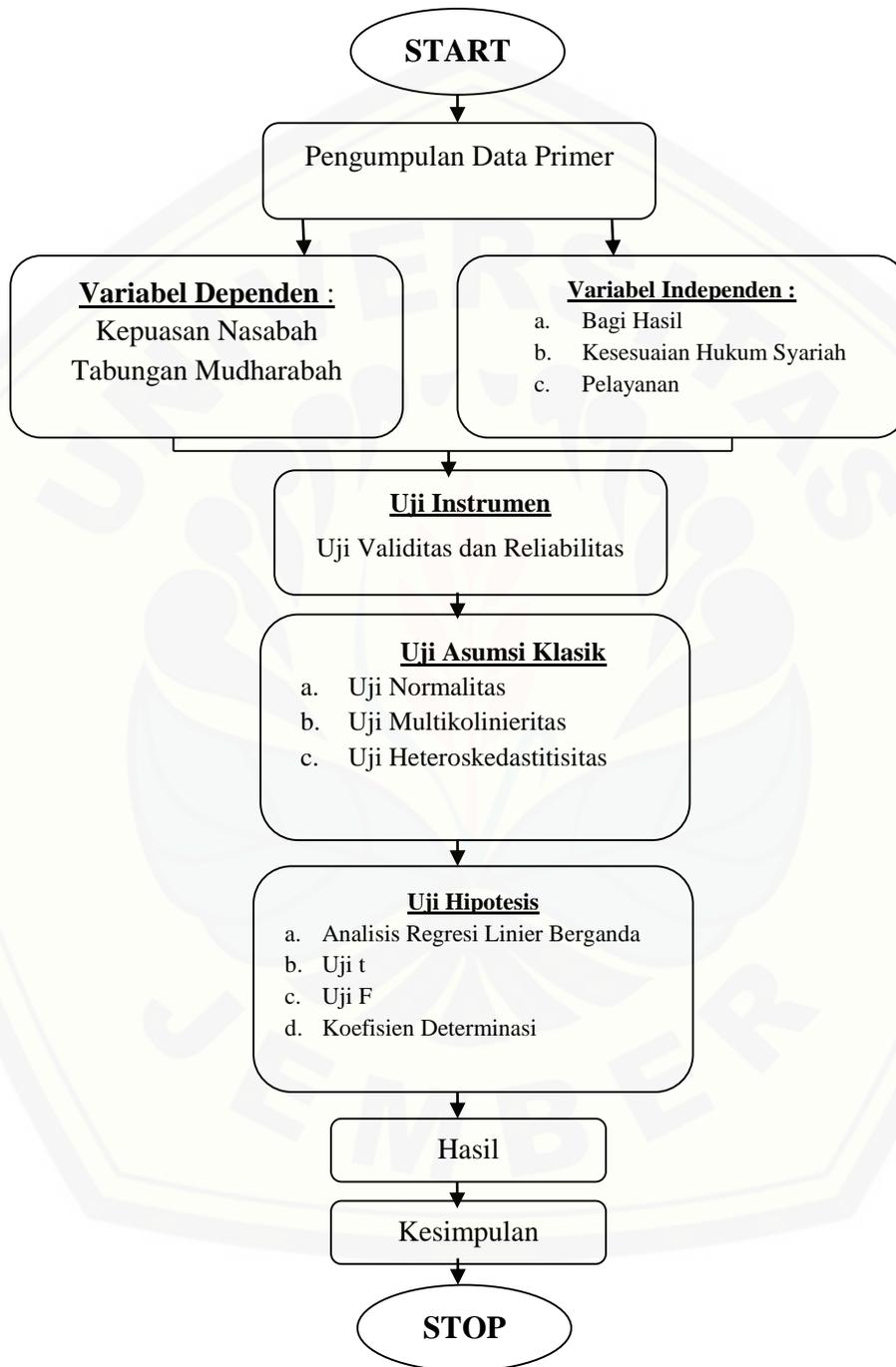
b. Menentukan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$

c. Kriteria pengujian,  $H_0$  di tolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$



### 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah pada penelitian ini adalah :



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah Penelitian

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Sehingga semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri, maka kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* semakin tinggi.
2. Kesesuaian Hukum Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Sehingga semakin sesuai hukum syariah yang diterapkan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri, maka kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* semakin tinggi.
3. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung-Jember. Sehingga semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT-UGT Sidogiri, maka kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* semakin tinggi.

### 5.2 Keterbatasan

Peneliti menyadari adanya keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Adapun beberapa keterbatasan tersebut sebagai berikut :

1. Peneliti hanya menyebarkan kuesioner kepada 90 responden untuk dijadikan sampel penelitian, mengingat banyaknya jumlah nasabah tabungan *mudharabah* di BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung.
2. Keterbatasan waktu yang digunakan pada kriteria *purposive sampling* dalam periode kepemilikan tabungan *mudharabah*. Pada penelitian ini menggunakan kriteria minimal periode kepemilikan tabungan selama 4 bulan, sehingga kurang

mampu mewakili tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan tabungan *mudharabah* enam bulanan, satu tahun, dan dua tahun.

3. Variabel independen dalam penelitian ini hanya sebanyak tiga variabel dari lima variabel yang dianggap sebagai faktor pendorong kepuasan nasabah karena belum ada indikator yang cukup jelas pada kedua faktor pendorong kepuasan lainnya. Selain itu pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa masih terdapat 52% faktor lain di luar variabel independen yang digunakan peneliti yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

### 5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak sampel penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas pemiihan waktu kepemilikan tabungan *mudharabah* yang mampu mewakili tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan produk tabungan dengan waktu simpanan satu bulanan, tiga bulanan, enam bulanan, satu tahun, dan dua tahun.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen dalam penelitian untuk mendapatkan hasil *Adjusted R Square* yang lebih besar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anshori, Abdul Ghofur. 2007. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Antonio, Muhammad. 2011. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani.
- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- DSN-MUI. 2000. *Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Tentang Tabungan*. Jakarta Pusat : DSN MUI.
- Eduardus, Tandelilin, 2010. *Portofolio dan Investasi Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta:Kanisius.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Indriantoro & Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta : BPF.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elexmedia Komputindo.
- Karim, Andiwarman. 2005. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kemara, Radhitya. 2014. *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi*. Skripsi : Universitas Jember.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kurniawan, Didik. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BPD DIY Syariah*. Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

- Lovelock, Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks
- Muchtasib, Ach.Bakhrul. 2006. *Konsep Bagi Hasil Dalam Perbankan Syariah*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Muhammad, Rifqi. 2008. *Akuntansi Keuangan Syariah*. Yogyakarta : P3EI Press.
- Muhlis. 2011. *Perilaku Menabung di Perbankan Syariah Jawa Tengah*. Disertasi : Universitas Diponegoro.
- Mullins, John W, Orville C. Walkers.2010. *Marketing Management : A Strategic Decision Making Approach*. New York : McGraw Hill Companies, Inc.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.
- Ratna, Ika. 2015. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, Reputasi Bank, dan Informasi yang Diperoleh Nasabah Terhadap Jumlah Tabungan Mudharabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember*. Skripsi : Universitas Jember.
- Riza, Rahmana. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*. Tesis : Universitas Diponegoro.
- Roziq, Ahmad dan Rinanda Fitri. 2013. *Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen Vol.XII No.1. ISSN : 1412-5366.
- Salman, Riza. 2012. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta Barat : Akademia.
- Simamora, Elisabeth R. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Tesis : Universitas Diponegoro.
- Singarimbun, Masri. 2011. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tarsidin. 2010. *Bagi Hasil : Konsep dan Analisis*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

**LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

**JUDUL**

**PENGARUH BAGI HASIL, KESESUAIAN HUKUM SYARIAH, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
*MUDHARABAH*  
(STUDI EMPIRIS TERHADAP NASABAH BMT-UGT SIDOGIRI CABANG  
BALUNG – JEMBER)**

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, dengan ini memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada. Adapun kuesioner saya lakukan untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Data-data yang diperoleh akan saya jaga kerahasiaannya serta dipergunakan hanya untuk kepentingan akademik. Jawaban dari saudara tidak ada yang salah dan benar dalam pengisian kuesioner ini. Saya mohon kesediaan saudara untuk menjawab semua pertanyaan yang ada. Partisipasi saudara merupakan kunci keberhasilan penelitian saya. Atas perhatian, dukungan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat  
Saya,

Reza

Ayu

Kahfi

**BAGIAN I : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ..... (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (lingkari salah satu)
3. Usia :  17-29 tahun       lebih dari 40 tahun  
 30-40tahun
4. Pekerjaan : .....
5. Pendidikan Terakhir :  SD/Sederajat       SLTA/ sederajat  
 SMP/ sederajat       Perguruan Tinggi
6. Lama menjadi nasabah  
Tabungan *Mudharabah* :  4-7 bulan       lebih dari 1 tahun  
 8-11 bulan

**BAGIAN II : KUESIONER**

Berilah tanda (√) pada salah satu pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan butir-butir isian sebagai berikut :

STS	TS	N	S	SS
-----	----	---	---	----

STS : SANGAT TIDAK SETUJU

TS : TIDAK SETUJU

N : NETRAL

S : SETUJU

SS : SANGAT SETUJU

## DAFTAR KUESIONER

### 1. Imbalan Bagi Hasil

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Besarnya persentase bagi hasil tabungan <i>mudharabah</i> yang ditawarkan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung cukup besar					
2.	Bagi hasil yang diterima oleh nasabah telah sesuai dengan persentase bagi hasil di awal akad					
3.	Nominal bagi hasil yang diterima nasabah akan berubah sesuai dengan keuntungan yang diperoleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung atas pengelolaan dana tabungan nasabah					
4.	Besarnya bagi hasil yang diberikan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung telah sesuai dengan harapan anda					

### 2. Kesesuaian Hukum Syariah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

1.	BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memberikan imbalan berupa bagi hasil kepada nasabah untuk menghindari <i>riba</i>					
2.	Keuntungan yang dibagikan merupakan hasil usaha yang diperoleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung dari kegiatan pengelolaan dana tabungan <i>mudharabah</i>					
3.	Nasabah memilih tabungan mudharabah dikarenakan bagi hasil yang diterima tidak diperoleh dari pembiayaan usaha yang haram					
4.	BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung bersifat adil dalam membagikan hasil dari pengelolaan tabungan <i>mudharabah</i> kepada nasabah, sehingga nasabah tidak terzalimi					
5.	BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung tidak mengurangi jumlah keuntungan bagi hasil nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan					

### 3. Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kantor BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memiliki gedung dan fasilitas (AC, kursi) yang baik					
2.	Karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung selalu berpenampilan rapi					
3.	Karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung melayani nasabah dengan ramah					
4.	BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
5.	Petugas BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah					

6.	Karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi dan keluhan nasabah					
7.	Karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem BMT dan produk-produknya					
8.	BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memberikan rasa aman selama bertransaksi					
9.	Karyawan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung memahami kebutuhan nasabah dan menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah					

#### 4. Kepuasan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kinerja keseluruhan baik bagi hasil, kesesuaian hukum syariah, dan pelayanan pada tabungan <i>mudharabah</i> BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung telah memberikan anda kepuasan.					
2.	Anda setuju dengan besarnya imbalan bagi hasil yang diterapkan pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung.					
3.	Anda setuju bahwa kegiatan dan produk BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung telah sesuai dengan prinsip syariah dalam Islam.					
4.	Pelayanan BMT-UGT Sidogiri Cabang Balung dapat memenuhi segala kebutuhan anda sebagai nasabah.					

**LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN**

<b>NO</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>TOTAL</b>
1	4	5	4	5	18
2	3	4	4	4	15
3	3	4	4	3	14
4	3	5	4	4	16
5	4	3	4	4	15
6	4	4	5	4	17
7	3	5	4	2	14
8	4	4	3	4	15
9	3	3	3	3	12
10	4	3	4	4	15
11	3	5	4	4	16
12	4	5	4	4	17
13	4	4	5	4	17
14	3	4	4	4	15
15	4	5	5	4	18
16	4	4	5	4	17
17	3	4	5	4	16
18	3	4	4	3	14
19	5	4	4	4	17
20	4	4	2	4	14
21	2	4	2	4	12
22	3	4	2	4	13
23	3	4	2	4	13
24	3	4	4	4	15
25	4	4	2	4	14
26	3	4	4	4	15
27	3	4	4	4	15
28	3	3	4	3	13
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	3	4	4	4	15
32	2	3	4	2	11
33	2	3	4	2	11
34	2	4	4	4	14
35	3	4	4	4	15

36	4	4	3	4	15
37	3	4	4	5	16
38	2	4	4	4	14
39	4	4	4	3	15
40	4	4	5	5	18
41	4	5	4	5	18
42	2	4	4	3	13
43	3	4	3	4	14
44	4	3	4	4	15
45	4	4	5	5	18
46	4	4	5	4	17
47	4	3	4	4	15
48	5	4	5	5	19
49	4	4	5	4	17
50	3	4	4	4	15
51	4	3	4	4	15
52	4	4	5	4	17
53	2	3	3	2	10
54	4	4	5	4	17
55	4	5	4	4	17
56	4	4	3	4	15
57	4	5	5	4	18
58	4	4	3	4	15
59	4	5	5	5	19
60	5	5	4	4	18
61	2	3	3	2	10
62	3	3	4	4	14
63	4	4	5	4	17
64	4	4	5	4	17
65	3	4	3	3	13
66	3	4	4	4	15
67	4	4	5	4	17
68	4	5	5	5	19
69	3	4	3	3	13
70	3	4	3	3	13
71	3	3	5	3	14
72	4	5	4	4	17
73	3	4	4	3	14

74	3	3	4	3	13
75	5	4	4	4	17
76	4	5	3	4	16
77	3	4	5	3	15
78	4	5	4	4	17
79	4	4	4	5	17
80	4	4	5	4	17
81	4	4	5	4	17
82	5	4	4	4	17
83	2	3	4	4	13
84	2	2	3	3	10
85	5	5	4	5	19
86	5	4	4	4	17
87	4	5	4	5	18
88	3	4	4	4	15
89	4	4	5	4	17
90	4	4	5	4	17

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
1	4	3	5	5	4	21
2	4	4	5	5	2	20
3	4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	3	21
6	5	4	5	5	4	23
7	4	4	4	3	4	19
8	4	3	4	5	3	19
9	4	2	4	3	3	16
10	5	4	4	5	5	23
11	5	4	4	5	5	23
12	4	4	5	5	4	22
13	4	4	5	5	4	22
14	4	4	4	5	4	21
15	4	3	4	5	4	20
16	4	3	4	5	4	20
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20

19	4	4	5	4	4	21
20	2	3	4	4	4	17
21	5	4	4	3	4	20
22	4	4	5	4	3	20
23	3	3	4	4	4	18
24	4	4	4	4	5	21
25	4	4	3	5	5	21
26	4	4	4	3	4	19
27	4	4	4	4	5	21
28	3	3	4	3	3	16
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	4	3	16
32	4	3	4	5	5	21
33	4	3	4	5	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	4	4	22
36	4	3	5	5	4	21
37	5	3	5	5	5	23
38	5	5	4	5	5	24
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	5	5	22
41	4	4	4	5	5	22
42	4	4	5	4	5	22
43	5	5	5	4	4	23
44	4	4	4	5	5	22
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	5	4	4	23
47	4	4	5	4	4	21
48	5	5	5	4	5	24
49	5	5	4	5	4	23
50	4	5	5	4	3	21
51	5	4	5	5	4	23
52	4	4	4	5	4	21
53	5	4	4	5	5	23
54	5	4	5	5	4	23
55	5	5	4	5	5	24
56	4	4	5	4	4	21

57	4	4	5	4	4	21
58	4	5	5	4	5	23
59	4	4	5	5	4	22
60	4	4	5	4	4	21
61	5	5	4	5	5	24
62	3	3	4	3	3	16
63	4	4	5	4	4	21
64	5	5	5	5	4	24
65	4	4	4	5	4	21
66	3	3	4	4	4	18
67	5	4	5	5	4	23
68	5	5	5	4	4	23
69	5	5	5	5	5	25
70	4	4	5	4	4	21
71	5	5	5	4	4	23
72	3	3	3	5	5	19
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	4	4	5	23
76	4	4	4	4	4	20
77	4	3	4	4	4	19
78	4	4	5	4	5	22
79	4	4	4	5	5	22
80	5	4	4	5	4	22
81	4	4	5	4	4	21
82	4	4	4	5	4	21
83	4	4	4	4	2	18
84	5	5	4	5	4	23
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	4	4	20
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20
89	5	5	5	5	4	24
90	5	5	5	4	5	24

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOTAL
						6	7	8		L

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

39	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
40	4	4	3	4	4	4	5	4	4	36
41	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
42	3	5	5	4	5	5	4	4	5	40
43	5	3	4	4	5	4	4	5	4	38
44	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
45	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41
46	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
48	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
49	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41
50	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
51	4	5	4	3	4	4	5	4	4	37
52	4	5	5	5	4	5	4	4	5	41
53	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
54	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
55	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
56	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39
57	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
58	5	3	4	4	3	4	4	5	4	36
59	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
60	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
61	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42
62	3	5	5	4	3	4	4	5	5	38
63	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
64	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
65	4	4	4	5	4	4	5	4	5	39
66	4	5	5	4	4	4	3	4	4	37
67	4	4	5	5	4	5	3	5	4	39
68	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42
69	5	5	5	4	4	5	3	5	5	41
70	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
71	3	4	4	4	5	5	4	4	5	38
72	3	5	5	5	5	5	4	4	4	40
73	3	4	4	3	3	4	5	4	4	34
74	5	4	4	5	4	4	3	4	4	37
75	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
76	4	3	4	5	3	3	3	4	4	33

77	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
78	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
79	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39
80	3	5	4	5	4	5	3	5	4	38
81	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40
82	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
83	3	4	5	4	4	4	4	5	4	37
84	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
85	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
86	5	4	4	3	4	4	3	5	4	36
87	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
88	3	4	3	4	4	5	3	4	5	35
89	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
90	5	5	5	3	5	5	4	5	5	42

NO	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	4	16
3	3	4	4	4	15
4	4	4	4	5	17
5	3	3	4	4	14
6	4	4	5	4	17
7	2	4	3	4	13
8	4	4	5	4	17
9	3	3	4	4	14
10	4	3	4	4	15
11	4	3	4	4	15
12	4	4	4	5	17
13	4	4	4	4	16
14	3	3	4	4	14
15	4	4	5	4	17
16	4	4	5	4	17
17	3	3	4	4	14
18	4	4	5	4	17
19	4	4	4	5	17
20	4	4	3	4	15
21	3	3	4	4	14

22	4	4	4	4	16
23	4	3	4	4	15
24	4	4	5	4	17
25	4	4	4	5	17
26	4	4	4	4	16
27	5	4	4	4	17
28	4	4	3	3	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	3	3	4	4	14
33	3	3	4	4	14
34	4	3	4	4	15
35	4	4	3	4	15
36	4	4	5	4	17
37	4	4	5	5	18
38	4	4	4	3	15
39	4	4	5	4	17
40	5	4	5	4	18
41	5	5	4	5	19
42	5	4	5	5	19
43	5	4	4	5	18
44	4	4	5	5	18
45	4	4	4	5	17
46	4	4	5	4	17
47	5	4	4	4	17
48	5	4	4	5	18
49	4	4	5	4	17
50	4	4	5	4	17
51	4	5	5	4	18
52	4	4	5	5	18
53	4	3	5	4	16
54	4	4	5	4	17
55	5	5	5	5	20
56	4	4	5	4	17
57	4	4	5	5	18
58	4	4	4	5	17
59	5	4	5	5	19

60	4	5	5	4	18
61	4	4	5	5	18
62	4	3	4	4	15
63	4	4	5	4	17
64	5	4	5	5	19
65	5	4	5	5	19
66	4	3	4	4	15
67	5	5	4	4	18
68	5	4	5	5	19
69	5	5	4	4	18
70	4	3	5	4	16
71	4	3	4	4	15
72	4	4	4	5	17
73	5	4	5	4	18
74	4	4	4	5	17
75	5	5	5	5	20
76	4	5	5	5	19
77	4	3	4	4	15
78	4	4	5	5	18
79	4	4	5	4	17
80	4	4	5	4	17
81	4	5	4	4	17
82	4	4	4	5	17
83	3	4	4	4	15
84	4	4	5	5	18
85	5	5	5	4	19
86	4	5	4	5	18
87	5	4	5	5	19
88	4	3	4	3	14
89	4	4	5	4	17
90	5	4	4	5	18

**LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS**

**1. Bagi Hasil**

**Correlations**

		Bagi Hasil	Bagi Hasil	Bagi Hasil	Bagi Hasil	TOTAL
Bagi Hasil	Pearson Correlation	1	,399**	,308**	,563**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000	,000
	N	90	90	90	90	90
Bagi Hasil	Pearson Correlation	,399**	1	,155	,457**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000		,146	,000	,000
	N	90	90	90	90	90
Bagi Hasil	Pearson Correlation	,308**	,155	1	,245*	,625**
	Sig. (2-tailed)	,003	,146		,020	,000
	N	90	90	90	90	90
Bagi Hasil	Pearson Correlation	,563**	,457**	,245*	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,020		,000
	N	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	,803**	,664**	,625**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**2. Kesesuaian Hukum Syariah**

**Correlations**

		KHS	KHS	KHS	KHS	KHS	TOTAL
KHS	Pearson Correlation	1	,690**	,385**	,335**	,366**	,840**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
KHS	Pearson Correlation	,690**	1	,350**	,164	,304**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,122	,004	,000
	N	90	90	90	90	90	90
KHS	Pearson Correlation	,385**	,350**	1	,064	-,059	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,546	,581	,000
	N	90	90	90	90	90	90

N		90	90	90	90	90	90
KHS	Pearson Correlation	,335**	,164	,064	1	,333**	,577**
	Sig. (2-tailed)	,001	,122	,546		,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90
KHS	Pearson Correlation	,366**	,304**	-,059	,333**	1	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,581	,001		,000
	N	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	,840**	,768**	,496**	,577**	,608**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Pelayanan

**Correlations**

	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	TOTAL
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,104	-,001	,035	,193	,102	,063	,131	,081	,397**
	Sig. (2-tailed)		,329	,995	,743	,069	,340	,558	,217	,448	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,104	1	,334**	,075	,317**	,120	,120	,190	,234*	,523**
	Sig. (2-tailed)	,329		,001	,485	,002	,261	,261	,073	,027	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	-,001	,334**	1	,185	,275**	,256*	,024	,226*	,281**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,995	,001		,080	,009	,015	,820	,032	,007	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,035	,075	,185	1	,151	,167	-,160	,189	,277**	,421**
	Sig. (2-tailed)	,743	,485	,080		,156	,115	,131	,075	,008	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,193	,317**	,275**	,151	1	,328**	,187	,301**	,235*	,648**
	Sig. (2-tailed)	,069	,002	,009	,156		,002	,078	,004	,026	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,102	,120	,256*	,167	,328**	1	,211*	,173	,334**	,612**
	Sig. (2-tailed)	,340	,261	,015	,115	,002		,046	,103	,001	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,063	,120	,024	-,160	,187	,211*	1	,021	,129	,355**
	Sig. (2-tailed)	,558	,261	,820	,131	,078	,046		,845	,226	,001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,131	,190	,226*	,189	,301**	,173	,021	1	,169	,518**
	Sig. (2-tailed)	,217	,073	,032	,075	,004	,103	,845		,111	,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,081	,234*	,281**	,277**	,235*	,334**	,129	,169	1	,578**
	Sig. (2-tailed)	,448	,027	,007	,008	,026	,001	,226	,111		,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	,397**	,523**	,536**	,421**	,648**	,612**	,355**	,518**	,578**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Kepuasan Nasabah

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,513**	,384**	,371**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	132	132	132	132	90
Y.2	Pearson Correlation	,513**	1	,274**	,344**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	132	132	132	132	90
Y.3	Pearson Correlation	,384**	,274**	1	,286**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,001	,000
	N	132	132	132	132	90
Y.4	Pearson Correlation	,371**	,344**	,286**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000
	N	132	132	132	132	90
TOTAL	Pearson Correlation	,779**	,727**	,668**	,677**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS**

1. Bagi Hasil

**Case Processing Summary**

		N	%
<b>Reliability Statistics</b>		90	100,0
Cronbach's Alpha	N of Items	0	,0
,681	4	90	100,0

all variables in the procedure.

2. Kesesuaian Hukum Syariah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,679	5

3. Pelayanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,636	9

4. Kepuasan Nasabah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	4

**LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,19294755
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,077
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		,757
Asymp. Sig. (2-tailed)		,615

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**LAMPIRAN 6. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	,814	1,931			
Bagi Hasil	,226	,064	,288	,912	1,097
KHS	,304	,070	,385	,766	1,305
Pelayanan	,154	,051	,260	,800	1,250

a. Dependent Variable: Kepuasan



LAMPIRAN 7. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

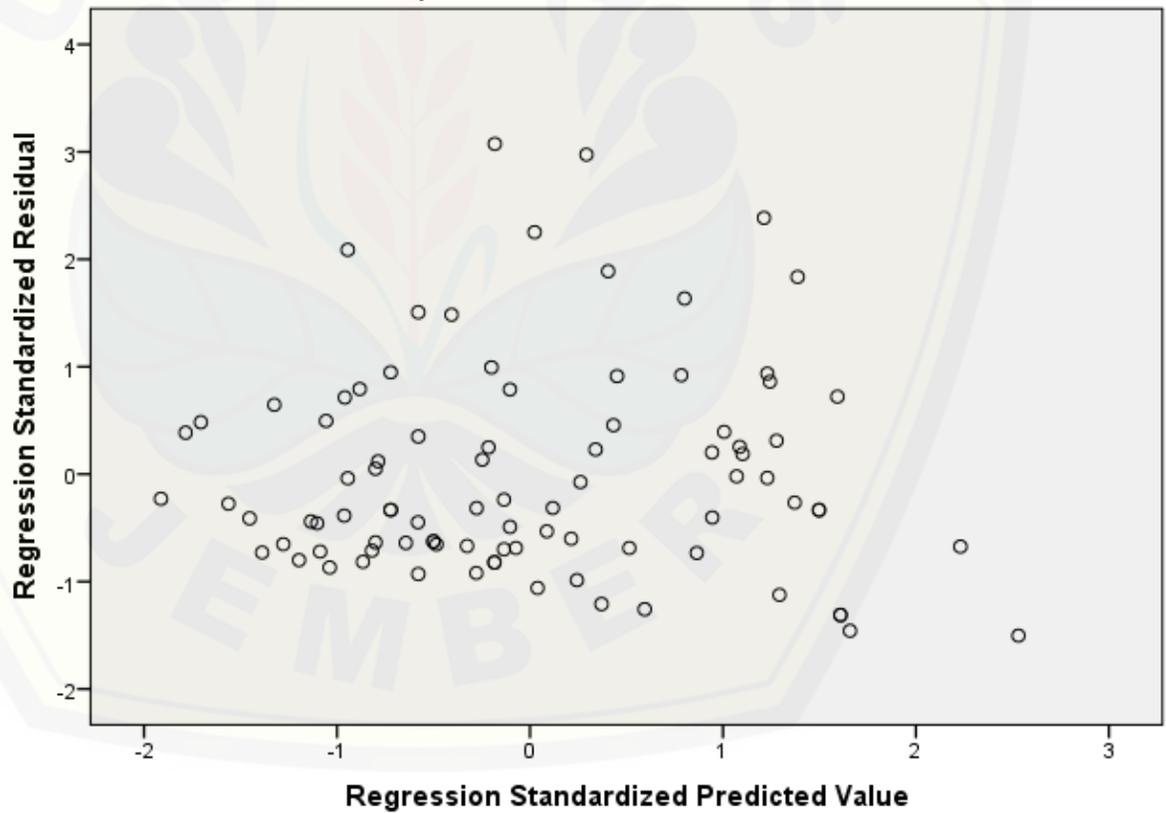
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,254	1,391		1,621	,109
	Bagi Hasil	-,079	,042	-,208	-1,863	,066
	KHS	,075	,058	,151	1,302	,196
	Pelayanan	-,046	,032	-,161	-1,448	,151

a. Dependent Variable: absres

Scatterplot

Dependent Variable: absres



**LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

1. Deskriptif Statistik

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	90	2,50	4,75	3,8472	,52560
x2	90	3,20	5,00	4,2467	,41979
x3	90	3,33	4,78	4,2864	,31071
Y	90	3,00	5,00	4,1694	,41365
Valid N (listwise)	90				

2. Uji Hipotesis

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,980	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,013	17,820	,02	,99	,05	,03
	3	,005	27,613	,20	,00	,92	,09
	4	,003	39,650	,78	,01	,03	,88

a. Dependent Variable: Y

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	,480	,462	1,214

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116,998	3	38,999	26,480	,000 <sup>b</sup>
	Residual	126,658	86	1,473		
	Total	243,656	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,814	1,931		,421	,675		
	Bagi Hasil	,226	,064	,288	3,532	,001	,912	1,097
	KHS	,304	,070	,385	4,340	,000	,766	1,305
	Pelayanan	,154	,051	,260	2,989	,004	,800	1,250

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,68	19,17	16,68	1,147	90
Residual	-2,891	3,416	,000	1,193	90
Std. Predicted Value	-2,613	2,170	,000	1,000	90
Std. Residual	-2,382	2,815	,000	,983	90

a. Dependent Variable: Y



**LAMPIRAN 9. TABEL R PEARSON**



Tabel Nilai Kritis R Pearson (  $p = 0,05$  )

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
3	1	0,997	36	34	0,329	69	67	0,237
4	2	0,950	37	35	0,325	70	68	0,235
5	3	0,878	38	36	0,320	71	69	0,234
6	4	0,811	39	37	0,316	72	70	0,232
7	5	0,754	40	38	0,312	73	71	0,230
8	6	0,707	41	39	0,308	74	72	0,229
9	7	0,666	42	40	0,304	75	73	0,227
10	8	0,632	43	41	0,301	76	74	0,226
11	9	0,602	44	42	0,297	77	75	0,224
12	10	0,576	45	43	0,294	78	76	0,223
13	11	0,553	46	44	0,291	79	77	0,221
14	12	0,532	47	45	0,288	80	78	0,220
15	13	0,514	48	46	0,285	81	79	0,219
16	14	0,497	49	47	0,282	82	80	0,217
17	15	0,482	50	48	0,279	83	81	0,216
18	16	0,468	51	49	0,276	84	82	0,215
19	17	0,456	52	50	0,273	85	83	0,213
20	18	0,444	53	51	0,271	86	84	0,212
21	19	0,433	54	52	0,268	87	85	0,211
22	20	0,423	55	53	0,266	88	86	0,210
23	21	0,413	56	54	0,263	89	87	0,208
24	22	0,404	57	55	0,261	90	88	0,207
25	23	0,396	58	56	0,259	91	89	0,206
26	24	0,388	59	57	0,256	92	90	0,205
27	25	0,381	60	58	0,254	93	91	0,204
28	26	0,374	61	59	0,252	94	92	0,203
29	27	0,367	62	60	0,250	95	93	0,202
30	28	0,361	63	61	0,248	96	94	0,201
31	29	0,355	64	62	0,246	97	95	0,200
32	30	0,349	65	63	0,244	98	96	0,199
33	31	0,344	66	64	0,242	99	97	0,198
34	32	0,339	67	65	0,240	100	98	0,197
35	33	0,334	68	66	0,239	101	99	0,196

LAMPIRAN 10. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98759	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 11. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
60	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
61	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
62	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
63	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
64	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
66	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
68	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
67	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
68	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
68	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
80	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
81	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
82	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
83	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
84	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
86	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
88	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
87	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
88	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
89	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
78	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78