

**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 Kholijah, 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 skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

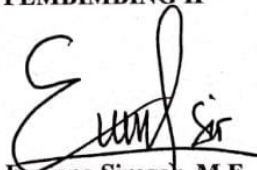
Panyabungan, 15 Agustus 2024

PEMBIMBING I



Siti Kholijah, 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

Assalamua`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran 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). “Peng aruh 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 menyebarkan kuesioner langsung kepada 98 responden. Dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan perhitungan SPSS bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah. Hal ini di buktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu: $(2.329 > 1,895)$ dengan nilai signifikan 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 signifikan 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.

Beriku tini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	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	h	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	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	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
هـ	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
◌َـ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
◌ِـ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

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

- حَوْلَ 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
اَ...ى...	Fathah dan alifatauya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ى...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- 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 sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtulatifāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/almadīnatulmunawwarah
- طَلْحَةُ 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
- الْبِرُّ al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, 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:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai 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'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ 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 مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا 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:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhugafūrunrahīm
- اللَّهُ الْأُمُورُ جَمِيعًا illāhi al-amrujamī`an/Lillāhil-amrujamī`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

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

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 Validitas	65
2) Uji Reabilitas	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 ₁ terhadap Y)	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X ₂ terhadap Y)	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X ₁ dan X ₂ 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 mencurahkan 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 Moeheriono, (Moeheriono, 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:

يُنَبِّئُكُمُ وَالشَّهَادَةِ الْغَيْبِ عَلِيمًا إِلَى وَسْتَرْدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلِكُمُ اللَّهُ فَسِيرَى أَعْمَلُوا وَقُلْ

(تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فُلْتَوِي 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 أَقُولًا وَلْيَقُولُوا لِلَّهِ فَلْيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ خَافُوا ضَعْفًا ذُرِّيَّةَ خَلْفِهِمْ مَنْ تَرَكُوا الَّذِينَ وَلِيَّ خَشٍ

(النساء/04:09)

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 Deputy 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 KCPSy Panyabungan telah 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 kepuasan nasabah. 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 KCPSy Panyabungan?
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 minat menabung 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.