

**PENGARUH PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL  
TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA BANK  
SUMUT SYARIAH PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

Oleh :

**Nama : BENI SANDRA**

**NIM : 19150005**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

**PENGARUH PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL  
TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA  
BANK SUMUT SYARIAH PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

Oleh :

**BENI SANDRA**  
NIM : 19150005

**PEMBIMBING I**

Siti Khadijah, M.E  
NIP.199001282019032017

**PEMBIMBING II**

Erpiana Siregar, M.E  
NIP. 198907072019032017

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

## **LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing skripsi atas nama Beni Sandra, NIM. 19150005 dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Panyabungan”** memandang bahwa bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 15 Agustus 2024

### **PEMBIMBING I**



Siti Khadijah, M.E  
NIP.199001282019032017

### **PEMBIMBING II**



Erpiana Siregar, M.E  
NIP. 198907072019032017

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Berjudul “Pengaruh Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Panyabungan”. a.n. Beni Sandra, NIM. 19150005, Program Studi Perbankan Syariah telah diuji dalam sidang Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 22 Agustus 2024.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Arwin, SHI, M.A NIP.198512162019031007	Ketua/ Merangkap Penguji I		10/september 2024
2.	Rukiah, S.Pd, M.Si NIP.198006222007102004	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		10 September 2024
3.	Siti Kholijah, M.E NIP.199001282019032017	Penguji III		11/09/2024
4.	Erpiana Siregar, M.E NIP.198907072019032017	Penguji IV		11/ 2024 /09

Mandailing Natal   September 2024  
Mengetahui  
Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag  
NIP. 197203132003121002

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beni Sandra  
NIM : 19150005  
Tempat/ Tgl. Lahir : Mompang Jae, 10 April 2000  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Mompang Jae

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Panyabungan" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 21 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



Beni Sandra  
NIM. 19150005

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat karunia dan hidayah-nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah pada Bank Sumut Syariah Panyabungan”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sistematika penulisan, ketepatan pengguna kata, dan bahasa baku. Kesalahan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibuk:

1. Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Arwin, M.A., selaku ketua prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Mandailing Natal.
3. Siti Kholijah, M.E., selaku sekretaris prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Sekaligus dosen pembimbing 1, yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak arahan dalam penulisan skripsi ini dan sebagai Dosen Pembimbing akademik.
4. Erpiana Siregar,M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan serta tak lupa motivasi selama penulis menyelesaikan Skripsi.
5. Zulfizar Syahputra Lubis, selaku pegawai Bank Sumut KCPSy Panyabungan, sekaligus Dosen terkeren di STAIN Mandailing Natal, yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
7. Orang tua tercinta Bapak Sam Sinar dan Ibu Derwati yang telah memberikan do'a, memberi motivasi dan segala kasih sayang yang tidak ada habisnya

sehingga sampai di titik ini dan dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir perkuliahan dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana.

8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semuanya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan kemudahan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan do'a kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Panyabungan, Agustus 2024

Penulis,



**BENI SANDRA**

**NIM: 19150005**

## ABSTRAK

**Beni Sandra (NIM: 19150005). “Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Panyabungan”.**

Tujuannya untuk mengetahui pengaruh signifikan Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif. Pengambilan sampel dengan teknik *simple random sampling*, dengan menyebarluaskan kuesioner langsung kepada 98 responden. Dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan perhitungan SPSS bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu:  $(2,329 > 1,895)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,05$ , dan nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu:  $(2,258 > 1,895)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,026 < 0,05$ , kemudian dapat disimpulkan bahwa variabel Nisbah Bagi Hasil ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat menabung nasabah ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar  $5,654 > 3,092$  nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ .

*Kata kunci: Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Minat Menabung Nasabah*

## **ABSTRACT**

Beni Sandra (NIM: 19150005). "The Influence of Service and Profit Sharing Ratio on Customer Saving Interest at Bank Sumut Syariah Panyabungan".

The aim is to determine the significant effect of Service and Profit Sharing Ratio on Customer Saving Interest at Bank SUMUT KCPSY Panyabungan. This study uses a quantitative descriptive method. Sampling with simple random sampling technique, by distributing questionnaires directly to 98 respondents. With the help of SPSS version 25. The results of the study based on SPSS calculations that service affects customer savings interest. This is evidenced by the t-count value greater than the t table, namely: (2.329 1.895) with a significant value of 0.022 <0.05, and the profit sharing ratio affects customer savings interest. This is evidenced by the t-count value greater than 1 table, namely: (2.258 1.895) with a significant value of 0.026 <0.05, then it can be concluded that the Profit Sharing Ratio variable (X2) has a positive and significant effect on the variable Customer Saving Interest (Y). This is proven by the calculated F value of 5.654 > 3.092, a significant value of 0.005 <0.05.

Keywords: Service, Profit Sharing Ratio, Customer Saving Interest

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### **1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ż	zet (dengan titik di bawah)
ع	ˋain	ˋ	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
□	Fathah	A	A
□	Kasrah	I	I
□	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُلَيْلَ suila
- كَيْفَ kaifa

- حَوْلٌ haula

### c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيْ...	Fathah dan alifatauya	Ā	a dan garis di atas
ىِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَىٰ ramā
- قَبَّلَ qīlā
- يَقُولُ yaqūlu

### d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

#### a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

#### b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

#### c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandangal serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfal/raudahtulatfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُؤَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/almadīnatulmunawwarah
- طَلْحَةٌ talhah

### e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرُّ al-birr

### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لـ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُل ar-rajulu
- الْقَلْمَنْ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

### g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagaia postrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara

hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- التَّوْعُّ an-nau'u
- إِنْ inna

#### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn/

Wainnallāhalahuwakhairurrāziqīn

بِسْمِ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - Bismillāhimajrehāwamursāhā

#### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdulillāhi rabbi al-'ālamīn/  
Alhamdulillāhirabbil 'ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānirrahīm/Ar-rahmānar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- **الله غَفُورٌ رَّحِيمٌ** Allaāhugafūrunrahīm
- **بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ** illāhi al-amrūjamī`an/Lillāhil-amrūjamī`an

#### j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

### **COVER I PERSETUJUAN**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Pelayanan .....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	9
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	10
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	11
4. Etika dalam Pelayanan .....	11
5. Kualitas Pelayanan .....	13
6. Karakteristik Jasa atau Pelayanan .....	15
7. Pelayanan dalam Islam.....	17
8. Pelayanan dalam Bank Syariah.....	21
9. Pelayanan Bank Sumut Syariah untuk Masyarakat .....	22
B. Bank Syariah	
1. Pengertian Bank Syariah .....	24
2. Karakteristik Bank Syariah .....	25
3. Tugas dan Fungsi Bank Syariah.....	26
4. Sistem Operasional Bank Syariah.....	26

5. Produk Operasional Bank Syariah .....	27
C. Nisbah Bagi Hasil .....	28
1. Pengertian Nisbah Bagi Hasil .....	28
2. Konsep Bagi Hasil.....	29
3. Bentuk Pengungkapan Bagi Hasil.....	30
4. Tahap Perhitungan Bagi Hasil.....	30
5. Indikator Nisbah Bagi Hasil.....	31
6. Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah .....	33
D. Minat Menabung .....	34
1. Minat .....	34
2. Indikator Minat Menabung.....	37
E. Penelitian Terdahulu .....	40
F. Kerangka Berpikir .....	42
G. Hipotesis .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
C. Populasi dan Sampel .....	46
D. Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Sejarah PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan .....	54
2. Makna Logo PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan.....	55
3. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan.....	56
4. Produk dan Jasa PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan .....	57
5. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan .....	59
6. Lokasi PT. Bank SUMUT KCPSy Panyabungan.....	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
1. Deskripsi Data .....	63

2. Analisis Data .....	65
a. Uji Instrumen Data.....	65
1) Uji Validitasi .....	65
2) Uji Reabilitasi .....	66
b. Uji Asumsi Klasik.....	67
1) Uji Normalitas.....	67
2) Uji Heteroskedastisitas.....	70
3) Uji Multikolinearitas .....	70
c. Uji Regresi Linear Berganda .....	71
d. Uji Hipotesis .....	73
1) Uji t (Parsial) .....	73
2) Uji F (Simultan) .....	73
3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
e. Pembahasan .....	78

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DOKUMENTASI LAPANGAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi Nisbah Bagi Hasil dan Jumlah Nasabah Produk Dana Pihak Ketiga Tabungan Marhamah PT. Bank Bank Sumut KCPSy Panyabungan.....	5
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 3.1 Inidikator Variabel .....	48
Tabel 3.2 Pedoman Nilai Jawaban Kusioner .....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4.2 Usia Responden.....	64
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitasi .....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X1).....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Nisbah Bagi Hasil (X2) .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Minat Menabung Nasabah(Y).....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>one sample kolmogrov-smirnov</i> .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Liniear Berganda .....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) .....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X <sub>1</sub> terhadap Y) .....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X <sub>2</sub> terhadap Y) .....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y) .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	44
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan .....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.....	60
Gambar 4.3 Lokasi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.....	63
Gambar 4.4 Uji Normalitas Histogram .....	69
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan P-Plot .....	69
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran I Lembar Angket.....	86
Lampiran II Identitas Responden .....	89
Lampiran III Dokumentasi.....	92
Lampiran IV Hasil Jawaban Responden .....	93
Lampiran V Hasil Uji SPSS.....	101
Lampiran VI Tabel Uji T .....	107
Lampiran VII Tabel Uji F .....	110
Lampiran VIII Tabel Uji R .....	113

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank syariah beroperasi tidak dengan menerapkan metode bunga, melainkan dengan metode bagi hasil dan penentuan biaya yang sesuai dengan syariah islam. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu yang dihadapi dunia islam dewasa ini. Belakangan ini para ekonom muslim telah muncurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Perkembangan yang pesat pada bank syariah di Indonesia semakin berkembang karenaselama ini bank syariah mampu mengarahkan pasar syariah loyalis, yaitu konsumen yang meyakini bahwa bunga bank itu haram (Machmud dan Rukmana, 2010:4). Di lain pihak, bank syariah sedang mengalami kondisi persaingan yang sangat ketat karena semua pihak yang terlibat dalam perbankan sama-sama bergerak di pasar rasional yang sensitif terhadap bunga. Para *depositor* sendiri sangat memperhatikan *return* atau keuntungan yang mereka peroleh ketika menginvestasikan uangnya di bank (Anisah dkk, 2013).

Di era globalisasi menuntut adanya kompetisi dari semua organisasi atau perusahaan untuk saling bersaing guna memperebutkan kedudukan sebagai perusahaan yang unggul. Tidak ketinggalan dalam hal ini dituntut kemampuan untuk mengembangkan sumber daya manusia agar lebih baik. Hal ini dikarenakan kemajuan teknologi, perdagangan, dan sebagainya ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai pelaku dan penggerak semua itu (Rahman, 2011).

Dalam era persaingan usaha yang semakin ketat, kinerja yang dimiliki karyawan dituntut untuk terus meningkat. Salah satu langkah untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengevaluasi kinerja karyawan dan melakukan serangkaian perbaikan agar selalu meningkatkan kualitas karyawan tersebut sehingga perusahaan tumbuh

dan unggul dalam persaingan, atau minimal tetap dapat bertahan (Riyadi, 2011).

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana 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 (Meithiana Indrasari 2019:58).

Adapun faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen atau nasabah yaitu berupa stimulasi yang berpengaruh menyangkut masalah ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, dan sebagainya. Stimulasi datang dari informasi mengenai produk, harga, lokasi dan promosi (Abdul manap 2016:21).*Employee Engagement* merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi, (Hermawan, 2011:16), yang menyatakan bahwa *employee engagement* membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela.

Pengkajian kinerja karyawan menjadi perhatian penting dan utama bagi setiap perusahaan atau organisasi (Anjani, 2019). Hubungan urgensi kinerja karyawan dengan pencapaian visi perusahaan dijelaskan oleh Moehleriono, (Moehleriono, 2020), yang menjelaskan bahwa *performance* adalah kinerja yang memiliki konsep tentang tingkat pencapaian hasil suatu program kegiatan dalam mencapai misi dan visi perusahaan yang dikelola melalui perencanaan yang strategis dalam suatu organisasi. Karena eksekutor dari perencanaan yang dibuat perusahaan adalah penentu terbesar keberhasilan suatu perusahaan. Disisi lain pandangan dari ekonomi syariah perihal kaitannya dengan kinerja, Islam memberikan fokus bahwa manusia sebagai subjek

ekonomi mengoptimalkan semua sumber daya yang ada sebagai perantara untuk mencapai kehidupan di dunia dan akhirat.

Hal ini selaras dengan perspektif ekonomi Islam berdasarkan Q.S At-Taubah ayat 105:

يُنِيبُكُمْ وَالشَّهْدَةُ الْغَيْبِ عِلْمٌ لِي وَسْتَرُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمُ اللَّهُ فَسِيرَى أَعْمَلُوْا وَقُلْ  
(تَعَمَّلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَلَتَوْبَةً / 09:105)

Artinya : *Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*(Q.S At-Taubah:105).

Hikmah dari Q.S At-Taubah ayat 105 diatas sesuai dengan pendapat Hamka dalam (Nurdin, 2020), memiliki makna bahwa Allah memperingatkan hambanya (manusia) untuk bekerja sesuai bakat, yaitu diperintahkan agar bekerja sesuai kemampuan dan bakatnya. Yang mana manusia tidak diwajibkan melaksanakan pekerjaan yang bukan tanggungjawabnya, karena hal tersebut diluar tanggungjawabnya. Sehingga manusia tidak dianjurkan untuk berperilaku tidak *profesionalisme* dan menghabiskan hidup tanpa ada manfaat.

Menurut UU No. 21 tahun 2008 perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip, demokrasi ekonomi, dan prinsip, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan,dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang dapat digunakan untuk kegiatan usaha atau kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Perbankan syariah juga menawarkan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan syariah untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan. Sistem operasional bank syariah dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan hadis nabi Muhammad SAW.

Menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, islam memperkenalkan muamalah islam. Sebagaimana di dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman pada surah An-Nisaayat 9 :

سَدِيدًا قَوْلًا وَلَيَقُولُوا إِلَهٌ فَلَيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ حَافِظُوا صَعْدَةً خَلْفَهُم مَنْ تَرَكُوا لِلَّذِينَ وَلَيَخْشَ

(04:09 النساء)

Artinya:*Dan hendaklah (takut kepada allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka yang merekakhawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.*

Yang dimaksudnya ayat tersebut adalah Allah memerintah manusia untuk mengantisipasi dan mempersiapkan masa depan untuk keturunan baik secara rohani/iman maupun secara ekonomi. Hadits riwayat Bukhari: Simpanlah sebagian dari harta kamu untuk jalan kebaikan masa depan kamu, Karena itu jauh lebih bagimu.” Hadits ini menguatkan dengan secara tegas Nabi Muhammad Saw mengajukan untuk menabung.

Menghadapi persaingan antara lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan terbaik agar menimbulkan minat nasabah untuk menabung, sehingga ketika nasabah minat untuk menabung maka nasabah akan terus menggunakan produk dan jasa bank syariah. Jika banyak yang menggunakan bank syariah maka banyak juga masyarakat terhindar dari riba karena riba sangat dilarang dalam agama islam. Menurut berita jakarta, Kompas. Com 2019 untuk meningkatkan minat menabung masyarakat pemerintahan berupaya meningkatkan inklusi keuangan melalui lembaga terkait, salah satunya lewat Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK sudah mencanangkan hari menabung nasional.”Kita rencananya akan ada hari indonesia menabung, Jadi kita ingin supaya inklusi masyarakat indonesia, atau seluruh masyarakat indonesia terutama pelajar itu semua nanti punya rekening”kata Deputi Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen Ojk, sartijo 2019.

Pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan jumlah nasabah pada tahun 2020 sejumlah 4093 Pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan jumlah nasabah pada tahun 2021 sejumlah 4489 nasabah dan terjadi kenaikan tapi tidak signifikan sejumlah nasabah dan pada tahun 2022 terjadi kenaikan yang cukup signifikan sejumlah 5172 nasabah.

**Tabel 1.1**

**Tabel di bawah ini Rekapitulasi Nisbah Bagi Hasil dan Jumlah Nasabah Produk Dana Pihak Ketiga (Tabungan Marhamah) PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.**

No	Tabungan marhamah	Jumlah nasabah	Nisbah bagi hasil
1	2020	4093	47,5%
2	2021	4489	50,75%
3	2022	5172	55%

*Sumber: PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan*

Menurut Rivai, *mudharabah* adalah perjanjian antara pemilik dana dan pengelolaan dana untuk melakukan suatu kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati diantara kedua belah pihak tersebut (Soemitra, 2021). Definisi teknis keuangan, akad mudharabah adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul al maal*) dengan nasabah selaku *mudharib* yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelolah suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

Menurut Juniawan (2014:02), yang berkesimpulan bahwa ada kebutuhan bagi bank Islam untuk menggunakan program kualitas pelayanan Islam. Alasan mengapa Bank Islam harus sadar akan kualitas layanan adalah pertama, produk dan layanan bank islam harus diterima sebagai produk dan layanan berkualitas tinggi oleh konsumen. Konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, keputusan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen. Hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung

masyarakat Panyabungan salah satunya adalah tingkat bagi hasil. Menurut Nikensari bagi hasil adalah kerjasama antara dua pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesuai yang nisbah telah disepakati misalnya 50%:50% (akad mudharabah) (Nikensari, 2012).

PT. Bank Sumut KCPSyPanyabungantelah melakukan upaya untuk mencapai minat menabung masyarakat Panyabungan dengan memaksimalkan pelayanan dalam produk tabungan *marhamah* yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung. Pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah, tanggap terhadap keluhan nasabah, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan memberikan perhatian yang lebih pada kepuasannasabah. Fokus pada kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan nasabah.

Maka dari penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Panyabungan”.

## B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian dengan judul pengaruh pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung nasabah ini mengambil lokasi di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan, yang beralamat di JL. Trans Sumatera Bukittinggi – Padang Sidempuan No 187, Sipolu Polu, Kec. Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976. Pengambilan judul dan lokasi penelitian berdasarkan pada poin-poin di bawah ini:

1. Pelayanan dan nisbah bagi hasil adalah faktor yang sangat penting dalam mendorong masyarakat untuk menabung. Dalam hal ini perlu menciptakan

loyalitas yang tinggi agar nasabah merasa puas dan itu akan berdampak baik kepada PT. Bank Sumut KCPSy panyabungan.

2. PT. Bank Sumut KCPSy panyabungan sebagai salah satu bank yang berbasis islam yang memiliki peluang sangat besar untuk terus berkembang.

### **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian ini jelas, akurat, dan tepat. Maka penelitian hanya berfokus pada pelayanan perusahaan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT.Bank Sumut KCPSyPanyabungan?
2. Apakah nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan ?
3. Apakah pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan ?

### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas maka tujuan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap minatmenabung nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.
2. Untuk mengetahui apakah nisbah bagi hasil dapat berpengaruh terhadap minat menabung nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pelayanan dan nisbah bagi hasil apakah berpengaruh terhadap minat menabung di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat, PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan dan bagi peneliti.

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat menabung nasabah
- b. Meningkatkan kepedulian terhadap Bank Syariah
- c. Mengasah ketajaman berfikir dalam menyaring informasi mana yang berkualitas bagus dan yang tidak bagus

2. Bagi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan

Hasil penelitian ini diharapkan membantu atau memberikan pengaruh yang baik terhadap PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan dan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan.