

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

**PENGARUH PELAYANAN, BAGI HASIL DAN PRODUK TABUNGAN  
MUDHARABAH TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK  
SYARIAH MANDIRI CABANG JELUTUNG KOTA JAMBI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Prodi Ekonomi Syari'ah*



Acc. Managemen  
26/11  
AP 9 20

Acc. Managemen  
f-h

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA  
SAIFUDDIN JAMBI**

**Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M.EI  
Ahsan Putra Hafiz, M.EI  
Oleh:**

**Muhammad Fadhil Arridha  
NIM:SES 141392**

**PRODI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh serjana strata satu (S.I) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi

Jambi, Januari 2020

Penulis



Muhammad Fadhil Arridha  
NIM:SES 141392

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Pembimbing I** : Dr. Rafiqoh Ferawati, SE., M.EI  
**Pembimbing II** : Ahsan Putra Hafiz, M.EI  
**Alamat** : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Jl. Arif Rahman Hakim No.01 Telanai Pura Jambi, 36122 Telp: (0741) 65600.

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

DI-

Tempat

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

#### NOTA DINAS

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka sikripsi saudara **Muhammad Fadhil Arridha**, NIM. SES.141392 yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil Dan Prooduk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi"**. Telah di setujui dan telah di ajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar strata satu (SI) dalam Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin jambi

Demikianlah, saya ucapkan terimakasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa

Wassalamu'alaikumWr.Wb

**Pembimbing I**

Dr. Rafiqoh Ferawati, SE., M.EI  
NIP:197805312007012020

**Pembimbing II**

Ahsan Putra Hafiz, M.EI  
NIP:198107222005011002



**PENGESAHAN SKRIPSI**

**NOMOR : B- /D.V/PP/00.9/ /2020**

Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil Dan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi" yang dipersiapkan dan disusu oleh:

Nama : Muhammad Fadhil Arridha  
Nim : SES 141392  
Tanggal ujian skripsi : 14 Agustus 2020  
Nilai Munaqosyah : 3,04

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Sarjana Strata Satu (S.I) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Nim Penguji  
Keku sidang

Dr. Sucinto, MA  
NIP:197705142005011010

Penguji I  
19/8/20

Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag  
NIP:196310251992031005

Penguji II

Anzu Elvin Zahara, SE., M.E.Sy  
NIP:197507242006042020

Pembimbing I  
20/30  
10

Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M.EI  
NIP:197805312007012020

Pembimbing II

Ahsan Putra Hafiz, M.EI  
NIP:198107222005011002

Sekretaris Sidang

M. Yunus, M.Si  
NIP1992071722018011002

Jambi, Agustus 2020  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi  
Dekan

Dr. A.A Miftah, M. Ag  
NIP:1973112551996031001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا  
الْقَلْبِ لَأَنفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ

Artinya : “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu” (QS. Al-Imran:159)<sup>1</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

<sup>1</sup> Al-Qur'an dan terjemahannya. 2008. Departemen Agama RI. Bandung: Diponegoro.) hal



## PERSEMBAHAN

Ya Allah,

Waktu yang sudah ku jalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Ku bersujud dihadapan-Mu, engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai Di penghujung selama ini, maafkan keterlambatan anakmu, doain anakmu semoga sukses dunia dan akhirat.

*Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil'alamin..*

Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas takdir-Mu telah ku jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidiku, dengan baik, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

Untukmu Ayahandaku ABD Rachman. P dan Ibundaku Tenri Pada S.Ag  
Terimakasih...

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan diriku, meski semua itu belum kuraih' insyaallah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu akan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasih kepada orang-orang yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.

"hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah dan orang lain.

"tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik"..

Terimakasih kuucapkan Kepada Tuhan sejawat Saudara seperjuangan"

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah secara parsial dan secara simultan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Cab. Jelutung Kota Jambi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Analisis Koefisien Determinasi. Penelitian ini dilakukan dengan persamaan regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan itu positif atau negatif dilihat dari Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung adalah  $Y = 2.759 + 0,336(X1) + 0,526(X2) + 0,48(X3) + e$ . Hasil Uji T Secara parsial Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung dikarenakan nilai thitung > ttabel ( $4,365 > 1,984$ ) dan nilai signifikan yang dihasilkan ( $0,000 < 0,05$ ). Bagi Hasil berpengaruh secara signifikan dan variabel ini yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah menabung dikarenakan nilai thitung > ttabel ( $4,951 > 1,984$ ) dan nilai signifikan yang dihasilkan ( $0,000 < 0,05$ ). secara parsial Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung berpengaruh signifikan dikarenakan nilai thitung > ttabel ( $2,050 > 1,984$ ) dan nilai signifikan yang dihasilkan ( $0,004 < 0,05$ ). Pelayanan, Bagi Hasil dan Produk Tabungan Mudharabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung dikarenakan hasil Uji F yang dilakukan menghasilkan nilai fhitung > ftabel atau  $1540,599 > 2,70$ , nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi adalah 0,980. berarti besarnya Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Mandiri Syariah Cab. Jelutung Kota Jambi adalah 98,0% sedangkan sisanya 2,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Bagi Hasil, Produk Tabungan Mudharabah Minat Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultana Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultana Jambi

## KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil Dan Prooduk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi”**. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pejuang Islam yang senantiasa berjuang demi kemuliaan agama Allah SWT.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu (S.1) pada Prodi Ekonomi Syari’ah UIN Sulthan Thaha Saipuddin Jambi

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda ABD Rachman. P dan Ibunda Tenri Pada S.Ag yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil serta kepada kakak-kakak dan adik-adik yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Selain itu, keberhasilan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada Ibu Dr. Rafiqoh Ferawati, SE., M.EI selaku pembimbing I dan Bapak, Ahsan Putra Hafiz, M.EI selaku pembimbing II

Terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Su’aidi Asy’Ari, Ma, Ph. D Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Bapak Dr. A.A Miftah, M.Ag selaku Dekan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN STS Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Ibu Dr. Rafidah, SE, M.EI, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Novi Mubyarto, M.E, selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Sucipto, S.Ag. MA. Selaku Wakil Dekan III di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN STS Jambi.
4. Ibu Dr. Rafiqoh Ferawati, SE., M.EI dan Bapak Ahsan Putra Hafiz, M.EI Selaku Pembimbing I Dan II yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Mellya Embun Bainig, SE., M.EI dan Bapak Addiarahman M.Si Selaku Kajur dan Sekjur Akuntansi Syariah. Bapak Bambang Kurniawan SP., M.E dan M. Subhan, M.E Selaku Kajur dan Sekjur Perbankan Syariah. Ibu Efni Anita, SE., M.Sy dan Bapak Ahmad Syahrizal, S.Pd. I, M.E Selaku Kajur dan Sekjur Manajemen Keuangan Syariah. Bapak Ambok Pangiuk, S.Ag., M.Si dan Bapak M. Yunus, M.Si Selaku Kajur dan Sekjur Ekonomi Syariah.
6. Dosen-dosen serta karyawan-karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
7. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini tidak luput dari kekhilafan dan kekeliruan oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Januari 2020  
Penulis



Muhammad Fadhil Arridha  
SES 141392

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Batasan Masalah .....	8
F. Kerangka Teori .....	9
G. Tinjauan Pustaka.....	29
H. Kerangka Pikir .....	32
I. Hipotesis .....	33
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian .....	35
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Populasi Dan Sampel .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Uji Asumsi Klasik.....	42
H. Uji Heterokedasitas .....	45
I. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
J. Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	46
K. Sitematika Penlusian.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

### BAB III GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Profil Bank Syariah Mandiri .....	49
B. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri .....	50
C. Visi, Misi Bank Syariah Mandiri .....	53
D. Profil Perusahaan .....	54
E. Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri .....	54
F. Produk Bank Syariah Mandiri .....	55
G. Deskripsi Tugas Dan Tanggung Jawab.....	56

### BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Hasil Penelitian .....	65
B. Hasil Analisis Data .....	67
C. Pembahasan.....	79

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	84

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

A. Tabel 1.1 Produk Tabungan.....	6
B. Tabel 1:2 Tinjauan Pustaka .....	30
C. Tabel 2:1 Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	46
D. Tabel 4:1 Agama Responden.....	65
E. Tabel 4:2 Usia Responden .....	65
F. Tabel 4:3 Jenis Kelamin Responden.....	66
G. Tabel 4:4 Pekerjaan Responden.....	66
H. Tabel 4:5 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X1) .....	67
I. Tabel 4:6 Hasil Uji Validitas Bagi Hasil (X2) .....	68
J. Tabel 4:7 Hasil Uji Validitas Produk Tabungan (X3).....	68
K. Tabel 4:8 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah (Y) .....	69
L. Tabel 4:9 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan (X1).....	70
M. Tabel 4:10 Hasil Uji Reabilitas Bagi Hasil (X2).....	70
N. Tabel 4:11 Hasil Uji Reabilitas Produk Tabungan (X3) .....	71
O. Tabel 4:12 Hasil Uji Reabilitas Minat Nasabah (y).....	72
P. Tabel 4:13 Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda .....	72
Q. Tabel 4:14 Hasil Pengujian Uji t .....	74
R. Tabel 4:15 Hasil Pengujian Uji F .....	75
S. Tabel 4:16 Hasil Pengujian R Square .....	76
T. Tabel 4:17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	78
U. Tabel 4:18 Hasil Autokoralasi .....	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 1:1 Kerangka Pemikiran .....	33
B. Gambar 3:1 Struktur Bank Syariah Mandiri KC Jelutung .....	64
C. Gambar 4:1 Hasil Uji Normalitas .....	77
D. Gambar 4:2 Uji Heteroksidasitas.....	77

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.<sup>2</sup>

Persaingan dalam bisnis perbankan yang semakin ketat mendorong para pelaku bisnis menciptakan atau menyediakan produk-produk yang inovatif sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggannya, dukungan teknologi menjadi pilihan agar penciptaan produk menjadi bermutu tinggi, pelayanan yang baik dan kemudahan bagi pelanggan dapat terwujud. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penentu keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis yang semakin tajam dan cenderung berorientasi pada customer value. Nilai bagi nasabah merupakan komunikasi dua arah antara nasabah dengan bank dimana hubungan tercipta setelah nasabah tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Jika nasabah menilai produk dan layanan mampu

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan syariah* (Jakarta, Indonesia: Kencana, 2011).

memberikan nilai tambah kepada nasabah maka nasabah akan puas dengan layanan atau produk yang ditawarkan.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan tersedianya berbagai macam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam menjadikan perbankan syariah sebagai alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Keberadaan perbankan syariah diharapkan dapat mendorong perkembangan perekonomian suatu negara. tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian diantaranya adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

1. Kemakmuran ekonomi yang meluas, tingkat kerja penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum.
2. Keadilan sosial ekonomi dan distribusi pendapatan serta karyawan yang merata.
3. stabilitas nilai uang.
4. Mobilisasi dan investasi tabungan yang menjamin adanya pengembalian yang adil serta pelayanan yang efektif.

<sup>3</sup> Heri Sudarsono, *Bank & lembaga keuangan syariah: deskripsi dan ilustrasi*, Ed. 2 (Yogyakarta: Ekonisia : Distributor, Adipura, 2003).

Kualitas produk tabungan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan seminimal mungkin.<sup>4</sup>

Menurut Fandy, syarat yang harus dipenuhi oleh suatu badan usaha agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Atas dasar itu maka setiap badan usaha berlomba-lomba menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas dan berkualitas. Dengan demikian, setiap badan usaha harus dapat memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup badan usaha sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumen.<sup>5</sup>

Kondisi seperti ini akan menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara nasabah dengan bank. Hubungan emosional ini yang disebut dengan loyalitas nasabah nasabah agar tumbuh minat menabung di bank. Guna meningkatkan minat menabung nababah Bank Syariah Mandiri, maka bank menawarkan beberapa produk-produk yang memiliki perbedaan dibandingkan dengan produk bank lainnya. Selain itu disediakan berbagai fasilitas pelayanan yang lebih baik untuk kemudahan dan kenyamanan nasabahnya dalam setiap

<sup>4</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Ini lho, bank syariah!*, Cet. 1 (Jakarta: Hamdalah, 2008).

<sup>5</sup> "Desi Mursalina 13190050.pdf," t.t.

melakukan kegiatan atau transaksi perbankan. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.

Minat merupakan kecenderungan hati kepada sesuatu. Secara sederhana minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Menurut Andi Mappiare minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Dalam usaha perbankan, kualitas pelayanan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menentukan pilihannya terhadap suatu bank. Secara umum calon nasabah yang akan menabung atau menginvestasikan uangnya tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung atau berinvestasi. Selain itu nasabah juga memperhatikan pelayanan serta produk tabungan yang ditawarkan sehingga nasabah berminat untuk menggunakannya.<sup>6</sup>

Minat nasabah ditentukan oleh pelayanan dan produk yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Menurut Parasuraman et al nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kualitas pelayanan

<sup>6</sup> Chusnul Chotimah, "Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta," t.t., 15.

juga dapat diartikan sebagai suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Apabila pelayanan suatu perbankan itu baik maka akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah/calon nasabah untuk memilih perbankan tersebut serta menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung merupakan salah satu kantor cabang BSM yang ada di Kota Jambi, Alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung sebagai lokasi penelitian dikarenakan tingkat nasabah di tahun 2018 mengalami peningkatan yang signifikan dengan nasabah yang beragam dari berbagai kalangan. Berikut jumlah nasabah pada produk tabungan dengan akad mudharabah dan wadiah Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung selama tiga tahun terakhir :

**Tabel 1.1**  
**Produk Tabungan**

No	Produk Tabungan	Tahun			Total
		2015	2017	2018	
1	Tabungan BSM( <i>Mudharabah</i> )	174 Nasabah	261 Nasabah	293 Nasabah	728 Nasabah
2	Tabungan Simpatik( <i>Wadi'ah</i> )	105 Nasabah	138 Nasabah	163 Nasabah	406 Nasabah

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Jelutung Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 Jenis tabungan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung yang paling diminati oleh masyarakat adalah Tabungan BSM dengan akad *mudharabah muthlaqah*, yang berjumlah 728 Nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi peningkatan minat nasabah di produk tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Dan ini juga menjadi ketertarikan peneliti memilih bagi hasil produk tabungan *mudharabah* sebagai objek penelitian. Banyak faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih bank syariah sebagai sarana menabung, salah satunya adalah pelayanan, bagi hasil pada produk tabungan. Persentase bagi hasil pada produk tabungan yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah sebesar 78%:22% bagi nasabah yang memiliki tabungan > Rp.100.000.000, sebesar 22% merupakan bagi hasil yang diterima nasabah. Sedangkan bagi nasabah yang memiliki tabungan < Rp.100.000.000 persentasi bagi hasilnya adalah 85%:15%, sebesar 15% merupakan porsi bagi hasil nasabah, dan 85% untuk pihak bank.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui kualitas produk tabungan dan kualitas layanan dapat mempengaruhi minat menabung. Berdasarkan hal tersebut diatas dan didukung dengan teori-teori serta dilengkapi dengan data dan fakta yang ada, maka peneliti mengangkat judul : **Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, Dan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi.**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, agar lebih praktis dan sistematis maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara parsial terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi?

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara simultan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi?
3. Dari ketiga variabel tersebut manakah variabel yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara parsial terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara simultan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi.

### D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian dan penulisan diharapkan mampu untuk memberikan manfaat tersendiri. Untuk itu penulis berharap, mudah-mudahan bermanfaat bagi penulis dan pembaca, yaitu antara lain :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 1. Aspek teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pemahaman dalam dunia perbankan dalam meningkatkan minat nasabah untuk menabung.

#### 2. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan pengetahuan kepada masyarakat maupun Bank Syariah Mandiri cabang Jelutung kota Jambi dalam mengambil keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Jelutung kota Jambi.

### E. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini terarah dan mencapai sasaran yang diinginkan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis membatasi permasalahan peneliti, yang hanya akan melakukan penelitian kepada masyarakat Kota Jambi yang menabung di Bank Syariaah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi. Hal ini dilakukan agar pembahasan tidak terlalu luas kepada aspek-aspek yang jauh dari relevan sehingga penelitian ini bisa lebih fokus di lakukan.

### F. Kerangka Teori

#### a. Pengertian Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Islam, atau yang biasa disebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang beroperasi dan produknya berkembang berdasarkan pada Al-qur'an dan Hadist Nabi Saw, atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.<sup>7</sup>

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, pasal 1, Bank Syariah adalah bank umum sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang Nomor 10 Tahun 199 yang melakukan kegiatan Usaha berdasarkan prinsip syariat Islam, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariat Islam. Adapun yang dimaksud dengan Unit usaha syariah adalah unit kerja dikantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah.<sup>8</sup>

Berikut yang membedakan antara bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariat Islam. Bank syariah adalah:

1. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam
2. Bank yang tata cara beroperasi mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist. Sementara itu bank yang

<sup>7</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank syariah: dari teori ke praktik: Islamic banking = al-masraf Islam*, Cet. 15, Kajian ekonomi (Jakarta: Gema Insani, 2001).

<sup>8</sup> Veithzal Rivai dan Permata Veithzal, *Credit management handbook: teori, konsep, prosedur, dan aplikasi panduan praktis mahasiswa bankir dan nasabah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007).

beroperasi sesuai dengan prinsip syariat adalah bank yang dalam oprasionalnya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

Dikatakan lebih lanjut dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang di hawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk di isi dengan kegiatan investasi dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.<sup>9</sup>

Berdasarkan pengertian di atas bank syariah adalah bank yang menjalankan oprasional berdasarkan syariat Islam sehingga terbebas dari unsur riba. Sebagai negara muslim yang terbesar di dunia maka kebutuhan masyarakat akan adanya bank syariah meningkat, sehingga menjadi suatu keharusan untuk memenuhi transaksi masyarakat untuk bermualat yang sesuai dengan syariat Islam.

#### **b. Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-muamalat secara islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar, dimana jenis-jenis usaha-usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.

<sup>9</sup> SE Kasmir, *Dasar-dasar perbankan* (Jakarta, Ind.: PT RajaGrafindo Persada, 2002).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi diakibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
4. Untuk menyelamatkan ketergantungan ummat Islam terhadap bank non-syariah.<sup>10</sup>

**c. Karakteristik Bank Syariah**

Bank Syariah memiliki karakteristik yang sangat berbeda dengan bank konvensional. Adapun karakteristiknya antara lain sebagai berikut:

1. Beban biaya disepakati bersama pada waktu akad dan diwujudkan dalam bentuk nominal, yang besarnya tidak kaku serta fleksibel untuk dilakukan negosiasi dalam batas yang wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak
2. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa hutang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir
3. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, Bank Syariah tidak

---

<sup>10</sup> Sudarsono, *Bank & lembaga keuangan syariah*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang untung ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah semata
4. Penyerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito dan tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (Al Wadiah) sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti
  5. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariahnya.

Fungsi kelembagaan Bank Syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas.<sup>11</sup>

#### **d. Fungsi Dan Peran Bank Syariah**

Dalam sistem perbankan konvensional, bank selain berperan sebagai jembatan antara pemilik dana dan dunia usaha, juga masih menjadi penyekat antara keduanya karena tidak adanya *transferability risk* dan *return*. Namun tidak demikian halnya dengan sistem perbankan syariah, dimana pada perbankan syariah, bank menjadi manajer investasi, wakil, atau pemegang amanat (custodian) dari pemilik dana atas investasi di sektor riil. Dengan demikian

---

<sup>11</sup> Ismail, *Perbankan syariah*, 2011.

seluruh keberhasilan dan resiko dunia usaha atau pertumbuhan ekonom secara langsung didistribusikan kepada pemilik dana sehingga menciptakan suasana harmoni.<sup>12</sup>

Fungsi dan peran perbankan syariah dijabarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for islamic financial institutions*) adalah sebagai berikut:

1. Manajer investasi, yaitu Bank Syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
2. Investor, yaitu Bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimiliki maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
4. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, Bank syariah juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

#### **e. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Dasar-dasar perbankan*.

atau nasabah. tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

#### **f. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Dalam praktiknya, pelanggan/nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut.:<sup>13</sup>

1. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (customer service, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan/ nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar. Kalaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.
4. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat. artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

<sup>13</sup> Muhammad Dwi Ari Susanto dkk., "Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjkjs Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem," 13, 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### g. Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto, kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah.

Dari definisi diatas memberi indikasi bahwa tiap perusahaan, harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model service quality yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Tangible* (bukti langsung)

*Tangible* yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan serta para pegawainya.

#### 2. *Realibility* (kehandalan)

*Realibility* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.

4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (perhatian)

*Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>14</sup>

Pelanggan atau nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani

<sup>14</sup> “LAILATUL ZULFAH-FSH.pdf,” t.t.

kebutuhannya, sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan tergantung pada situasinya. Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.

#### **h. Hubungan Antara Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berdasarkan jurnal penelitian Utomo variabel pelayanan pada bank mempunyai parameter yang tinggi. Proporsi responden yang puas terhadap pelayanan bank syariah dan percaya itu tinggi sehingga mereka memutuskan untuk memilih jasa bank syariah lebih besar. Nasabah akan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh bank, karena antara satu bank dengan yang lain menawarkan produk yang dan jasa yang serupa yaitu tabungan dan pembiayaan. Kunci perbedaannya yaitu bagaimana kecepatan dan efisiensi pelayanan yang diberikan sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih suatu bank. Salah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat (reliability), pelayanan yang cepat dan tepat (responsiveness), pelayanan yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada nasabah (assurance), dan pelayanan yang ramah dan bersahabat (emphaty) akan memuaskan nasabah untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>15</sup>

### **i. Pengertian Bagi Hasil**

Sistem bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama didalam melakukan kegiatan usaha. Didalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Pembagian hasil keuntungan antara pihak yang melakukan kontrak ditentukan berdasarkan kesepakatan mengenai nisbah bagi hasil pada kontrak, yang ditentukan di muka.

Cara perhitungan bagi hasil terdapat dua mekanisme yaitu: profit sharing dan revenue sharing. Profit sharing yang berarti perhitungan bagi hasil yang didasarkan kepada hasil net (bersih) dari total pendapatan setelah dikurangi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Sedangkan Revenue sharing yang berarti perhitungan bagi hasil didasarkan kepada total pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk pendapatan-pendapatan tersebut.

Sistem perekonomian Islam merupakan masalah yang berkaitan

---

<sup>15</sup> Susanto Dkk., "Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera KEC. LASEM."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan pada awal terjadinya kontrak kerja sama (*akad*), yang ditentukan adalah porsi masing-masing pihak, misalnya 20:80 yang berarti bahwa atas hasil usaha yang diperoleh akan didistribusikan sebesar 20% bagi pemilik dana (*shahibul mal*) dan 80% bagi pengelola dana (*mudharib*).<sup>16</sup>

Bagi hasil adalah bentuk *return* (perolehan kembaliannya) dari kontrak investasi, dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap. Besar kecilnya perolehan kembali itu tergantung pada hasil usaha yang benarbenar terjadi. Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi pembagian hasil usaha antara pemodal dan pengelola dana pembagian hasil usaha.

*Nisbah* bagi hasil merupakan *nisbah* di mana para nasabah mendapatkan hak atas laba yang disisihkan kepada deposito mereka karena deposito masing-masing dipergunakan oleh bank dengan menguntungkan.<sup>17</sup> Jadi pengertian bagi hasil adalah suatu sistem yang digunakan dalam perbankan syariah dalam menentukan porsi yang didapat masing-masing pihak.

#### **j. Teori Bagi Hasil**

Bagi hasil menurut terminologi asing (Inggris) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definit *profit sharing* diartikan: “distribusi beberapa bagian dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan”. Hal itu dapat berbentuk

<sup>16</sup> Osmad Muthaher, *Akuntansi perbankan syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

<sup>17</sup> Karim Adiwarmanto, *Ekonomi Mikro Islami*. (Jakarta: Rajawali, 2010).

Suatu bonus uang tunai tahunan yang didasarkan pada laba yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya, atau dapat berbentuk pembayaran mingguan atau bulanan. Mekanisme pada lembaga keuangan syariah atau bagi hasil, pendapatan bagi hasil ini berlaku untuk produk-produk penyertaan, baik penyertaan menyeluruh maupun sebagian-sebagian, atau bentuk bisnis korporasi (kerjasama). Pihak-pihak yang terlibat dalam kepentingan bisnis tersebut harus melakukan transparansi dan kemitraan secara baik dan ideal. Sebab semua pengeluaran dan pemasukan rutin yang berkaitan dengan bisnis penyertaan, bukan kepentingan pribadi yang menjalankan proyek.

Kerjasama para pihak dengan sistem bagi hasil harus dilaksanakan dengan tranparan dan adil. Hal ini disebabkan untuk mengetahui tingkat bagi hasil pada periode tertentu itu tidak dapat dijalankan kecuali harus ada laporan keuangan atau pengakuan yang terpercanya. Pada tahap perjanjian kerja sama ini disetujui oleh para pihak, maka semua aspek yang berkaitan dengan usaha harus disepakati dalam kontrak, agar antar pihak dapat saling mengingatkan.<sup>18</sup>

#### **k. Hubungan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah**

Bagi hasil menurut Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia merupakan kesepakatan besarnya masing- masing porsi bagi hasil yang akan diperoleh oleh pemilik dana (*sahibul maal*) dan

<sup>18</sup> Antonio, *Bank syariah*.



pengelola dana (*mudharib*) yang tertuang dalam akad/perjanjian yang telah ditandatangani pada awal sebelum dilaksanakannya kerjasama.

Berdasarkan jurnal penelitian Chotimah bagi hasil mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan secara signifikan. Adanya pengaruh signifikan tersebut menjelaskan bahwa sikap nasabah dalam mempertimbangkan dan memutuskan untuk mengambil atau tidaknya pembiayaan murabahah akan semakin meningkat apabila bagi hasil yang ditawarkan semakin meningkat atau tinggi, maka akan meningkatkan minat nasabah.

Dengan demikian, semakin rendah tingkat margin yang yang diambil oleh bank syariah maka akan semakin besar pembiayaan yang diminta oleh masyarakat dan akan semakin besar pula pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah.<sup>19</sup>

### 1. Produk Tabungan Mudharabah

Secara bahasa, *mudharabah* berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukul kakinya dalam menjalankan usaha.

Menurut Ascarya . *mudharabah* berprinsip bagi hasil, ketika pemilik dana/modal (*shahibul mal*) menyediakan modal 100 persen kepada pengusaha sebagai pengelola, biasa disebut *mudharib*, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi diantara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelum

<sup>19</sup> Chotimah, "Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta."

akad. Angka nisbah bagi hasil merupakan angka hasil negoisasi antara *shahibul mal* dan *mudharib*. Dari defenisi di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa *mudharabah* adalah kerjasama antara dua belah pihak yaitu pemodal dan pengelola dana yang akan disalurkan kepada pembiayaan produktif, dengan hasil usaha akan didistribusikan kepada nasabah dan bank dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati

Tabungan *Mudharabah* merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* tabungan *mudharabah* merupakan produk dari bank yang menawarkan rekening tabungan berupa investasi yang menggunakan prinsip bagi hasil yang telah disepakati bersama.<sup>20</sup>

Tabungan *mudharabah* adalah simpanan pihak ketiga berupa investasi tidak terikat pada bank syariah yang penarikannya dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati dengan kuitansi, kartu ATM atau kartu debit, atau sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Dari berbagai pengertian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tabungan *mudharabah* adalah tabungan dengan akad *mudharabah* dan bagi hasil sebagai imbalan yang diperoleh oleh penabung. Besar nisbah bagi hasil yang dibagikan sesuai kesepakatan di awal kontrak oleh kedua belah pihak.

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2001).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### m. Rukun Mudharabah

Menurut ulama Syafi'iyah dalam Mardani dan Asmuni rukun *qiradh* atau *mudharabah* ada enam yaitu:

1. Pemilik barang yang menyerahkan barang-barangnya
2. Orang yang bekerja, yaitu mengelola harta yang diterima dari pemilik barang.
3. Akad *Mudharabah*, dilakukan oleh pemilik dengan pengelola barang
4. Maal, yaitu harta pokok atau modal
5. Amal, yaitu pekerjaan pengelolaan harta sehingga menghasilkan laba.
6. Keuntungan

Menurut Ascarya rukun *mudharabah*, yaitu :

1. Pelaku akad, yaitu *shahibul mal* (pemodal) adalah pihak yang memiliki modal tetapi tidak bisa berbisnis, dan *mudharib* (pengelola) adalah pihak yang pandai berbisnis, tetapi tidak memiliki modal.
2. Objek akad, yaitu modal (*mal*), kerja (*dharabah*), dan keuntungan (*ribh*) *Shighah*, yaitu Ijab dan Qabul.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### n. Syarat *Mudharabah*

Menurut Mardani Syarat-syarat sah *mudharabah* berhubungan dengan rukun-rukun *mudharabah* itu sendiri. Syarat-syarat sah *mudharabah* adalah sebagai berikut:

1. Modal atau barang yang diserahkan itu berbentuk uang tunai. Apabila barang itu berbentuk emas atau perak batangan (tabar), maka emas hiasan atau barang dengan lainnya, *mudharabah* tersebut batal.
2. Bagi orang yang melakukan akad disyaratkan mampu melakukan tasaruf, maka dibatalkan akad anak-anak yang masih kecil, orang gila, dan orang-orang yang berada di bawah pengampuan.
3. Modal harus diketahui dengan jelas agar dapat dibedakan antara modal yang diperdagangkan dan laba atau keuntungan dari dagangan tersebut yang akan dibagikan kepada dua belah pihak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
4. Keuntungan yang akan menjadi milik pengelola dan pemilik modal harus jelas persentasenya, umpamanya setengah, sepertiga, atau seperempat.
5. Melafazkan ijab dari pemilik modal

Mudharabah bersifat mutlak, pemilik modal tidak mengikat pengelola harta untuk berdagang di negara tertentu, memperdagangkan barang-barang tertentu, pada waktu-waktu tertentu, sementara di waktu

lain tidak terkena persyaratan yang mengikat sering menyimpang dari tujuan akad *mudharabah*, yaitu keuntungan.<sup>22</sup>

#### **o. Jenis-Jenis *Mudharabah***

Menurut Asmuni Secara umum *mudharabah* terbagi kepada dua jenis, yaitu:

##### **1. *Mudharabah Muthlaqah***

Bentuk kerjasama antara *shahib al-mal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.

##### **2. *Mudharabah Muqayyadah***

*Mudharabah muqayyadah* adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, atau tempat usaha. Adanya pembatasan ini sering kali mencerminkan kecendrungan umum si *shahib al-mal* dalam memasuki jenis dunia usaha.

#### **p. Hubungan Antara Produk Tabungan *Mudharabah* Terhadap Minat Nasabah.**

Menurut Kotler produk merupakan semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Menurut Kasmir agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk harus memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan

<sup>22</sup> Ismail, *Perbankan syariah* (Jakarta, Indonesia: Kencana, 2011).

keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Pada penelitian yang dilakukan Husnul Khotimah yaitu hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan memiliki koefisien regresi sebesar 0,191 dan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada Bank BTN Cabang Manado.<sup>23</sup>

#### q. Pengertian Minat Menabung

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan. Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas. Pengaruh kondisi-kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga dapat dikatakan minat sifatnya tidak stabil.

Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan. Sedangkan menurut istilah ialah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu

<sup>23</sup> “Desi Mursalina 13190050.pdf.”



berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai pengingat fikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.

Ada beberapa tahapan minat antara lain:

1. Informasi yang jelas sebelum menjadi nasabah
2. Pertimbangan yang matang sebelum menjadi nasabah.
3. Keputusan menjadi nasabah.<sup>24</sup>

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu minat dapat timbul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal. Minat yang besar terhadap suatu hal merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat menabung.

Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa minat menabung adalah kekuatan yang mendorong individu untuk memberikan perhatiannya terhadap kegiatan menyimpan uang di bank yang dilakukan secara sadar, tidak terpaksa dan dengan perasaan senang.

---

<sup>24</sup> Antonio, *Bank syariah*.

## G. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berisi uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan di laksanakan oleh peneliti dan telah diringkas dalam table sebagai berikut :

**Table1:2**

**Tinjauan Pustaka**

N O	NAMA & TAHUN	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1.	Yunuardika 2002	<i>" Meneliti Faktor-Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Bank Niaga "</i>	Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat koefisian hubungan dan variabel bebas terhadap variabel terkait adalah signifikan dan adanya pengaruh yang cukup kuat dan positif dari faktor reputasi sebesar 0,513 (51,3%), pelayanan sebesar 0,293 (29,3%), dan yang berpengaruh paling kecil adalah produk yaitu sebesar 0,202 (2,02%).
2	Chusnul Chotimah 2014	<i>"Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta</i>	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap masyarakat memilih bank syariah. Sedangkan produk dan promosi tidak berpengaruh terhadap masyarakat memilih bank syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3.	Muhammad Di Ari 2016	“Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera”	Variabel produk tabungan (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel keputusan menabung (Y) sehingga hipotesis diterima. kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan menabung (Y) sehingga hipotesis diterima. Variabel produk tabungan, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel keputusan menabung sehingga hipotesis diterima.
4.	Fitria Nur Rahmawati 2017	“analisis pengaruh tingkat suku bunga, tingkat bagi hasil, dan financing to deposit ratio (fdr) terhadap pembiayaan mudharabah studi pada bank umum syariah di indonesia periode 2014 2016	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap pembiayaan mudharabah, dibuktikan t hitung sebesar 0,565 < t tabel sebesar 2,04523 dan nilai probabilitas sebesar (0,577 > 0,05). Tingkat Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembiayaan Mudharabah dapat dibuktikan (t hitung 4,175 > t tabel 2,04523), signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Financing to Deposit Ratio tidak berpengaruh terhadap pembiayaan mudharabah dapat dibuktikan (t hitung 0,631 < t tabel 2,04523), signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,533 > 0,05)..
5	Almila 2006	faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat suku bunga deposito berjangka pada bank umum di Indonesia.	Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan CAR, ROA, LDR, inflasi, pertumbuhan ekonomi, likuiditas perekonomian memiliki pengaruh yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		<p>signifikan terhadap tingkat suku bunga deposito 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Tetapi secara parsial pada tingkat suku bunga deposito 3 bulan, ROA, dan LDR berpengaruh terhadap tingkat suku bunga deposito sedangkan, pada tingkat suku bunga 6 bulan, ROA dan LDR berpengaruh terhadap tingkat suku bunga deposito, dan pada tingkat bunga 12 bulan, ROA dan LDR berpengaruh terhadap tingkat suku bunga deposito</p>
--	--	--

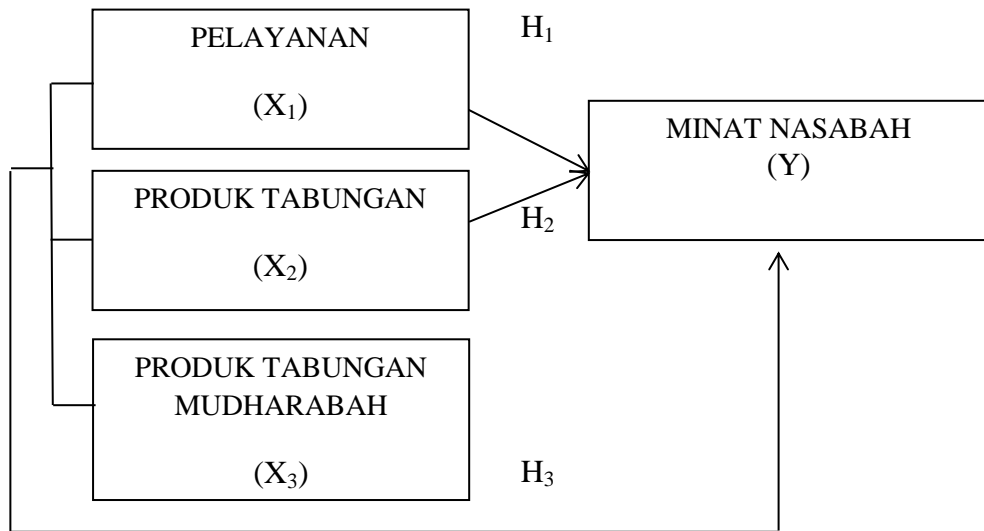
Penulis memilih penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi. Judul penelitian-penelitian yang telah dipaparkan diatas memiliki kemiripan dengan penelitian yang diajukan peneliti, yaitu sama fokusnya dengan Minat terhadap dan tabungan tetapi penelitian-penelitian di atas lebih menekankan faktor-faktor keputusan nasabah untuk menabung, sedangkan peneliti lebih menekankan kepada pengaruh pelayanan dan produk tabungan upaya peningkatan nasabah untuk menabung.

#### H. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting. Untuk dapat meningkatkan minat nasabah untuk menabung maka pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung perlu menyusun suatu strategi marketing yang tepat terpadu dan berkesinambungan, diantaranya dengan

meningkatkan kualitas pelayanan dan produk tabungan agar meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menabung.

**Gambar 1:1**  
**Kerangka Pemikiran**



### I. Hipotesis

Dalam penelitian ini ada dua jenis hipotesis yang sering kali harus dibuat oleh peneliti, yakni hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Pengujian hipotesis penelitian merujuk pada menguji apakah hipotesis tersebut betul terjadi pada sampel yang diteliti atau tidak. Jika apa yang ada di dalam hipotesis benar-benar terjadi, maka hipotesis penelitian terbukti, begitupun sebaliknya. Sementara itu pengujian hipotesis statistik berarti menguji apakah hipotesis penelitian yang telah terbukti atau tidak terbukti. Berdasarkan data sampel tersebut dapat dilakukan pada populasi atau tidak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi



Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung kota Jambi, yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No 33A Kelurahan Talang Jauh Kecamatan Jelutung, Kota Jambi 36124. Telp. 0741-7551414

#### b. Pendekatan Penelitian

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Kata Penelitian diartikan Sebagai pemeriksaan yang teliti atau penyelidikan, kata penyelidikan diartikan sebagai pemeriksaan atau meneliti sebuah fenomena yang seadng terjadi ataupun yang ingin diamati. Penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap suatu masalah dengan perlakuan tertentu.<sup>25</sup>

Jenis penelitian ini dilihat dari metodenya adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Memaksimalkan efektifitas desain penelitian kuantitatif menurut sugiyono dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Pemilihan pendekatan kuantitatif ini didasarkan pada data-data Badan Pusat Statistik, baik dari kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen sebagai sumber pendukung untuk menganalisis data.

<sup>25</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005).

### c. Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pertama, data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan atau yang disebut dengan data primer. Data primer adalah data yang diambil atau dihimpun langsung oleh peneliti.<sup>26</sup> Dimana data ini diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan narasumber dilapangan, pada penelitian ini narasumbernya adalah masyarakat Kota Jambi.

Kedua, data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai pendukung data yang diperoleh dari lapangan. Data sekunder merupakan sumber data yang memeberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data, dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau orang lain. yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi. Data sudah dikumpulkan oleh pihak instansi lain.

### d. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Dimana dalam metode penelitian pengambilan data ini penulis mengamati secara langsung objek yang akan diteliti, dimana penelitian berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian.

#### 2. Kuisisioner Atau Angket

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan

<sup>26</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, t.t.).

memberikan angket. Jenis angket (kuesioner) yang digunakan bersifat terbuka, yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan, sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda *checklist*. Kuisisioner diberikan kepada 100 responden. Kuisisioner atau angket merupakan data primer untuk menjelaskan fenomena yang sebenarnya terjadi pada masyarakat Kota Jambi dan Bank Syariah Mandiri cabang Jelutung Kota Jambi.

Skala yang digunakan dalam penelitian skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert pada penelitian ini menggunakan lima alternative jawaban skor yang diberikan yaitu : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.

1. Bobot 5 : Sangat Setuju
2. Bobot 4 : Setuju
3. Bobot 3 : Netral
4. Bobot 2 : Tidak Setuju
5. Bobot 1 : Sangat Tidak Setuju

### 3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dengan terwawancara, dimana pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang telah tersedia dalam perpustakaan, dari instansi yang diteliti atau dari tempat lain yang berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik, arsip, peta lokasi penelitian, geografis dan demigrafis. Sementara data yang diperoleh dari sumber, serta data pendukung lainnya.

#### e. Populasi Dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi dan Bank Syariah Mandiri cabang Jelutung Kota Jambi.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel pada penelitian ini menggunakan *random sampling* atau di pilih secara acak.<sup>27</sup> Menurut Teken sampel acak sederhana (*random sampling*) ialah suatu sampel yang sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian dari suatu populasi

<sup>27</sup> Prasetyo dan Jannah, *Metode penelitian kuantitatif*.

mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sample. Cara menghitung sampel ditentukan dengan rumus.:

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

Di mana:

n : Sampel

N : Jumlah Populasi

E : *error* (kesalahan yang diterima)

Dengan menggunakan *margin error* sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

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

$$n = \frac{3552}{1 + 3552 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3552}{1 + 3552 \times 0,01}$$

$$N = \frac{3552}{36,52}$$

N = 99,08 responden

Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 orang. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah melebihi jumlah dari batas minimal sampel.

#### f. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dimaksud adalah analisis untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Data-data yang telah diperoleh, akan diolah dengan menggunakan teknik *kuantitatif-deskriptif*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistik, yakni program microsoft excel statistik dan program

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

SPSS. Adapun model statistik yang digunakan adalah:

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana perbedaan yang didapat melalui pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Arti validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya. Misalnya meter valid karena dipakai mengukur jarak, timbangan valid karena dipakai mengukur berat, dan sebagainya. Untuk menentukan nilai  $r$  hitung, dapat dibantu dengan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai corrected item total correlation. Dapat pula digunakan rumus *Product Moment* Karel Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi belah dua
- $N$  = Jumlah sampel uji coba
- $\Sigma X$  = Jumlah skor pernyataan ganjil
- $\Sigma Y$  = Jumlah skor pernyataan genap
- $\Sigma XY$  = Jumlah skor perkalian X dan Y

### 2. Uji Reabilitas

Setelah Kuisioner disusun dan dilakukan uji coba pada 100 sampel, maka hasil uji tersebut dicari tingkat reabilitasnya. Uji reabilitas yang digunakan adalah formula :

Alfa dengan rumus, yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$R_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$	= reabilitas
$k$	= banyaknya butir pernyataan
$ab_2$	= jumlah varian butir
$t_2$	= varian total.

### 3. Uji Parsial (t)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hiotesis yang digunakan adalah :

Menentukan  $H_0$  dan  $H_1$  :

$H_0$  :  $H_1 = 0$ , berarti tidak terdapat pengaruh yang nyata antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*

$H_0$  :  $H_1 \neq 0$ , berarti terdapat pengaruh yang nyata antara variabel independen dengan variabel dependen.

Pada tingkat signifikan 5 persen (5%) dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :

Jika  $\text{sig} > 0.05$ , maka  $H_1$  diterima Jika  $\text{sig} < 0.05$ , maka  $H_1$  ditolak

### 4. Uji Simultan (f)

Uji statistik F digunakan untuk mencari apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah :

✓  $H_0$  :  $\beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ , variabel independen tidak berpengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

secara bersama-sama terhadap variabel.

- ✓  $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ , variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen

Pada tingkat signifikan 5 persen (5%) dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :

- ✓  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen secara nyata
- ✓  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara nyata.

#### g. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan autokorelasi.

##### a) Uji Normalitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersisa dari persamaan regresinya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kolmogorov-smirnov (*goodnees of fit*).

Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi hasil pengamatan sesuai dengan *expected normal frequent* distribusi. Berikut ini probabilitas untuk menentukan apakah distribusi tersebut normal atau tidak normal. Kriteria pengambilan kesimpulan adalah:

$H_0$  = Nilai sig/probabilitas < 0,05 maka distribusi tidak normal.

#### b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau sama variabel bebas. Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas atau tidak. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Untuk melakukan uji multikolinearitas dengan menggunakan software SPSS versi 20, penelitian menggunakan pendekatan angka *Vactory Influence Factor* (VIF) dengan hipotesis uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Jika nilai VIF yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS versi 20 menunjukkan angka kecil dari 10 ( $VIF > 10$ ), atau nilai toleransi besar dari 0,1 ( $TOL > 0,1$ ) maka tidak terdapat gejala multikolinearitas

$H_a$  = Jika nilai VIF yang diperoleh dengan menggunakan program

SPSS versi 20 menunjukkan angka kecil dari 10 ( $VIF > 10$ ), atau nilai toleransi kecil dari 0,1 ( $TOL < 0,1$ ) maka terdapat gejala multikolinearitas.

### c) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah kemudahan dimana terjadi korelasi dari residual untuk pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi.<sup>28</sup>

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW dibawah -2 ( $DW < -2$ )
- b) Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$
- c) Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW diatas +2 atau  $DW > +2$ .

### h. Uji Heterokedastisitas

Dalam persamaan ini regresi berganda perlu di uji mengena sama atau varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut juga heteroskedastisitas

<sup>28</sup> Prasetyo dan Jannah.

### i. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen.

Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted R square* pada analisis regresi berganda. Contoh jika variabel dalam model hanya menjelaskan 0,4 maka sebesar 0,6 ditentukan oleh variabel diluar model, nilai diperoleh sebesar  $R^2 = 0,4$ .

### j. Definisi Oprasional Variabel Penelitian

**Tabel 2.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1	Pelayanan ( $X_1$ )	Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.	1. Pengetahuan Terhadap Produk Dan Jasa Bank Syariah, 2. Ketrampilan, Kualitas 3. Pelayanan, 4. Penampilan.
2	Bagi Hasil ( $X_2$ )	Bagi Hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pihak bank dengan nasabah. Di dalam bagi hasil tersebut ada pembagian hasilatas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak	1. Sesuai Perjanjia 2. Tepat Waktu 3. Penjelasan Diawal Akad. 4. Menguntungkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		ataulebih. Wujud bagi hasil berupa nisbah keuntungan serta dijelaskan ketentuannya di awal akad	
3	Produk Tabungan Mudharabah (X <sub>3</sub> )	Tabungan <i>mudharabah</i> merupakan kerja sama antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk Produk Tabungan <i>Mudharabah</i>,</li> <li>2. Nama Produk Tabungan <i>Mudharabah</i> Yang Menggunakan Istilah Islam,</li> <li>3. Manfaat Produk Tabungan <i>Mudharabah</i>,</li> <li>4. Dan Jaminan Keamanan Produk <i>Mudharabah</i></li> </ol>
4	Minat Nasabah (Y)	Minat adalah ketertarikan pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rasa ingin menjadi nasabah</li> <li>2. Preferensi</li> <li>3. Minat eksploratif</li> </ol>

#### k. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara beruntun yang terdiri dari beberapa bab yaitu : Bab I pendahuluan, Bab II gambaran umum lokasi penelitian, Bab III metode penelitian, Bab IV hasil pembahsan, Bab V penutup. Untuk masing-masing isi dari setiap bagian adalah sebgai berikut



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitaian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka terori, tinjauan pustaka, definisi oprasional dan hipotesis yang diajukam dalam penelitian.

## **BAB II METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang metode penelitian dalam penulisan skripsi ini. Berisi tentang lokasi penelitian, penedekatan penelitian, jenis dan usmber data, teknik pengumpulan data, unit analisis, dan teknik analisis data.

## **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini menerangkan lokasi penelitian yaitu mayarakat tani kemiri di desa Pemunduran Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini adalah inti dari penelitian, hasil analisi data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP DAN KESIMPULAN**

Merupakan bab akhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB III

### GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

#### A. Profil Bank Syariah Mandiri

Saat ini, dunia perbankan Indonesia tidak hanya didominasi oleh bank yang berkonsep konvensional, tetapi bank yang berkonsep syariah pun mulai menjamur untuk meramaikan persaingan antar bank di Indonesia. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang berkonsep syariah di Indonesia. Bank Syariah Mandiri juga merupakan salah satu pelopor berdirinya bank-bank berkonsep syariah di Indonesia dan merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia saat ini.

PT. Bank Syariah Mandiri di dirikan pada tanggal 25 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Nopember. Bank Syariah Mandiri (BSM) mendapat suntikan modal sebesar Rp500 miliar dari Bank Mandiri. Penambahan modal kepada BSM berlangsung pada hari Rabu (25/11) dan menjadikan BSM sebagai bank syariah pertama yang masuk kategori Buku III. Direktur Utama Bank Syariah Mandiri Agus Sudiarto mengungkapkan akan menggunakan tambahan modal untuk menopang ekspansi bisnis pada tahun 2016 dan tahun-tahun berikutnya.

Dengan penambahan modal sebesar Rp500 miliar, CAR BSM naik menjadi sekitar 105 bps menjadi 12,97%. Jumlah modal disetor BSM per 25 November 2015 menjadi Rp1,99 triliun. Modal inti BSM akan menjadi Rp5,4 triliun dan total ekuitas Rp5,61 triliun, sehingga BSM sudah masuk ke dalam Buku III. Penambahan modal merupakan wujud komitmen dari Bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Mandiri untuk mendukung implementasi BSM 2016-2020 sekaligus sejalan dengan visi Bank Mandiri untuk Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Tahun 2016 merupakan tahun pertama BSM melakukan transformasi pada tahun 2016-2020 di mana BSM menargetkan untuk dapat mencapai aset Rp200 triliun pada tahun 2020. Dan pada tahun 2016-2020 tersebut juga disusun dalam rangka menyongsong implementasi Masyarakat Ekonomi ASEAN. BSM pun menyesuaikan visi perusahaan menjadi, Bank Syariah Terdepan dan Modern<sup>2</sup> dan menggunakan tagline baru, Terdepan, Modern. Menenteramkan.

Saat ini Bank Syariah Mandiri telah memiliki total kantor cabang mencapai 1.171 kantor, diluar cabang unit bisnis mikro. Dari jumlah tersebut, sebanyak 977 unit berstatus kantor cabang dan kantor cabang pembantu serta 194 unit berupa kantor kas yang semua tersebar di 33 provinsi di Indonesia. selain itu Bank Syariah Mandiri juga memiliki jaringan ATM sejumlah 220 ATM Syariah Mandiri, 4.795.

## **B. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri**

Krisis Moneter dan ekonomi sejak Juli 1997 yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. krisis tersebut menyebabkan Pemerintah Indonesia terpaksa mengambil kebijakan untuk merestrukturisasi dan merekapitulasi Bank-Bank yang ada Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah paska krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh Bank-Bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambol tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian Bank-Bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbank Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dan bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 september 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 Nopember 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai Rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Pebankn Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

### C. Visi, Misi Bank Syariah Mandiri

Visi dari Bank Syariah Mandiri adalah “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Sedangkan misi dari Bank Syariah Mandiri yaitu :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### D. Profil Perusahaan

- Nama Perusahaan : Bank Mandiri Syariah Mandiri KC Jelutung Kota Jambi<sup>29</sup>.
- Alamat : Jl. Hayam Wuruk No 33A Kelurahan Talang Jauh Kecamatan Jelutung, Kota Jambi 36124.
- Telepon : 0741-7551414
- BSM Call Center : 14040/ (021) 29535050
- Website : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)
- Tahun Berdiri : 2003
- Jumlah Karyawan : 52.

#### E. Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah

1. *Excellence*. Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbankan yang terpadu dan berkesinambung.
2. *Teamwork*. Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
3. *Humanity*. Menunjang tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.
4. *Integrity*. Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.
5. *Customer service*. Memahami kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

<sup>29</sup> PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi

## F. Produk Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri sesuai fungsinya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, serta memberikan jasa-jasa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun produk-produk pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panam adalah sebagai berikut:

### 1. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kantor kas di konter BSM atau melalui ATM

### 2. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM

### 3. BSM Tabungan Maburur

Tabungan untuk individu dengan perdalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji & umroh

### 4. BSM Tabunganku

Tabungan untuk individu dengan pesyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan bersama oleh bank di Indonesia yang harus dicatat dari tabunganku bsm adalah gratis biaya administrasi bulanan apabila nasabah tidak meminta fitur ATM, tapi akan dikenakan biaya Rp

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2000/bulan apabila menginginkan ATM yang didesain khusus untuk tabunganku

#### 5. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dalam bentuk rupiah berdasarkan pada prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat yang disepakati antara nasabah dan BSM

#### 6. Tabungan BSM Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi

#### 7. Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan

8. Tabungan Kurban BSM Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban.

### G. Deskripsi Tugas Dan Tanggung Jawab

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM), senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis sekaligus mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Struktur organisasi merupakan alat untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi serta kontrol atas semua aktivitas yang bertanggung jawab dalam tugas wewenang perusahaan masing-masing bagian.

Dalam pembangunan dan pengelolaan suatu perusahaan diperlukan struktur organisasi yang baik dan personil yang memadai. Kedua aspek ini

akan sangat menentukan keberhasilan perkembangan perusahaan. Untuk memperoleh kelengkapan personil yang memadai, baik dalam jumlah maupun kualifikasi diperlukan rencana pengadaan tenaga kerja yang berkualitas.

Dari bentuk struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KC Jelutung Kota Jambi diketahui bahwa perusahaan menggunakan struktur organisasi lini dan staff. Karena dalam menjalankan tugasnya terbagi kedalam beberapa divisi yang masing-masing terdapat staff. Adapun gambar struktur organisasi yang menunjukkan hubungan aktivitas, fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab yang dibebankan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Cabang Pembantu

Adapun tugas dan wewenang dari Kepala Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional KCP, pengawasan pengembangan usaha serta pendayagunaan sarana organisasi kepegawaian untuk mencapai tingkat usaha yang optimal, efektif dan efisien.
- b. Mewakili direksi untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan kegiatan.
- c. Memastikan pencapaian target usaha cabang serta menetapkan upaya pengembangan kegiatan usaha.
- d. Membagi-bagikan keuntungan kepada seluruh karyawan/wati sesuai dengan jabatan dan pekerjaan masing-masing anggota.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- e. Mengkoordinir, memberikan supervisi dan melakukan pemantauan atas pekerjaan yang dilakukan jajaran pegawai cabang pembantu.
- f. Mengimplementasikan struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja cabang sesuai dengan pedoman organisasi cabang pembantu

2. Operational Officer

Adapun tugas dan wewenang dari Operational Officer adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir dan membantu kepala cabang pembantu sesuai struktur organisasi.
- b. Turut bertanggung jawab terhadap pelaksanaannya pengelolaan operasional kantor cabang pembantu secara baik.
- c. Dapat mewakili kepala cabang jika kepala cabang pembantu berhalangan atau keperluan tugas lain.
- d. Bertindak untuk dan atas nama kepala cabang pembantu untuk menandatangani surat berharga, surat keluar atau masuk berdasarkan surat kuasa yang diterima bersama-sama dengan pejabat yang ditunjuk oleh direksi.

3. Account Officer

Adapun tugas dan wewenang dari Account Officer adalah sebagai berikut :

- a. Tempat proses pengajuan ke komite sebelum ke kepala Kantor Cabang Pembantu untuk disetujui pencairan pembiayaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Mencari wilayah penyaluran dan penghimpunan dana baru dengan memperhatikan potensi dan peluang produk yang diterima masyarakat.
  - c. Mencari debitur dan deposal potensial.
  - d. Melemparkankan dana seaman mungkin dengan melakukan analisis pembiayaan secara cermat dan hati-hati terhadap calon debitur.
  - e. Menjaga hubungan baik dengan debitur dan melakukan pembinaan jika masih diperlukan.
  - f. Memonitor pembiayaan yang telah disalurkan dan melaksanakan penagihan serta penyelesaian pembiayaan debitur bermasalah.
  - g. Melakukan evaluasi terhadap debitur bermasalah, potensi bermasalah maupun debitur lancar serta memberikan laporan dan rekomendasi sesuai dengan kondisi debitur restructuring, rescheduling, reconditioning pembiayaan.
4. Kepala Warung Mikro
- Adapun tugas dan wewenang dari Kepala Warung Mikro adalah sebagai berikut :
- a. Mereview analisis pembiayaan.
  - b. Memantau dan mengawasi kredit macet/pembiayaan bermasalah.
  - c. Menandatangani persetujuan pembiayaan debitur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. Officer Gadai

Adapun tugas dan wewenang dari Officer Gadai adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan pada nasabah secara tepat, cepat, cermat, lancar dan ramah sehubungan dengan transaksi gadai emas yang dilakukan.
- b. Menerima dan menghitung secara hati-hati setiap emas dari nasabah.
- c. Bertanggung jawab atas kebenaran perhitungan pembiayaan atas jaminan emas.

6. Pelaksanaan Marketing Suport (PMS)

Adapun tugas dan wewenang Pelaksanaan Marketing Suport (PMS) adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisa berkas pembiayaan yang masuk.
- b. Memelihara nasabah.

7. Asisten Analisis Mikro (AAM)

Adapun tugas dan wewenang Asisten Analisis Mikro (AAM) adalah sebagai berikut :

- a. Membuat NAP (Nota Analisa Pembiayaan)
- b. Check list NAP.
- c. Wawancara calon nasabah pembiayaan.
- d. Melakukan akad pengikatan dengan nasabah/ debitur

8. Pelaksanaan Marketing Mikro (PMM)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adapun tugas dan wewenang Pelaksanaan Marketing Mikro (PMM) adalah sebagai berikut :

- a. Mencari nasabah.
- b. Sosialisasi nasabah.
- c. Menangani pembiayaan < 100 Juta

9. Pelaksanaan Penaksir Gadai

Adapun tugas dan wewenang Pelaksanaan Penaksir Gadai adalah sebagai berikut :

- a. Menaksir harga emas nasabah.
- b. Membuat CSA (Compliance Self Assesment)
- c. Check list CSA

10. Teller

Adapun tugas dan wewenang Teller adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat, cermat, lancar dan ramah kepada nasabah sehubungan dengan transaksi yang dilakukan.
- b. Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia, surat-surat berharga lainnya baik milik bank maupun nasabah yang dipercayakan disimpan di bank.
- c. Bertanggung jawab atas kecocokan saldo awal dengan saldo akhir uang tunai pada box teller diakhir hari.
- d. Menerima, menyusun dan menghitung secara hati-hati setiap setoran nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- e. Melakukan input transaksi tunai terhadap tabungan dan deposito serta pengambilan uang tunai lainnya.
- f. Bertanggung jawab atas kebenaran penghitungan uang.
- g. Bertanggung jawab atas kekurangan dan kelebihan dana yang disebabkan oleh kelalaian teller.

11. Customer Service

Customer service merupakan salah satu ujung tombak Bank Syariah Mandiri dalam berhubungan langsung dengan nasabahnya, untuk itu diharapkan customer service dapat memberikan pelayanan yang optimal baik dalam penguasaan produk maupun penanganan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah. Adapun tugas dan wewenang Customer Service adalah sebagai berikut :

- a. Secara administratif meliputi: mempersiapkan berkas produk BSM berupa tabungan, giro dan deposito. Berkas yang terkait produk-produk tersebut berupa formulir aplikasi masing-masing produk, KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan), lembar KYC (Know Your Customer).
- b. Verifikasi data nasabah
- c. Input data nasabah
- d. Pemeliharaan data nasabah

12. Back Office

- a. Petugas back office dalam kegiatan kesehariannya bertanggung jawab terhadap proses administrasi kegiatan-kegiatan operasional

- (non pembiayaan) dan membantu kelancaran kegiatan operasional yang dijalankan oleh petugas front office.
- b. Melakukan posting atas penerimaan warkat.
  - c. Melakukan pemeriksaan kembali atas keabsahan Cek atau BG Bank lain sebelum dikliringkan.
  - d. Mengadministrasikan dengan baik data-data yang berhubungan dengan kegiatan kliring misalnya kartu river intern, standing instruction dan sebagainya.
  - e. Menganalisa BI Checking nasabah pembiayaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Karakteristik Responden

Metode Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Cab. Jelutung Jambi. Berikut ini adalah data karakteristik nasabah:

##### a. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Agama

**Tabel 4.1**

##### Agama Responden

No	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Muslim	82	82
2	Non Muslim	18	18
	Jumlah	100	100

*Sumber : (data primer)*

Berdasarkan data tabel diatas diketahui persentase terbesar pada Nasabah Bank Mandiri Syariah adalah berasal dari Agama Muslim dengan persentase 82% kemudian diikuti dengan persentase dari Non Muslim sebesar 18%.

##### b. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

##### Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 20	5	5
2	21-30	45	45
3	31-40	34	34
4	>40	16	16
	Jumlah	100	100

*Sumber (Data Primer)*

Berdasarkan data tabel diatas usia responden penelitian < 20 tahun sebanyak 5 orang atau 5%, 21-30 Tahun sebanyak 45 orang atau 45%, 31-40 tahun sebanyak 34 orang atau 34%, dan > 40 tahun sebanyak 16 orang atau 16%.

**c. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.3**

**Jenis Kelamin Responden**

No	Umur (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	74	74
2	Perempuan	26	26
	Jumlah	100	100

*Sumber: (Data Primer)*

Berdasarkan data tabel diatas diketahui persentase terbesar responden jenis kelamin perempuan pada Nasabah Bank Mandiri Syariah lebih banyak yaitu 74% atau 74 orang, sedangkan jenis kelamin laki-laki 26% atau 26 orang.

**d. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 4.4**

**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	19	19
2	PNS/TNI/POLRI	22	22
3	Karyawan Swasta	36	36
4	Wiraswasta	8	8
5	Lainnya	15	15
	Jumlah	100	100

*Sumber : (Data Primer)*



Pekerjaan responden penelitian pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 19 orang atau 19%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 22 orang atau 22%, Karyawan Swasta sebanyak 36 orang atau 36%, Wiraswasta sebanyak 8 orang atau 8%, dan lainnya sebanyak 15 orang atau 15%.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ .  $r_{hitung} > r_{tabel}$  jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan/ Pernyataan tersebut dikatakan valid.<sup>30</sup>

#### a) Pelayanan ( $X_1$ )

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,359	0,196	Valid
2	0,956	0,196	Valid
3	0,956	0,196	Valid
4	0,359	0,196	Valid
5	0,954	0,196	Valid
6	0,954	0,196	Valid
7	0,359	0,196	Valid

Sumber : Hasil olah data

<sup>30</sup> Khaidir, *Pengaruh Labelisasi Halal, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Restoran CFC Abadi Jambi*, 2017, UIN STS Jambi, hlm. 64-65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.5 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi  $R_{hitung}$  yang lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 7 pernyataan Pelayanan ( $X_1$ ) dinilai semua butir pernyataan adalah valid.

**b) Bagi Hasil ( $X_2$ )**

**Tabel 4.6**

**Hasil Pengujian Uji Validitas Bagi Hasil ( $X_2$ )**

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,340	0,196	Valid
2	0,972	0,196	Valid
3	0,972	0,196	Valid
4	0,972	0,196	Valid
5	0,340	0,196	Valid

Sumber : Hasil olah data

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.6 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi  $R_{hitung}$  yang lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 5 pernyataan untuk Bagi Hasil ( $X_2$ ) dinilai semua butir pernyataan adalah valid.

**c) Produk Tabungan Mudharabah ( $X_3$ )**

**Tabel 4.7**

**Hasil Pengujian Uji Validitas Produk Tabungan Mudharabah ( $X_3$ )**

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,918	0,196	Valid
2	0,894	0,196	Valid
3	0,209	0,196	Valid
4	0,904	0,196	Valid
5	0,623	0,196	Valid

(Sumber : Hasil olah data)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.7 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi  $R_{hitung}$  yang lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 5 pernyataan untuk Produk Tabungan Mudharabah ( $X_3$ ) dinilai semua butir pernyataan adalah valid.

#### d) Minat Nasabah Menabung (Y)

**Tabel 4.8**

#### **Hasil Pengujian Uji Validitas Minat Nasabah Menabung (Y)**

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,934	0,196	Valid
2	0,934	0,196	Valid
3	0,440	0,196	Valid
4	0,408	0,196	Valid
5	0,919	0,196	Valid
6	0,440	0,196	Valid

(Sumber : Hasil olah data)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.8 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi  $R_{hitung}$  yang lebih besar dari  $R_{tabel}$ . Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 6 pernyataan untuk Minat Nasabah Menabung (Y) dinilai semua butir pernyataan adalah valid.

## 2. Uji Reabilitas

Realibilitas adalah alat ukur mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan realibel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pertanyaan/ Pernyataan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .<sup>31</sup>

**Tabel 4.9**

**Hasil Pengujian Uji Realiabilitas Pelayanan (X1)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,786	,902	8

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,786. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Pelayanan (X<sub>1</sub>) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.10**

**Hasil Pengujian Uji Realiabilitas Bagi Hasil (X2)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,802	,880	6

(Sumber : hasil olah data)

<sup>31</sup> Khaidir, *Pengaruh Labelisasi Halal, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Restoran CFC Abadi Jambi*, 2017, UIN STS Jambi, hlm. 67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbac's Alpha sebesar 0,802. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Bagi Hasil ( $X_2$ ) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.11**

**Hasil Pengujian Uji Realiabilitas Produk Tabungan  
Mudharabah( $X_3$ )**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,860	6

( Sumber : hasil Olah Data)

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbac's Alpha sebesar 0,785. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Produk tabungan Mudharabah ( $X_3$ ) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.12**

**Hasil Pengujian Uji Realiabilitas Minat Nasabah Menabung (Y)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,816	,823	6

(Sumber : Hasil Olah Data)

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka Cronbac's Alpha sebesar 0,816. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Minat Nasabah Menabung (Y) teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Tujuannya yaitu untuk menguji hubungan sekaligus pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variable terikat (dependent variable) yang dipilih oleh penelitian. Untuk mengetahui apakah hubungan itu positif atau negatif ditentukan oleh koefisien arah regresi yang ber lambang huruf b jika b positif maka hubungannya positif pula. Artinya, semakin naik (tinggi) nilai X, semakin tinggi pula nilai Y. Demikian pula sebaliknya.

**Tabel 4.13**

#### Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,759	,352		7,831	,000
pelayanan	,336	,077	,439	4,365	,000
bagihasil	,526	,106	,506	4,951	,000
produktabunganmudharabah	,048	,023	,055	2,050	,004

a. Dependent Variable: minatnasabahmenabung



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

$$Y = 2.759 + 0,336(X_1) + 0,526(X_2) + 0,48(X_3) + e$$

Persamaan regresi linier tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,759 menunjukkan bahwa jika variabel Pelayanan, Bagi Hasil, Produk Tabungan Mudharabah dianggap konstan atau sama dengan nol (0) terhadap Minat Nasabah Menabung adalah sebesar 2,759.
- b) Koefisien Regresi Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 2,759 menyatakan bahwa Variabel pelayanan terdapat hubungan positif dengan nilai Minat Nasabah Menabung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan pelayanan sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan nilai keputusan konsumen sebesar 2,759.
- c) Koefisien Regresi Bagi Hasil ( $X_2$ ) sebesar 0,336 menyatakan bahwa Variabel Bagi Hasil terhadap hubungan positif dengan nilai minat nasabah menabung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Bagi Hasil sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan nilai keputusan konsumen sebesar 0,336.
- d) Koefisien Regresi Produk Tabungan Mudharabah ( $X_3$ ) sebesar 0,526 menyatakan bahwa Variabel Produk Tabungan Mudharabah terdapat hubungan positif dengan nilai minat nasabah menabung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Produk Tabungan Mudharabah sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan nilai minat nasabah menabung sebesar 0,526.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

## b. Uji Parsial (T)

Hasil uji T dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel secara individual (parsial) variabel-variabel independen (Pelayanan, bagi hasil, dan produk Tabungan Mudharabah) terhadap variabel dependen (Minat Nasabah Menabung) atau menguji signifikan konstanta dan variabel dependen. Hasil perhitungan uji T dapat dikemukakan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.14**

### Hasil pengujian uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,759	,352		7,831	,000
pelayanan	,336	,077	,439	4,365	,000
bagi hasil	,526	,106	,506	4,951	,000
produktabunganmudharabah	,048	,023	,055	2,050	,004

a. Dependent Variable: minatnasabahmenabung

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel.

1. Dari hasil perhitungan tabel 4.14, Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,365 > 1,984$  dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal

ini berarti bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung.

2. Dari hasil perhitungan data tabel 4.14, Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,951 > 1,984$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan kata lain bahwa variabel bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung.
3. Dari hasil perhitungan data tabel 4.14, Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,050 > 1,984$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,004 < 0,05$ . Maka hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan kata lain bahwa variabel produk tabungan mudharabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung.

**c. Uji Simultan (F)**

Uji F dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (Pelayanan, bagi hasil, dan produk Tabungan Mudharabah) secara simultan atau sama-sama terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung). Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.15**

**Hasil pengujian Uji F**

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	220,177	3	73,392	1540,599	,000 <sup>b</sup>
Residual	4,573	96	,048		
Total	224,750	99			

a. Dependent Variable: minatnasabahmenabung

b. Predictors: (Constant), produktabunganmudharabah, pelayanan, bagihasil

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.15, diketahui bahwa Pelayanan, bagi hasil,dan produk Tabungan Mudharabah secara bersama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $1540,599 > 2,70$  nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari level of signifikan 0,05. Karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka hal ini berarti bahwa variabel Pelayanan, bagi hasil,dan produk Tabungan Mudharabah secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung dalam melakukan Transaksi perbankan.

**d. Koefisien determinasi (R Square)**

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya variabel independen (pelayanan, bagi hasil, produk tabungan mudharabah) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung)

**Tabel 4.16**

**Hasil Pengujian Uji R Square**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,990 <sup>a</sup>	,980	,979	,218

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Predictors: (Constant), produk tabungan mudharabah, pelayanan, bagi hasil

Berdasarkan tabel diatas diperoleh besarnya R square ( $R^2$ ) adalah 0,980. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan ( $X_1$ ), bagi hasil ( $X_2$ ), Produk Tabungan Mudharabah ( $X_3$ ) terhadap variabel Minat Nasabah Menabung ( $Y$ ) sebesar 98,0%. Sedangkan sisanya 2,0% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. nilai minat nasabah menabung dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

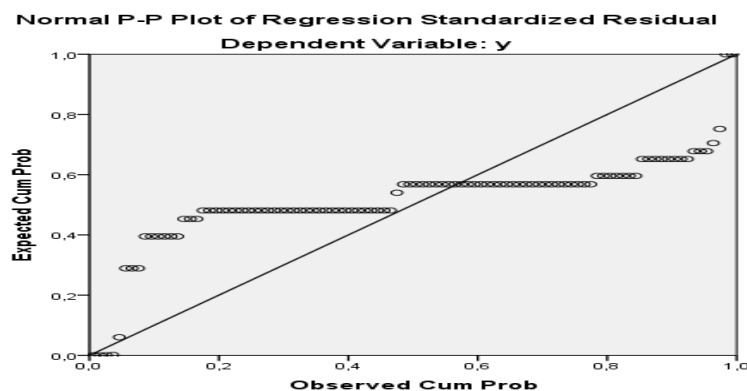
Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh signifikan dalam minat nasabah menabung adalah variabel Bagi Hasil yang dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,961 > 1,987$  dan nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Gambar 4.1

#### Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan hasil uji normalitas seperti terlihat pada gambar 4.1 dibawah ini diketahui bahwa ada data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,759	,352		7,831	,000		
x1	,336	,077	,439	4,365	,000	,021	47,684
x2	,526	,106	,506	4,951	,000	,020	49,369
x3	,048	,023	,055	2,050	,043	,291	3,431

a. Dependent Variable: y

Dari data diatas terlihat bahwa nilai Pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah VIF lebih kecil dari pada 10 ( $VIF < 10$ ) dan nilai toleransi lebih kecil 0,1 ( $TOL < 0,1$ ). Maka dari itu tidak dapat multikolinearitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### c. Uji Autokorelasi

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,990 <sup>a</sup>	,980	,979	,218	2,057

a. Predictors: (Constant), produktabunganmudharabah, pelayanan, bagihasil

b. Dependent Variable: minatnasabahmenabung

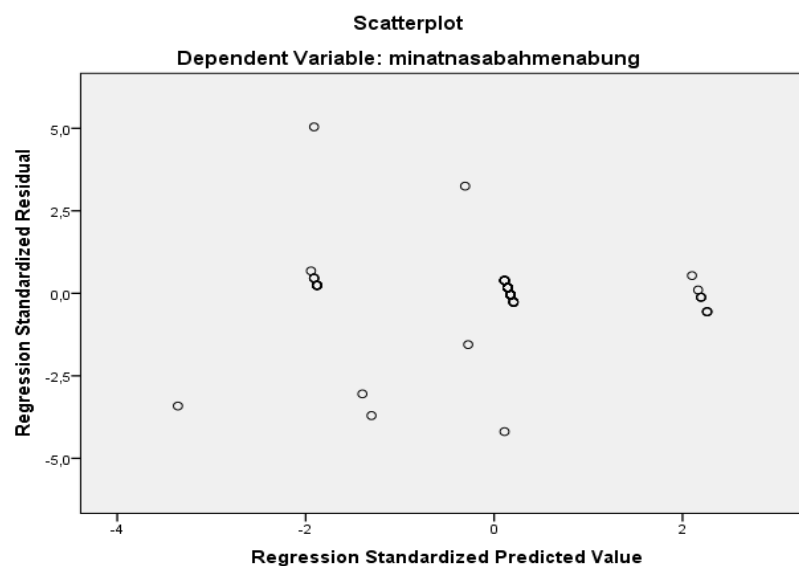
i

Hasil olah data diatas, diketahui bahwa uji asumsi klasik outokorelasi melalui Durbin-watson 2,057 nyatakan data diatas tidak terrjadi autokorelasi. Karena nilai Durbin-watson lebih besar dari -2 dan lebih kecil dari +2.

### d. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.2**

**Uji Heterokedastisitas**



Analisis hasil gambar diatas didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur, jadi kesimpulannya variabel bebas diatas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas.

## C. Pembahasan

### 1. Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung Secara Parsial.

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuisisioner yang diisi oleh para responden yang menyatakan pelayanan Bank Syariah Mandiri. Maka tercipta hasil tabel 4.16 diperoleh nilai t hitung untung variabel pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,365 > 1,984$  dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung hal ini berarti dapat diterima atau terbukti kebenarannya dan mendukung penelitian sebelumnya.

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuisisioner yang diisi oleh para responden yang menyatakan Bagi Hasil Bank Syariah Mandiri. Maka tercipta hasil tabel 4.17 diperoleh nilai t hitung untung variabel bagi hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,951$  atau  $> 1,984$  dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung hal ini berarti dapat diterima atau terbukti kebenarannya dan mendukung penelitian sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuisisioner yang diisi oleh para responden yang menyatakan Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri. Maka tercipta hasil tabel 4.18 diperoleh nilai t hitung untung variabel bagi hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  2,050 atau  $> 1,984$  dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,004 < 0,05$ . Maka hal ini berarti bahwa variabel Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung hal ini berarti dapat diterima atau terbukti kebenarannya dan mendukung penelitian sebelumnya nasabah. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh bank maka nasabah semakin puas terhadap pelayanan tersebut.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan pendapat Chusnul Chotimah yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menabung di bank mandiri syariah.

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuisisioner yang diisi oleh para responden yang menyatakan pelayanan Bank Syariah Mandiri. Maka tercipta hasil tabel 4.16 diperoleh nilai t hitung untung variabel pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,365 > 1,984$  dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung hal ini berarti dapat diterima atau terbukti kebenarannya dan mendukung penelitian sebelumnya.

## **2. Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung Secara Simultan**

Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap minat nasabah Menabung di Bank Mandiri Syariah Kota Jambi Cab.Jelutung. Berdasarkan hasil Uji F (uji secara simultan) dapat disimpulkan bahwa pelayanan, bagi hasil, dan produk tabungan mudharabah. secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menabung karena nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $1540,599 > 2,70$  nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari level of signifikan 0,05. Karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka hal ini berarti bahwa variabel pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

### **3. Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Nasabah Menabung yang Paling Dominan**

Variabel yang paling dominan terhadap minat nasabah menabung adalah variabel variabel Bagi Hasil sebesar 4,951 dengan taraf signifikan 0,000. Dilihat dari koefisien determinasi dapat diketahui bahwa Pelayanan, Bagi Hasil dan produk tabungan Mudharabah terhadap minat nasabah menabung sebesar 98,0%. Sedangkan sisanya sebesar 2,00%. Nilai minat nasabah menabung dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan pada pengujian Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap minat nasabah Menabung di Bank Mandiri Syariah Kota Jambi Cab.Jelutung

1. Pengaruh Pelayanan, Bagi Hasil, dan Produk Tabungan Mudharabah terhadap minat nasabah Menabung di Bank Mandiri Syariah Kota Jambi Cab.Jelutung. Berdasarkan hasil Uji F (uji secara simultan) dapat disimpulkan bahwa pelayanan, bagi hasil, dan produk tabungan mudharabah. secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menabung karena nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $1540,599 > 2,70$  nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari level of signifikan 0,05. Karena  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka hal ini berarti bahwa variabel pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.
2. Berdasarkan Hasil Pengujian secara parsial (Uji T) untuk ketiga variabel pelayanan, bagi hasil, dan produk tabungan mudharabah terhadap minat nasabah menabung di bank mandiri Syariah dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4,365 > 1,984 dan nilai signifikan yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung. Variabel Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,951 > 1,984$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan kata lain bahwa variabel bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung. Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menabung karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,050 > 1,984$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,004 < 0,05$ . Maka hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan kata lain bahwa variabel produk tabungan mudharabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung.

3. Yang paling dominan terhadap minat nasabah menabung adalah variabel variabel Bagi Hasil sebesar 4,951 dengan taraf signifikan 0,000. Dilihat dari koefisien determinasi dapat diketahui bahwa Pelayanan, Bagi Hasil dan produk tabungan Mudharabah terhadap minat nasabah menabung sebesar 98,0%. Sedangkan sisanya sebesar 2,00%. Nilai minat nasabah menabung dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan faktor-yang mempengaruhi keputusan konsumen.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dihunakan oleh pihak terkait supaya dapat meningkatkan dan mempertahankan nasabah dengan memperlihatkan kekurangan yang harus diperbaiki dari segi pelayanan, bagi hasil dan produk tabungan mudharabah agar selalu meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah Bank Mandiri Syariahh merasa nyaman, puas dan yakin untuk menabung di Bank Mandiri Syariah Kota Jambi.

### 2. Bagi akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian berkaitan dengan minat nasabah menabung di bank Mandiri Syariah meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menemukan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Jambi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahannya. 2008. Departemen Agama RI. Bandung: Diponegoro.
- Adiwarman, Karim. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Rajawali, 2010.
- Albert Kurniawan,. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, t.t.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank syariah: dari teori ke praktik: Islamic banking = al-masraf Islam*. Cet. 15. Kajian ekonomi. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Chotimah, Chusnul. "PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA," t.t., 15.
- "Desi Mursalina 13190050.pdf," t.t.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Herman Darmawi. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Ismail. *Perbankan syariah*. Jakarta, Indonesia: Kencana, 2011.
- Kasmir, SE. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta, Ind.: PT RajaGrafindo Persada, 2002.
- "LAILATUL ZULFAH-FSH.pdf," t.t.
- Muthaher, Osmad. *Akuntansi perbankan syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Rivai, Veithzal, dan Permata Veithzal. *Credit management handbook: teori, konsep, prosedur, dan aplikasi panduan praktis mahasiswa bankir dan nasabah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Ini lho, bank syariah!* Cet. 1. Jakarta: Hamdalah, 2008.
- Sudarsono, Heri. *Bank & lembaga keuangan syariah: deskripsi dan ilustrasi*. Ed. 2. Yogyakarta: Ekonisia : Distributor, Adipura, 2003.
- Susanto, Muhammad Dwi Ari, Drs Handoyo Djoko Waluyo, M Si, Sari Listyorini, dan S Sos. "PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA KJKS BMT BINNA UMMAT SEJAHTERA KEC. LASEM," t.t., 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN SunthadJambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SunthadJambi

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### Identitas Responden

Petunjuk pengisian kuesioner :

Berilah tanda silang (x) pada salah satu kolom pilihan sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Agama :
4. Jenis Kelamin : a) Laki-laki  
b) Perempuan
5. Usia : a) < 25 Tahun  
b) 27-35 Tahun  
c) 38-45 Tahun  
d) > 50 Tahun
6. Pekerjaan : a) POLRI  
b) PNS  
c) Karyawan Swasta  
d) Wirausaha  
e) lainnya (.....)
7. Frekuensi Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri
  - a) 1-2 kali
  - b) 3-4 kali
  - c) 5-6 kali
  - d) Lebih dari 6 kali

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan :

- a. STS = Sangat Tidak Setuju
- b. TS = Tidak Setuju
- c. N = Netral
- d. S = Setuju
- e. SS = Sangat Setuju

**A. PELAYANAN (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Bank Syariah Mandiri menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang di janjikan.					
2	Setiap kali nasabah menghadapi masalah, Bank Syariah Mandiri akan segera membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.					
3	Bank Syariah Mandiri tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah					
4	Karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang luas mengenai produk-produk tabungan Bank Syariah Mandiri sehingga menarik perhatian nasabah.					
5	Kemampuan karyawan dalam membantu dan memperhatikan saran dan keluhan nasabah					
6	Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu bersedia membantu nasabah.					
7	Karyawan selalu bersikap profesional dan ramah, tersenyum					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

	serta mengucapkan salam dan terima kasih.					
--	---	--	--	--	--	--

**B. BAGI HASIL (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Sistem bagi hasil yang di pakai Bank Syariah Mandiri adalah sistem yang bersifat menguntungkan antar bank dan nasabah					
2	Dalam pembayaran Bank Syariah Mandiri tidak memberatkan nasabah					
3	Bank Syariah Mandiri melakukan transaksi secara halal					
4	Bank syariah Mandiri melakukan penjelasan di awal akad					

**PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH (X<sub>3</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya, pembiayaan mudharabah yang ditawarkan bank Syariah Mandiri dapat membantu keuangan saya					
2	Selain pembiayaan mudharabah, bank Syariah Mandiri juga memberikan pembiayaan musyarakah untuk memenuhi kebutuhan nasabah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3	Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan kegiatan operasionalnya juga menggunakan prinsip titipan atau simpanan (Al-Wadiah) untuk memberikan kemudahan bagi nasabah					
4	Bank Syariah Mandiri juga mengeluarkan produk Salam bagi penjual dan pembeli					
5	Layanan pada produk pembiayaan produk pembiayaan produktif investasi iB sangat cepat					
6	Produk pembiayaan produktif investasi iB sangat bermanfaat bagi nasabah					
7	Bank syariah juga menyediakan produk Ijarah bagi nasabah yang ingin melakukan kegiatan sewa menyewa					



#### D. MINAT NASABAH (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Bank Syariah Mandiri melaksanakan prinsip-prinsip syariah Islam dalam setiap praktik transaksinya sehingga mendorong saya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.					
2	Aturan-aturan Bank Syariah Mandiri yang mudah dalam melakukan transaksi mendorong saya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri					
3	Saya akan merekomendasikan produk Bank Syariah Mandiri karena telah terpercaya					
4	Saya bisa mengandalkan Bank Syariah Mandiri untuk mengelola keuangan					
5	Rendahnya minimal setoran awal mendorong saya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## UJI VALIDITAS PELAYANAN (X1)

Hak Cipta  
1. Diliran,

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Correlations (x1)

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	total
p1	Pearson Correlation	1	,109	,109	1,000**	,098	,098	1,000**	,359**
	Sig. (2-tailed)		,279	,279	,000	,334	,334	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	,109	1	1,000**	,109	,955**	,955**	,109	,956**
	Sig. (2-tailed)	,279		,000	,279	,000	,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	,109	1,000**	1	,109	,955**	,955**	,109	,956**
	Sig. (2-tailed)	,279	,000		,279	,000	,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	1,000**	,109	,109	1	,098	,098	1,000**	,359**
	Sig. (2-tailed)	,000	,279	,279		,334	,334	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	,098	,955**	,955**	,098	1	1,000**	,098	,954**
	Sig. (2-tailed)	,334	,000	,000	,334		,000	,334	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	,098	,955**	,955**	,098	1,000**	1	,098	,954**
	Sig. (2-tailed)	,334	,000	,000	,334	,000		,334	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
p7	Pearson Correlation	1,000**	,109	,109	1,000**	,098	,098	1	,359**
	Sig. (2-tailed)	,000	,279	,279	,000	,334	,334		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,359**	,956**	,956**	,359**	,954**	,954**	,359**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI VALIDITAS BAGI HASIL (X2)

Correlations (x2)

		p1	p2	p3	p4	p5	total
p1	Pearson Correlation	1	,109	,109	,109	1,000**	,340**
	Sig. (2-tailed)		,279	,279	,279	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	,109	1	1,000**	1,000**	,109	,972**
	Sig. (2-tailed)	,279		,000	,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	,109	1,000**	1	1,000**	,109	,972**
	Sig. (2-tailed)	,279	,000		,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	,109	1,000**	1,000**	1	,109	,972**
	Sig. (2-tailed)	,279	,000	,000		,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	1,000**	,109	,109	,109	1	,340**
	Sig. (2-tailed)	,000	,279	,279	,279		,001
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,340**	,972**	,972**	,972**	,340**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

## UJI VALIDITAS PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH (X3)

Correlations (x3)

		p1	p2	p3	p4	p5	total
p1	Pearson Correlation	1	,950**	,096	,976**	,300**	,918**
	Sig. (2-tailed)		,000	,341	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	,950**	1	,088	,926**	,276**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,387	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	,096	,088	1	,090	,045	,209*
	Sig. (2-tailed)	,341	,387		,375	,659	,037
	N	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	,976**	,926**	,090	1	,281**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,375		,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	,300**	,276**	,045	,281**	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,002	,005	,659	,005		,000
	N	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	,918**	,894**	,209*	,904**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,037	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suqam Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suqam Jambi

## UJI VALIDITAS MINAT NASABAH MENABUNG (Y)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7
p1	Pearson Correlation	1	1,000**	,109	,090	,952**	,109	,934**
	Sig. (2-tailed)		,000	,279	,375	,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	1,000**	1	,109	,090	,952**	,109	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000		,279	,375	,000	,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	,109	,109	1	,862**	,109	1,000**	,440**
	Sig. (2-tailed)	,279	,279		,000	,279	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	,090	,090	,862**	1	,090	,862**	,408**
	Sig. (2-tailed)	,375	,375	,000		,375	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	,952**	,952**	,109	,090	1	,109	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,279	,375		,279	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	,109	,109	1,000**	,862**	,109	1	,440**
	Sig. (2-tailed)	,279	,279	,000	,000	,279		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p7	Pearson Correlation	,934**	,934**	,440**	,408**	,919**	,440**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

## DOKUMENTASI



Halaman depan kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Jelutung Kota Jambi



Proses Antri ke *Teller* Maupun *Customer Service*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





Pelayanan Yang di berikan Teleer kepada nasabah



Izin riset ke satpam Bank Syariah mandiri KC Jelutung Kota Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Proses pengisian kuisioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jelutung Kota Jambi



Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## CURRICULUM VITAE



### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Muhammad Fadhil Arridha  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat/ Tgl Lahir : Jambi 25-Juli-1996  
 NIM : SES. 141392  
 Alamat : Jl. Lingkar Selatan III Rt.16 Kel. Talang Bakung  
 Email : Fadhilbae40@gmail.com  
 Nomor HP : 0821-7502-7740  
 Nama Ayah : ABD Rachman. P  
 Nama Ibu : Tenri Pada S.Ag  
 Pekerjaan Orang Tua : Wiraswasta  
 Alamat Orang Tua : Jl. Lingkar Selatan III Rt.16 Kel. Talang Bakung

### B. Riwayat Pendidikan

NO	Pendidikan	Tahun	Alamat
1	SD 40 Talang Bakung	2002	Talang Bakung
2	MTSN Talang Bakung	2008	Talang Bakung
3	SMK PGRI 2 Kota Jambi	2011	Talang Bakung
4	UIN STS Jambi	2014	Mendalo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi