

KUALITAS PELAYANAN DAN POLA BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENYIMPAN PADA BANK SYARIAH

Tuti Hastuti

tutifeuwg@yahoo.co.id
FE Universitas Widyagama Malang

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah untuk mengetahui dan menilai seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. sehingga dapat menjadi salah satu acuan bagi perbankan syariah dalam mengambil keputusannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey pada nasabah penyimpan di bank syariah untuk mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur pengumpulan data yang pokok. Setelah diadakan pengamatan dan melakukan analisis data serta pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis statistik regresi dinyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pola bagi hasil, kepuasan nasabah

***Abstract :** While the purpose of this study is to find out yourself and judge how much influence the quality of care and the profit sharing banking system on customer satisfaction, so it can be a reference for Islamic banking in the retrieval decision. This type of research is survey research on depositors in Islamic banks to take a sample from a population and used a questionnaire as a measurement of the main data collection. Subsequent to the observations and perform data analysis and hypothesis testing, it can be concluded that the results of statistical regression analysis is submitted there is significant relationship between quality of care and the profit sharing banking system on customer satisfaction.*

***Key words :** quality of service, profit sharing banking system, customer satisfaction*

Pada pertengahan tahun 1997 keadaan perekonomian mengalami krisis moneter, yaitu krisis dimana mata uang dimulai dengan melemahnya mata uang Bath yang terus menjalar di kawasan Asia Tenggara sehingga menyebabkan nilai rupiah mengalami depreasiasi yang cukup besar dan semakin melemah terhadap Dollar AS. Dengan adanya krisis tersebut banyak pembangunan proyek yang tertunda, banyak perusahaan swasta yang tidak mampu melanjutkan usahanya. Dalam dunia perbankan sendiri banyak bank-bank swasta maupun pemerintah yang dilikuidasi atau dibekukan usahanya karena dianggap tidak mampu melanjutkan usahanya disebabkan terlalu banyaknya pinjaman dollar untuk membiayai proyek-proyek tersebut yang menghasilkan rupiah. Dengan adanya kondisi seperti ini maka pemerintah melakukan pengetatan moneter yang cukup drastis diantaranya: Meningkatkan tingkat suku bunga, bunga SBI yang terus dipertahankan, terhentinya

dana dari BI yang mengakibatkan tingkat suku bunga pinjaman antar bank meningkat sehingga dalam waktu yang singkat bank-bank dan perusahaan-perusahaan yang mempunyai pinjaman dari bank mengalami kesulitan likuiditas dan banyak transaksi terhenti. Kesulitan likuiditas perusahaan-perusahaan tersebut mengakibatkan pengembalian pinjaman-pinjaman ke bank terlambat sehingga masalah kredit macet dan likuiditas yang dialami perbankan semakin serius.

Dunia usaha harus terus menerus melakukan restrukturisasi dalam segala bidang usaha (keuangan organisasi pemasaran dan lain sebagainya) supaya selalu mendapat manfaat yang optimal pada kondisi yang saat ini terjadi. Salah satu jenis perusahaan yang menghasilkan produk berupa jasa adalah bank, dimana konsumen menyimpan kelebihan dana yang dimiliki. Bank terus menerus memanfaatkan perubahan perilaku masyarakat Indonesia untuk memberi pelayanan yang cepat dan baik, menjaga keberhasilan sebagai tuntutan utama konsumen dimanapun berada.

Pelayanan yang buruk diberikan suatu bank dengan sendirinya merupakan promosi yang buruk bagi bank tersebut. Dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan. Pelayanan bank merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh bank. Dalam hal ini Bank Syariah merupakan bank yang dipilih untuk dijadikan obyek penelitian mengingat Bank Syariah menarik untuk diteliti yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pola bagi hasil Bank Syariah dilihat dari sudut pandang nasabahnya. Penilaian dari pihak nasabah ini dapat dijadikan sarana yang tepat bagi Bank Syariah mengetahui hal-hal apa yang perlu dibenahi dan dikembangkan dalam pelayanan guna mencapai kepuasan nasabah.

Berkembangnya bank-bank syariah di Negara-Negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnaen A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M. Saefuddin, Muhammad Amien Azis, dll. Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilaksanakan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas secara mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. berdasarkan amanat Munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja dari Tim Perbankan MUI tersebut di atas. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 miliar.

Pada tanggal 3 November 1991, dalam acara silaturahmi Presiden di Istana Bogor, dapat dipenuhi dengan total komitmen modal disetor awal sebesar Rp 106.123.382.000,-. Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi. Hingga September 1999, Bank Muamalat

Indonesia telah memiliki lebih dari 45 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, dan Makasar.

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “Bank Dengan Sistem Bagi Hasil”; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin dari undang-undang no.7 tahun 1992, dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan “sisipan” belaka.

Upaya mendorong pengembangan bank Syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Pengembangan perbankan syariah juga ditujukan untuk mobilisasi dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional. Selain itu, sejalan dengan upaya-upaya restrukturisasi perbankan, pengembangan bank syariah merupakan suatu alternatif sistem pelayanan jasa bank dengan berbagai kelebihan yang dimilikinya.

Dengan diberlakukannya undang-undang no.10 tahun 1998, perbankan syariah telah mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk menyelenggarakan kegiatan usaha, termasuk pemberian kesempatan kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang yang khusus melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah. Pemberian kesempatan pembukaan kantor cabang syariah ini adalah sebagai upaya meningkatkan jaringan perbankan syariah yang tentunya akan dilakukan bersamaan dengan upaya pemberdayaan perbankan syariah. Upaya tersebut diharapkan akan mendorong perluasan jaringan kantor, pengembangan pasar uang antar bank syariah, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan kinerja bank syariah, yang pada intinya akan menunjang pembentukan landasan perekonomian rakyat yang lebih kuat dan tangguh.

Dengan lahirnya Bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang, Karena umat Islam akan berhubungan dengan perbankan tenang tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.

Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non-Muslim, karena bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat, karena di dalam operasinya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu bank Islam dinilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank Islam tidak bersifat eksklusif untuk Islam saja. Tetapi tidak ada larangan untuk umat non-Muslim untuk melakukan hubungan dengan bank Islam.

Bank Islam dengan sistem bagi hasilnya sebagai alternatif pengganti dari

penerapan sistem bunga ternyata dinilai telah berhasil menghindarkan dampak negatif pada penerapan bunga, (Waluyo Bambang, 2002) seperti:

- a. Pembebanan pada nasabah berlebih-lebihan dengan beban bunga berbunga (*Compound Interest*) bagi nasabah yang tidak mampu membayar pada saat jatuh tempo.
- b. Timbulnya pemerasan (*Eksplorasi*) yang kuat terhadap yang lemah.
- c. Terjadinya konsentrasi kekuatan ekonomi di tangan kelompok elit, para bankir dan pemilik modal.
- d. Kurangnya peluang bagi ekonomi lemah/bawah untuk mengembangkan potensi usahanya.

Selain mampu menghindarkan dari dampak negatif penerapan bunga, bank Islam dengan sistem bagi hasil dinilai mampu mengalokasikan sumber dana dan sumber daya secara efisien. Kemampuan untuk mengalokasikan sumber secara efisien inilah merupakan modal utama untuk menghadapi persaingan pasar dan perolehan laba.

Bank-bank konvensional dalam operasinya selama ini menggunakan sistem bunga, di mana menurut hukum Islam bahwa membungakan uang itu hukumnya haram dan termasuk dalam kategori riba yaitu pengambilan tambahan baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip *Muamalat* dalam Islam. Tetapi di Indonesia ada beberapa pendapat tentang bunga bank, (Muhammad, 2005) yaitu:

- a. Bunga bank itu haram, karena bunga itu diambil dari kelebihan uang nasabah oleh sebab itu harus ditinggalkan.
- b. Bunga bank itu adalah Subhat artinya tidak jelas halal atau haramnya sebab dalail yang mengharamkan tidak jelas atau tidak kuat dan dalil yang menghalalkan tidak kuat. Orang Islam yang menghadapi hal demikian maka harus ditinggalkan.
- c. Bunga bank itu boleh dilakukan tetapi hanya dalam keadaan darurat saja.
- d. Bunga bank itu tidak haram atau halal karena itu adalah konsekuensi dari suatu bisnis, karena lebih banyak manfaatnya daripada kerugiannya. Dari pendapat tersebut di atas maka terdapat dua aliran, yaitu:

1. Aliran Konservatif

Yaitu aliran yang melarang berhubungan dengan bank, karena bunga bank yang termasuk dalam kategori haram, Subhat itu termasuk dalam kategori riba. Misalnya: seseorang meminjam uang kepada orang lain sebesar Rp 500.000,- tetapi setelah beberapa bulan uang yang harus dikembalikan bertambah Rp 600.000,-

2. Aliran Pragmatis

Yaitu aliran yang menganggap bunga bank itu tidak haram atau halal karena merupakan konsekuensi dari suatu bisnis. Pada kenyataannya banyak umat Islam di Indonesia yang menggunakan aliran konservatif dan mereka akan

berhubungan dengan bank syariah apabila dalam keadaan tertentu atau darurat saja, misalnya naik haji.

Pada dasarnya aktivitas bank Islam tidak jauh berbeda dengan aktivitas bank-bank yang telah ada. Perbedaannya selain terletak pada orientasi konsep juga terletak pada konsep dasar operasionalnya yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam Islam.

Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah akan mendorong investor untuk menanamkan uang mereka di dalam bank. Kongsu dalam bank ini akan menanggung untung dan rugi bersama, yang berbeda dengan sistem bank konvensional dimana kerugian hanya akan ditanggung oleh peminjam sedangkan pemberi pinjaman akan selalu mendapatkan keuntungan (Muhammad Syafi'i Antonio, 2001).

Berbeda dengan yang ada pada bank konvensional, berbagai produk simpanan pada bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Giro *Wadi'ah* (Titipan Murni), yaitu simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Setiap mengambil, nasabah berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh bank.
- b. Tabungan *Mudharabah*, yaitu dana yang disimpan nasabah dikelola bank, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama.
- c. Deposito Investasi *Mudharabah*, yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank bersangkutan, dengan menerapkan sistem bagi hasil keuntungan.
- d. Tabungan Qurban, yaitu simpanan pihak ketiga yang dikumpulkan untuk ibadah qurban dengan penarikan yang dilakukan pada saat nasabah akan melakukan qurban atau pada saat tertentu yang disepakati bersama. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *Al-Mudharabah*.
- e. Tabungan Haji *Mudharabah*, yaitu simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan melakukan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *Al-Mudharabah*.

Disamping produk pembiayaan dan simpanan, bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan lainnya kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa:

- a. *Al-Wakalah (Deputyship)*, adalah akad pwerwalian antara dua pihak, dimana pihak pertama mewakilkan suatu urusan kepada pihak kedua untuk bertindak atas nama pihak pertama. Biasanya *Wakalah* ditetapkan dalam penerbitan *Letter of Credit (L/C)* atau penerusan permintaan akan barang dalam negeri dari bank diluar negeri (*L/C eksport*).
- b. *Kafalah (Guaranty)*, menurut Mazhab Maliki, Syafi'i dan Hambali, *Kafalah* adalah menjadikan seorang (penjamin) ikut bertanggungjawab atas

tanggungjawab seseorang dalam pelunasan atau pembayaran utang. Aplikasi dalam dunia perbankan adalah penerbitan garansi bank (*bank guaranty*).

c. *Hawalah (Transfer Service)*, adalah pemindahan atau piutang suatu pihak kepada pihak lain. Dalam hal ini ada tiga pihak yaitu pihak yang berhutang, pihak yang memberi hutang, dan pihak yang menerima pemindahan.

d. *Ju'alah*, adalah suatu kontrak dimana pihak pertama menjanjikan imbalan tertentu kepada pihak kedua atas pelaksanaan suatu tugas atau pelayanan yang dilakukan oleh pihak kedua untuk kepentingan pihak pertama. Seperti pengambilan *fee* dari nasabah akibat dari pelayanan yang telah diberikan oleh bank.

e. *Rahn*, adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, barang yang ditahan tersebut harus memiliki nilai ekonomis.

f. *Al-Qardha (Soft and Benevolent Loan)*, adalah pembelian hanya kepada orang lain yang dapat ditagih kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

g. *Sharf*, adalah transaksi pertukaran antara uang dengan uang, maksudnya adalah pertukaran valuta asing, dimana mata uang asing ditukarkan dengan mata uang domestik atau mata uang lainnya. (S. Harahap Sofyan, 2004).

Pelayanan bank adalah kegiatan operasional bank dalam melayani kebutuhan para nasabah dan masyarakat dan dalam kegiatan tersebut dapat atau mungkin diperlukan adanya benda berwujud.

Dalam melayani nasabah, para personel bank tidak akan terlepas dari faktor-faktor yang harus diperhatikan dan dilakukan misalnya sikap ramah tamah, melayani nasabah dengan cepat dan benar, personel bank berhubungan dengan nasabah dan masyarakat. Dalam berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat harus diperhatikan dan dijaga agar mereka puas atas pelayanan, sehingga tidak lari atau pindah ke bank lain dan dapat pula menarik masyarakat yang berhubungan dengan bank untuk menjadi nasabah baru.

Kualitas jasa jauh lebih sulit didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama ada untuk barang-barang terwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan/perbankan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk teras tambah.

Kualitas jasa pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe:

a. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan

konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu memiliki kualitas jasa.

- b. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya terjadi jauh lebih tinggi daripada apa yang diperkirakan akan terjadi.
- c. *Local expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Jadi kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan pelayanan merupakan suatu faktor utama dalam hubungannya dengan perusahaan jasa. Berkaitan dengan pengertian kualitas pelayanan, menurut Kotler (1994) menyatakan bahwa salah satu sifat produk jasa adalah tidak terwujud (*intangibility*), maka pembeli akan berusaha menyimpulkan kualitas pelayanan produk jasa tersebut dari apa yang mereka lihat dari keenam hal berikut:

- a. *Place*
Penataan fisik dalam kantor bank harus dapat memberikan kesan pelayanan yang cepat. Selain itu kebersihan interior dan eksterior harus tetap terjaga.
- b. *People*
Para personel bank harus terlihat sibuk sehingga tidak terkesan santai dan malas. Penambahan personel dapat dilakukan jika perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja.
- c. *Equipment*
Peralatan pendukung operasi diantaranya komputer, mesin photo copy, meja, dan sebagainya diusahakan agar tidak ketinggalan jaman.
- d. *Communication material*
Bahan-bahan komunikasi diusahakan efisien dan tepat.
- e. *Symbols*
Bank tersebut harus memilih nama dan simbol yang tepat untuk menggambarkan pelayanan yang cepat
- f. *Price*
Bank dapat memberikan bonus atau semacam ganti rugi sejumlah tertentu bila nasabah terlalu lama antri.

Sedangkan menurut Leonerd L. Berry, dkk (1988) mengemukakan bahwa setidaknya ada sepuluh hal yang mempengaruhi pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability*, yang menyangkut konsisten dan keandalan pelayanan.
- b. *Responsiveness*, yang berhubungan dengan kesediaan untuk menyediakan jasa, yang diperlukan.
- c. *Competences*, yang berarti adanya keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
- d. *Acces*, yang berkaitan dengan kemudahan untuk melakukan hubungan.
- e. *Courtesy*, meliputi perilaku karyawan yang memberikan pelayanan antara lain; kesopanan, keramahan dan tanggapan terhadap kebutuhan atau keluhan pelanggan.
- f. *Communication*, yaitu kemampuan untuk memberikan informasi secara jelas

- dalam bahasa yang dimengerti oleh pelanggan.
- g. *Credibility*, meliputi kejujuran dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan penyedia jasa tersebut.
 - h. *Security*, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam melakukan transaksi.
 - i. *Understanding the customer*, meliputi berbagai upaya yang dilakukan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan.
 - j. *Tangibles*, meliputi bukti-bukti fisik dari layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menumbuhkan pada kualitas yang diharapkan dan jasa yang ditawarkan. Hal ini merupakan determinan utama kepuasan dan ketidakpuasan konsumen. Banyak perusahaan yang menempatkan peningkatan kualitas sebagai prioritas utama.

Ada lima variabel sebagai penentu kualitas jasa, yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan)
Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai yang telah dijanjikan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap)
Yaitu keinginan untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- c. *Assurance* (jaminan)
Yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. *Empathy* (perhatian)
Yaitu perhatian yang tulus dari pegawai yang diberikan kepada pelanggan serta adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.
- e. *Tangibles* (bukti langsung)
Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Kelima variabel di atas merupakan pelayanan yang diharapkan. Selain itu promosi dari mulut ke mulut, kebutuhan perseorangan dan pengalaman masa lalu akan mempengaruhi level jasa yang diharapkan. Jadi dari beberapa pendapat yang ada di atas dapat disimpulkan bahwa parameter kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank diantaranya:

- a. Perilaku petugas:
 - 1. Etika/sopan santun yang baik melayani nasabah.
 - 2. Teller-teller yang terdidik sehingga dalam melayani nasabah lebih cepat, efisien dan menarik.
 - 3. Informasi yang diberikan karyawan bank jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.
 - 4. Setiap kata dan janji karyawan bank dapat dipercaya.
 - 5. Memberikan rasa aman pada nasabah.
- b. Fasilitas fisik:
 - 1. Adanya ATM sehingga nasabah mudah melakukan transaksi

- pembayaran.
 - 2. Mengadakan perbaikan pelayanan terhadap produk-produk bank.
 - 3. Memiliki gedung dan peralatan kantor yang representatif.
 - 4. Bank menyediakan minuman, permen secara cuma-cuma untuk nasabah yang datang dan TV yang berdekatan dengan ruang tunggu.
 - 5. Adanya tempat parkir yang memungkinkan
- c. Sarana pendukung:
- 1. Reputasi yang baik.
 - 2. Menciptakan dan mengubah layout (ruang pelayanan) sedemikian rupa, sehingga memberikan perasaan nyaman bagi nasabah yang datang.
 - 3. Lokasi kantor yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh nasabah.

Berdasarkan beberapa kajian teori dan riset sebelumnya, maka diajukan hipotesis penelitian antara lain:

Ho = Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H1 = Pola bagi hasil mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2 = Pola bagi hasil mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey pada nasabah penyimpan di bank syariah untuk mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur pengumpulan data yang pokok.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua nasabah penyimpan pada Bank Syariah yang ada di Kota Malang, yaitu: Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, dan BTN Syariah.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara Cluster Random Sampling untuk masing-masing nasabah penyimpan pada bank syariah (5 bank syariah) sebesar 50 responden (sample), sehingga total sample keseluruhan adalah 250. Kemudian dari sample sebesar 50 dari masing-masing bank syariah akan digunakan *Accidental Sampling*, yaitu pemilihan sampel yang dilakukan dengan sesuka hati peneliti. Penelitian ini bersifat subjektif hanya individu (nasabah penyimpan) yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian yang diambil sebagai sampel.

Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa regresi linear berganda
2. Pengujian hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui signifikan dari masing-masing variabel bisa dilihat dari variabel sig t dan α (alpha), apakah variabel independent yang digunakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent. Sebagai dasar untuk

menentukan menerima Hipotesis ditetapkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan melihat hasil SPSS untuk tingkat kebebasan tertentu, pada penelitian ini 5%. Yaitu dengan tingkat kebenaran sejumlah 95% dan tingkat kesalahan sebesar 5%. Jadi apabila hasil dari perhitungan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dengan demikian dapat dikatakan variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh nyata terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara kedua variabel yang diujiarahkan maka dari perhitungan melalui software SPSS tersebut maka didapat hasil output sebagai berikut:

Tabel 1.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.033	2.494		.013	.989
	Kualitas Pelayanan (X1)	.523	.193	.363	2.708	.009
	Pola Bagi Hasil (X2)	.636	.187	.455	3.397	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa model persamaan regresi adalah:

$$Y = 0.033 + 0.523 X_1 + 0.636 X_2$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Konstanta (a) sebesar 0.033. Artinya apabila dengan asumsi bahwa nilai X_1 dan X_2 adalah 0 (nol) maka nilai Y akan sebesar 0.033.. Menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel bebas, seperti kualitas pelayanan dan pola bagi hasil maka nilai kepuasan nasabah akan sebesar 0.033.

Variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah sebesar 0.523 yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.523. Dengan asumsi bahwa nilai X_2 adalah 0 (nol).

Variabel pola bagi hasil (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah sebesar 0.636 yang artinya jika pola bagi hasil mengalami peningkatan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.636. Dengan asumsi bahwa nilai X_1 adalah 0 (nol).

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa T hitung kualitas pelayanan (2.708) < T tabel (48; 0.05) 2.011 untuk variable X_1 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

T hitung pola bagi hasil (3.397) > T tabel (48; 0.05) 2.011 untuk variable X_2 dapat dilihat bahwa pola bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dari table juga diketahui bahwa variable bebas yang berpengaruh dominan terhadap variable terikat (kepuasan nasabah) adalah pola bagi hasil dimana nilai koefisien beta X_2 lebih besar dibandingkan dengan koefisien beta X_1 (0.455 > 0.363)

Tabel 2.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.769 ^a	.591	.576	2.59798	2.190

a. Predictors: (Constant), Pola Bagi Hasil (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan analisa yang telah dihitung diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0.591 yang berarti variabel bebas disini mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap variabel terikat. Artinya berdasarkan perhitungan data melalui bantuan SPSS menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan pola bagi hasil sebesar 59.1%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan beberapa teori yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan kepuasan yang dalam hal ini adalah nasabah.

Begitu pula dengan pola bagi hasil, yang dalam penelitian ini merupakan variable bebas yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang menyimpan uangnya di bank-bank syariah di Kota Malang adalah mereka yang mengerti akan syariah Islam, bahwa bunga bank adalah haram.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik regresi yang menggambarkan adanya pengaruh dua variable kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah, menyatakan ada pengaruh yang signifikan terhadap dua variable tersebut dengan dengan tingkat pemakaian alpha 5% serta berdasarkan syarat perbandingan t hitung $>$ t tabel. Sehingga kualitas pelayanan dan pola bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah.

Variabel dominan yang mempengaruhi nasabah adalah pola bagi hasil. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang menyimpan uangnya di bank-bank syariah di Kota Malang adalah mereka yang mengerti akan syariah Islam, bahwa bunga bank adalah haram.

Agar pimpinan bank-bank syariah yang ada di Kota Malang tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang selama ini sudah baik.

Agar bank-bank syariah di Kota Malang tetap dan terus menyempurnakan system perbankan sesuai syariah Islam. Karena masyarakat Kota Malang ternyata banyak memahami tentang perbankan syariah.

Agar peneliti selanjutnya memperhatikan dan menambah variable bebas untuk penyempurnaan penelitian-penelitian berikutnya yang berfokus pada kepuasan konsumen (nasabah).

DAFTAR RUJUKAN

- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Fani Ciptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fani Ciptono, 1996, *Perspektif Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Gemala Dewi, 2004, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Edisi Pertama, Kencana Jakarta.
- Kotler P., 1994, *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Muh. H. Giharto dan Istriani Hardini, S.S., 2007, *Kamus Perbankan Syariah*. Penerbit Marja, cetakan 1, Bandung.
- Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, Tazkia Cendekia, cetakan 9, Jakarta.
- Muhammad, 2005, *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, Edisi Pertama , BPFE, yogyakarta.
- Muhammad, 2003, *Sistem Prosedur dan Operasional Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta.
- Redaksi Penerbit Asa Mandiri. 2007, *Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia*, Asa Mandiri, cetakan 1, Jakarta.
- Stele Macaulay Sarah Cook, *Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Suhartini Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- S. Harahap Sofyan, 2004, *Bunga Rampai Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Islam*, Cetakan Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Slamet Wiyono, Drs.,AK., M.B.A. 2005, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Grasindo, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.