

**PENGARUH PELAYANAN DAN SISTEM MUDHARABAH TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
(Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang
Madura)**

Tesis

OLEH

Siti Harizah

NIM 19801013



**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**PENGARUH PELAYANAN DAN SISTEM MUDHARABAH TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
(Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang
Madura)**

Tesis

Diajukan kepada
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan Program Magister
Ekonomi Syariah

Oleh
Siti Harizah
NIM 19801013

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No. 1 Batu 65123, Telepon & Faksimile (0341) 531133
Website: <http://pasca.uin-malang.ac.id>, Email: pps@uin-malang.ac.id

LEMBAR
PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Tesis dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Sistem Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada BMT Syariah Cabang Karang Penang Sampung Madura. Ini telah diuji dan dipertahankan di depan Sidang dewan penguji pada hari Rabu, 22 Desember 2021

Dewan Penguji :

Ketua
Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, MA,
NIP. 197307192005011003

Penguji Utama
Dr. Siswanto, M.Si
NIP.197509062006041001

Anggota/Pembimbing I
Prof. Dr. H. Salim Al Idrus, MM.,M. Ag
NIP.196201151998031001

Sekretaris/Pembimbing II
Dr. Ir. H. Masyhuri, MP.
NIP.....

Tanda Tangan:



Mengetahui
Direktur Pascasarjana,

Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd.Ak
NIP: 196903032000031002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Harizah

NIM : 19801013

Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Pelayanan Dan Sistem Mudharobah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada Bmt Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura)

Menyatakan bahwa tesis yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada pascasarjana Program Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila dikemudian hari hasil penelitian ini terbukti ada unsur penjiplatan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan yang ada

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 20 November 2021



Siti Harizah

NIM. 19801013

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “Pengaruh Pelayanan Dan Sistem Mudharobah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada Bmt Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura)” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan, pengarahan, bimbingan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa hormat sebagai penghargaan dalam rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Prof Dr. Ahmad Sani Supriyanto, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Prof. Dr. H. Salim Al Idrus, M.M., M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Ir. H.Masyhuri Mahfudz,M,MP selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.

7. Suami dan anak peneliti, yang senantiasa memberi semangat, memotivasi, mendampingi dan tiada henti mendoakan peneliti dalam proses penyelesaian tesis ini.
8. Seluruh keluarga yang selalu memberi semangat tiada henti demi membantu melancarkan proses menempuh kuliah sampai akhir.
9. Semua teman-teman satu angkatan prodi Ekonomi Syariah yang telah menemani selama dalam perkuliahan dan selalu kompak dalam semua hal
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namun memberikan banyak dukungan atas penyelesaian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu, kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan ini selanjutnya.

Akhirnya, peneliti berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin.*

Malang, 20 November 2021

Peneliti,

Siti Harizah

NIM. 19801013

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
MOTTO	xiii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
PEDOMAN TRANSELITERASI	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Hipotesisi	9
F. Peneliian Terdahulu dan Originalitas Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Pelayanan	14
1.1. Pengertian Pelayanan	14
1.2. Fungsi Pelayanan	17
1.3. Pentingya Pelayanan	19
1.4. Indikator Pelayanan	20
B. Sistem Mudharabah.....	26

2.1. Pengertian Mudharabah.....	26
2.2. Macam-macam Mudharabah	29
2.3. Fungsi Sitem Mudharabah	31
2.4. Indikator Sistem Mudharabah	32
C. Keputusan Nasabah Menabung.....	37
3.1. Pengertian Nasabah Menabung.....	36
3.2. Macam-macam Keputusan Nasabah Menabung	39
3.3. Fungsi Keputusan Nasabah Menabung	41
3.4. Indikator Keputusan Nasabah Menabung	41
D. Kerangka Teoretik.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Jenis dan Sumber Data	49
1. Jenis Data	49
2. Sumber Data	50
C. Tekhnek Pengumpulan Data	50
1. Observasi	50
2. Wawancara.....	50
3. Dokumentasi	51
D. Populasi dan Sampel	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	51
E. Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas Data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
F. Skala Pengukuran	55
G. Pengujian Hipotesisi	55
H. Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Linearitas	57

2. Uji Normalitas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Multikolinearitas	58
5. Uji Autokolerasi	58
I. Metode Analisis Data	59
BAB IV PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
1. Letak Geografis BMT Mawaddah	61
2. Profil BMT Mawaddah	63
3. Visi Misi BMT Mawaddah	64
4. Struktur Organisasi BMT Mawaddah	65
B. Gambaran Umum Respondent	69
1. Responden Berdasarkan Usia	69
2. Respondent Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	71
3. Respondent Berdasarkan Pendidikan	72
4. Respondent Berdasarkan Pendapatan Setiap Hari	73
5. Respondent Berdasarkan Desa	74
6. Respondent Berdasarkan Jenis Pekerjaan	75
7. Produk-Produk BMT Mawaddah	77
C. Diskripsi Variabel Penelitian	78
D. Pengujian Asumsi Regresi	83
E. Hasil Analisi Regresi	86
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	90
5.1.Pengaruh Pelayanan (X1) dan sistem Mudharabah Terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)	90
5.2.Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung	95
5.3. Pengaruh Sistem Mudharabah (X2) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Y)	98

BAB VI PENUTUP	105
6.1. Kesimpulan	105
6.2. Saran	106
6.3. Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini Serta Orisinalitas Penelitian	11
Tabel 1.2	Definisi Operasional Variabel (DOV)	13
Tabel 4.1	Distribusi Respondent Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.2	Respondent Berdasarkan lama Menjadi Nasabah	71
Tabel 4.3	Distribusi Respondent Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4.4	Distribusi Respondent Berdasarkan Pendapatan	73
Tabel 4.5	Respondent Berdasarkan Desa	74
Tabel 4.6	Distribusi Respondent Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.7	Diskripsi Variabel Pelayanan	79
Tabel 4.7	Diskripsi Variabel Sistem Mudharabah	81
Tabel 4.9.	Deskripsi Variabel keputusan nasabah menabung (Y)	82
Tabel 4.10.	Hasil Uji Asumsi Non-Multikolinieritas	85
Tabel 4.11.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Kerangka Teoretik.....	46
Gambar 2.2	Gambar Kerangka Dsain Penelitian	47
Gambar 4.1	Peta BMT Mawaddah	61
Gambar 4.4	Distribusi Respondent Berdasarkan Usia.....	70
Gambar 4.5	Respondent Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	71
Gambar 4.6	Distribusi Respondent Berdasarkan Pendidikan	72
Gambar 4.7	Respondent Berdasarkan Pendapatan	73
Gambar 4.8	Distribusi Respondent Berdasarkan Desa	74
Gambar 4.9	Distribusi Respondent Berdasarkan Pekerjaan	76
Gambar 4.10	Deskripsi Rata-rata Indikator pada Variabel Pelayanan (X1) .	80
Gambar 4.11	Deskripsi Rata-rata Indikator pada variabel Sistem Mudharabah	81
Gambar 4.12.	Deskripsi Rata-rata Indikator pada variabel keputusan nasabah menabung (Y).....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kuesioner	110
Lampiran 2. Data Penelitian.....	114
Lampiran 3. Analisis Deskriptif.....	120
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	127
Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	129

Motto :

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

**Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain
(Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu'jam al-Ausath, juz VII, hal. 58
dari Jabir bin Abdullah r.a.)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tesis dengan judul, “ Pengaruh Pelayanan Dan Sistem Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura) ” Penulis Persembahkan Kepada:

1. Ayahanda Alm H. Abdur Rouf (Morsalam) dan Ibunda Almh Hj Maisaroh, bapak Mertua Alm Asmalih Ibu Sadina.
2. Suami dan anak tersayang Dr. Mohammad Usman, M.Pd dan Fiki Nurussabil yang selalu memberi semangat dan support mengantarkan saya dalam setiap bimbingan dan ujian Tesis
3. Semua Teman-temanku di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan teman-teman guru di MTs Miftahul Ulum Raudlatul Mubtadiin
4. Semua saudara-saudara kandung dan saudara ipar yang telah memberikan dukungan semangat dan motivasi
5. Temam Pelopor Pedamaian Jawa Timur terutama plopore dinas sosial Kabupaten Sampang.
6. Teman-teman Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB) Kabupaten Sampang dan semua dinas terkait

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam disertasi ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

Penulisan Huruf

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Sa	Ś	Es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Dzal	Z	Zet
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es

13	ش	Syin	Sy	Es dan ye
14	ص	Shad	Sh	Es dan ha
15	ض	Dhad	Dh	De dan ha
16	ط	Tha	Th	Te dan ha
17	ظ	Zhaa	Zh	Zet dan ha
18	ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
19	غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Min	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Waw	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	'	Apostref
29	ي	Ya	Y	Ye

ABSTRAK

Siti Harizah. 2021. Pengaruh Pelayanan Dan Sistem Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura) Tesis Program Magister Ekonomi Syariah, Pascasarjana Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (1) Prof. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag. (2) Dr. H. Masyhuri, MP

Kata Kunci: Pelayanan. Sistem Mudharabah. Keputusan menabung

BMT Syariah Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang Madura dengan program kegiatan pelayanan dengan sistem mudharabah dalam keputusan nasabah menabung terdapat pengaruh signifikan secara simultan, tetapi secara parsial hanya sistem mudharabah yang berpengaruh signifikan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Pelayanan* dan sistem *Nudharabah* terhadap *keputusan nasabah menabung secara Simultan*, mengetahui pengaruh *Pelayanan* dan sistem *Nudharabah* terhadap *keputusan nasabah menabung secara parsial*, mengetahui pengaruh *variable dominan dari variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel bebas*. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan *Regresi linier berganda*. Data yang digunakan berupa data Primer melalui penyebaran kuisioner kepada para nasabah BMT Syariah Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang Madura tahun 2021. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 83 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *pelayanan* dan *sitem mudharabah* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *keputusan nasabah menabung* sebesar 0,050. (2) *Pelayanan* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *keputusan nasabah menabung* sebesar 0,282. (3) *sistem mudharabah* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *keputusan nasabah menabung* sebesar 0,083

ABSTRACT

Siti Harizah. 2021. The Effect of Services and the Mudharabah System on Customers' Decisions to Save (Case Study on BMT Mawaddah Syariah Karang Penang Branch Sampang Madura) Thesis of the Sharia Economics Masters Program, Postgraduate Maulana Malik Ibrahim Islamic University Malang. Supervisor: (1) Prof. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag. (2) Dr. H. Masyhuri, MP

Keywords: Service. Mudharabah system. Saving decision

BMT Syariah Mawaddah Karang Penang Branch Sampang Madura with a service activity program with a mudharabah system in the customer's decision to save has a significant effect simultaneously, but partially only the mudharabah system has a significant effect.

This study aims to examine the effect of the service and the Nudharabah system on the customer's decision to save. This research is quantitative research with data analysis technique using multiple linear regression. The data used in the form of primary data through the distribution of questionnaires to customers of BMT Syariah Mawaddah Karang Penang Branch Sampang Madura in 2021. The sample used in this study was 83 respondents.

The results of this study indicate that (1) the service and the mudharabah system simultaneously have a significant effect on the customer's decision to save by 0.050. (2) Service partially has no significant effect on the customer's decision to save by 0.282. (3) the mudharabah system partially has a significant effect on the customer's decision to save by 0.083

مستخلص البحث

ستي حريزة. 2021. تأثير الخدمات ونظام المضاربة على قرارات العملاء بالحفظ (دراسة حالة عن BMT مودة الشريعة فرع كارانج بينانج سامبانج مادورا). بحث العلمي ببرنامج الماجستير في الاقتصاد الشرعي الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم مالانج الإسلامية. مشرف: (1) أ. الدكتور. حسن سالم الإدروس الحاج (2) ب. الدكتور مشهوري الحاج

الكلمات الرئيسية: خدمة. نظام المضاربة. قرار الادخار. قرار العميل

BMT مودة شريعة فرع كارانج بينانج سمفانج مادورا. مع برنامج نشاط الخدمة مع نظام المضاربة في قرار العميل بالادخار له تأثير كبير في نفس الوقت ، ولكن جزئياً فقط لنظام المضاربة تأثير كبير.

تهدف هذ البحث إلى فحص تأثير الخدمات ونظام المضاربة على قرار العميل بالحفظ. هذا البحث هو بحث كمي بتقنية تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد. البيانات المستخدمة في شكل بيانات أولية من خلال توزيع الاستبيانات على عملاء BMT مودة شريعة فرع كارانج بينانج سمفانج مادورا, في عام 2021. كانت العينة المستخدمة في هذه الدراسة 83 مستجيباً.

نتائج البحث في هذه الدراسة إلى أن (1) الخدمة ونظام المضاربة في نفس الوقت لهما تأثير كبير على قرار العميل بالادخار بمقدار 0.050. (2) الخدمة جزئياً ليس لها تأثير كبير على قرارات العميل لتوفير 0.282. (3) نظام المضاربة له تأثير كبير على قرار العميل بالادخار بمقدار 0.083

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan maupun perbankan sangat diharapkan memiliki sebuah Pengaruh kepada pelanggan atau nasabah. Hal ini diharuskan karyawan harus punya sistem pelayanan yang baik. Sedangkan pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia akan berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya¹

Pelayanan (service) menurut Kotler merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa bukan saja hadir sebagai sistem utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pemberian sistem, segala aspek jasa atau layanan yang harus melekat pada sistem tersebut, mulai dari tahap pra-perencanaan ingin

¹ Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...* , hlm. 56

menabung hingga purna dalam memberikan keputusan menabung², akan tetapi di dalam pelayanan tidak akan lepas dengan yang namanya sistem yang perlu dijadikan patokan dari pelayanan tersebut.

Sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh salah satu perusahaan, perhotelan, perbankan, perkantoran dan terutama di bidang BMT. Sebab dengan adanya sistem yang dilakukan oleh BMT tersebut merupakan sebuah keyakinan kepada nasabah sebagai bentuk kenyamanan di dalam menentukan pilihan dalam bertransaksi, serta minat dan kepuasan menabung di bidang bagi hasil sehingga dengan pelayanan dan sistem yang nyaman akan memberikan keputusan kepada nasabah

Pada dasarnya keputusan nasabah dalam memilih menabung di sebuah BANK baik yang berbasis syariah maupun konvensional berada kepada sistem dan pelayanan yang diterapkan di suatu perusahaan yang mengandung bagi hasil. BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura melakukan sebuah pelayanan dengan sistem mudharabah, tetapi bagi hasilnya sangat memuaskan kepada nasabah karena setiap bulan keuntungan yang didapat oleh nasabah 1, 2 % dari tabungan yang dia lakukan,³ begitu juga di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang ada satu BMT yang bagi hasilnya sama-sama memuaskan kepada nasabah walaupun lebih rendah

² Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 282.

³ Buku SHU BMT Mawaddah, RAT 2019

dengan BMT Mawaddah Syariah tersebut yang keuntungan hanya mencapai paling tinggi 1 % dari tabungan yang ada pada kedua BMT tersebut. Adapun sistem yang dilakukan dengan menggunakan pelayanan sistem mudharabah. Sedangkan kedua BMT tersebut merupakan BMT NU cabang Karang Penang Kabupaten Sampang

Sedangkan mudharabah adalah kontrak antara dua belah pihak dimana satu pihak yang disebut *rab al-mal* (investor) mempercayakan uang kepada pihak kedua, yang disebut *mudharib*, untuk tujuan menjalankan usaha dagang. *Mudharib* menyumbangkan tenaga dan waktunya dan mengelola kongsi mereka sesuai dengan syarat-syarat kontrak. Salah satu ciri utama dari kontrak ini adalah bahwa keuntungan, jika ada, akan dibagi antara investor dan *mudharib* berdasarkan proporsi yang telah disepakati sebelumnya. Kerugian, jika ada, akan ditanggung sendiri si investor⁴

Sistem dan pelayanan merupakan penentu kepada nasabah untuk berbuat dan bertindak dalam mengambil keputusan, oleh karenanya kenyamanan bertransaksi yang dilakukan oleh karyawan BMT kepada nasabah merupakan kepuasan pada nasabah itu sendiri, hal ini sama halnya yang dilakukan oleh BMT Al-Kautsar Cabang Pondok Pesantren Karangdurin

⁴ Abdullah Saed, *Menyoal Bank Syariah: Kritik atas Interpretasi Bunga Bank Kaum Neo-Revivalis*, Jakarta, Paramadina, 2004, Cetakan II, H. 77.

Karang Penang Kabupaten Sampang melakukan sistem dan pelayanan mudharabah dengan ketentuan dalam bagi hasil 1 % dalam sebulan

Penerapan yang dilakukan dengan menyesuaikan tabungan yang dia tabungkan, sehingga nasabah banyak yang minat untuk menyimpan uangnya kepada BMT Al-Kautsar itu, selain bagi hasil yang memuaskan BMT Al-kautsar juga memberikan dispensasi kepada nasabah yang mempunyai pinjaman di BMT itu dengan diskon tanpa melunasi pinjamannya jika nasabah itu meninggal dunia

Beda halnya dengan BANK jatim syariah cabang sampang, dan BMT NURI yang ada di kabupaten sampang memberikan pelayanan yang tidak menarik kepada nasabah untuk bertindak menyimpan di dua BMT tersebut disebabkan karena bagi hasilnya tidak sampai 1 % dan juga pelayanannya agak sedikit ribet ketika bertransaksi dan ketatnya persyaratan pinjaman yang diharuskan emas kepada nasabah, sehingga mengalami kontradiksi terhadap minat dan keputusan menabung kepada nasabah itu sendiri, karena keuntungan yang besar dan pelayanan juga sistem yang baik merupakan penentu kepada nasabah⁵

Keuntungan atau bagi hasil yang diterapkan oleh salah satu BMT Syariah ialah unsur terpenting, sebab dapat memeberikan minat dan kepuasan

⁵ Observasi dan dokumentasi di BANK Jatim Syariah dan BMT NURI cabang Sampang

terhadap nasabah dalam memilih menabung serta menjadi anggota dari BMT tersebut. Sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh salah satu BMT Mawaddah yang ada di Kecamatan Karang Penang Cabang Sampang Madura, diantaranya menggunakan sistem Mudharabah. Adapaun pengertian dari mudharabah tersebut adalah akad perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan kerja sama usaha.⁶ Satu pihak akan menempatkan modal sebesar 100% yang disebut dengan *shahibul maal*, dan pihak lainnya sebagai pengelola usaha disebut dengan *mudharib*. Bagi hasil dari usaha yang dikerjasamakan dihitung sesuai dengan nasabah yang disepakati antara pihak-pihak yang bekerja sama.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti; zakat, infaq, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan kepada aturan-aturan agama Islam⁷

⁶ Nurul Huda, Mohamad, Heykal. *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP,2010), hlm. 364.

⁷ Ibid. hlm, 365

Landasan hukum BMT terdapat pada surah An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu⁸

Selain yang telah dijelaskan dalam al-Qur'an tentang bagi hasil juga hadits Nabi Muhammad SAW memaparkan sebagaimana berikut:

عَنْ صَهْبِ بْنِ رَضِيٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبِرْكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى
أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ اللَّبَنِ، لِالْبَيْعِ) رَوَاهُ ابْنُ مَاجَةَ

Artinya: tiga perkara yang mengandung berkah adalah jual beli yang ditangguhkan, melakukan qiradh (memberi mudal kepada orang lain), dan yang mencampurkangandum dengan jelas untuk keluarga, bukan untuk diperjual belikan. (HR. Ibnu Majah dari suaib)

Di BMT Mawaddah me bentuk sebuah kelompok yang disebut dengan kelompok referensi, dimana kelompok ini dapat berfungsi sebagai tolak ukur perbandingan dan sumber informasi bagi seorang individu (konsumen). Semakin besar kepercayaan individu terhadap kelompok sebagai sumber informasi yang benar, maka semakin besar pula kemungkinan untuk mengikuti pendapat kelompok. Bila orang tersebut berpendapat bahwa kelompok selalu benar, ia akan mengikuti apapun yang dilakukan kelompok tanpa memperdulikan pendapatnya sendiri. Perilaku seseorang konsumen/nasabah pun akan berubah agar lebih sesuai dengan tindakan dan pendapat para anggota kelompok.⁹

⁸ Q.S. An- Nisa:29

⁹ Yuliana, *sistem Mudharabah dalam ekonomi syariah*. (Jakarta: Jurnal Ekonomi Islam, 2018), hlm 22

BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura untuk memberikan kepercayaan dan kenyamanan terhadap nasabah untuk menabung dengan sistem *mudharabah*nya melakukan kerja sama dengan para pedagang, baik pedagang kecil sampai kepada pedagang besar dengan tujuan agar perputaran uang bisa terus berjalan serta tidak mengurangi bagi hasil kepada nasabah yang telah ditentukan 1, 2 % tersebut

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan sistem *mudharabah* terhadap keputusan nasabah menabung Studi Kasus Pada BMT Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura), maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berhubungan dengan variable-varibel tersebut. Agar ada perbedaan dengan penelitian- penelitian sebelumnya sehingga dapat diketahui perbedaanya. Setelah penulis melihat latar belakang masalah serta judul yang telah ditentukan maka dapat memberikan sebuah rumusan masalah sebagaimana berikut:

B. Rurmusan Masalah

1. Apakah pelayanan dan sistem mudharabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Nasabah Menabung Studi Kasus pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura?
2. Apakah Pelayanan dan sistem Mudharabah berpengaruh secara Parsial Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura ?
3. Manakah Variabel Dominan dari Variabel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung Studi Kasus pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan dan sistem mudharabah yang berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Nasabah Menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan dan sistem mudharabah yang berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Nasabah Menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura ?
3. Untuk mengetahui dan menganalisa Variabel Dominan dari Variabel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk sumbangan ilmu pengetahuan bagi dunia akademik.

- a. Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga mengenai pelayanan dan sistem mudharabah terhadap minat dan keputusan menabung

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumbangan Ilmu pengetahuan, khususnya ilmu Ekonomi Syariah bagi para pembaca.
- b. Sebagai rekomendasi terhadap pihak pengambil keputusan kebijakan masalah Ekonomi Syariah baik Kementerian Ekonomi dan Dinas terkait

E. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh simultan antara pelayanan dan sistem mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura
2. Terdapat pengaruh parsial antara pelayanan dan sistem mudharabah terhadap keputusan nasabah menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura
3. Terdapat Variabel dominan dari Variabel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung Studi Kasus pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

F. Penelitian Terdahulu dan Originalitas Penelitian

Atanius hardian permana yogiarto, 2018 melakukan penelitian dengan judul pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan objek perbankan syariah tabungan mudharobah pada nasabah bank muamalah pekalongan dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa

Kajian yang berbeda dilakukan oleh Adelia Rianti 2017 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan. Sedangkan hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Penelitian yang dilakukan oleh Raihan Daula, 2014. Analisis pengaruh tingkat resiko pembiayaan terhadap tingkat profitabilitas pada BANK BNI Syariah Cabang Solo. Dalam penelitian ini mengambil objek di BNI Syariah Cabang Solo dengan menghasilkan adalah tingkat resiko pembiayaan dan tingkat profitabilitas berpengaruh pada karyawan BANK BNI Syariah Cabang Solo.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus Prayitno 2013 Pengaruh Kualitas pelayanan nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Berebes, adapun objek penelitian ini fokus kepada BANK Victoria Syariah

di Berebes. Sedangkan hasil dari penelitian ini ialah terdapat pengaruh signifikan dalam kualitas pelayanan nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah

Penelitian yang sama dilakukan oleh Khoirul 2016 dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada BANK Syariah di Kota Palu, penelitian ini menghasilkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah dan karyawan dalam menentukan pilihan untuk menabung

Adapun orisinalitas penelitian ada pada Tabel 1.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini Serta Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Atanius hardian permana yogiarto, 2018, Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Nasabah bank muamalah pekalongan	Populasi dan sampel sama-sama meneliti di BANK Syariah	Cara mengambil Sampel berbeda yaitu karyawan tetap yang bekerja minimal 2 tahun	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa
2	Adelia Rianti, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah PT. Bank Syariah Mandiri	Variabel dalam penelitian ini sama-sama menyebutkan Kualitas Pelayanan dan mudharabah	Pengambilan Sampel Sebagian Karyawan Tetap Yang Bekerja Minimal dua Tahun Di Bank Syariah Mandiri	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah .

	Cabang Medan		Cabang Medan	
3	Raihan Daula, 2014. Analisis pengaruh tingkat resiko pembiayaan terhadap tingkat profitabilitas pada bank BNI syariah Cabang Solo.	Populasi dan sampelnya sama-sama dalam satu objek yaitu BANK berbasis Syariah .	Variabel Independen tidak menyebutkan Pelayanan, sistem mudharabah	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah tingkat resiko pembiayaan dan tingkat profitabilitas berpengaruh pada karyawan bank BNI Syariah Cabang Solo.
4	Agus Prayitno, 2013. Pengaruh Kualitas pelayanan nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Berebes	Populasi dan sampelnya sama-sama ada pada objek BANK berbasis Syariah	Cara di dalam pengambilan Sampel berbeda	hasil penelitian yang diperoleh terdapat pengaruh signifikan dalam kualitas pelayanan nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah
5	Khoirul. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada bank Syariah di Kota Palu	Sebagian Variabel sama-sama menyebutkan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung	Pengambilan Sampelnya pada Sebagian karyawan tetap yang bekerja minimal 2 tahun di Bank Syariah Kota Palu	Hasil yang diperoleh dalam Penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah dan karyawan dalam menentukan pilihan untuk menabung
6	Siti Harizah, 2021. Pengaruh Pelayanan dan Sistem Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada BMT Syariah Cabang Karang Penang Pamekasan Madura)	Populasi dan Sampel Sama-Sama di BANK yang berbasis syariah	Pengambilan Sampel yaitu Sebagian Nasabah Tetap yang 4 tahun ke atas pada BMT Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>pelayanan</i> dan <i>sistem mudharabah</i> secara simultan berpengaruh signifikan. <i>Pelayanan</i> secara parsial tidak berpengaruh <i>sistem mudharabah</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung

G. Tabel 1.2. Definisi Oprasional Variabel (DOV)

Variabel	Definis Variabel	Pengukuran	Sumber
Pelayanan (Independen)	Pelayanan (X_1): Merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain untuk saling memuaskan melalui pertukaran secara bersamaan	1. Bukti Fisik (tangibles) 2. Keadaan (reability) 3. Ketanggapan (responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (emphaty)	Lusinta Elva Dhita, 2019
Sistem mudharabah (Independen)	Mudharabah (X_2): akad kerja sama usaha antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas dasar nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian akan ditanggung oleh si pemilik dana kecuali disebabkan oleh misconduct, negligensi, dan violation oleh pengelola dana	Pengukuran bagi hasil untuk pembiayaan mudharabah adalah dengan 1. Profit Sharing = presentase laba menurut kesepakatan (%) X Laba bersih 2. Revenue Sharing = presentase laba menurut kesepakatan (%) X Laba kantor	Khotibul Umam, 2017
Keputusan menabung (Dependen)	Keputusan Nasabah (Y): Merupakan tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa.	Pengukuran Keputusan nasabah menabung 1. Karakteristik Bank atau BMT 2. Kepercayaan akan merk Bank atau BMT	Ghazali Maski 2010

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan

1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia akan berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya¹⁰

Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara dapat ditukarkan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.¹¹ Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

¹⁰ Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan... , hlm. 56.

¹¹ Jurini, K.P.W. Menetapkan Segmentasi Pasar. (Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas, 2003), h. 53

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan¹²

Pelayanan (service) menurut Kotler adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa bukan saja hadir sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik kini tiap konsumen tidak lagi sekedar sebuah produk fisik, tetapi juga segala aspek jasa atau layanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian hingga purna-beli.¹³ Dari hal tersebut bisa dikatakan kualitas pelayanan adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.¹⁴

¹² Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2009), h. 90

¹³ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 164.

¹⁴ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 282.

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia akan berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya¹⁵

Menurut pendapat Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Bisnis seperti perbankan, jasa penerbangan, hotel, konsultasi, adalah bisnis yang berbasiskan pelayanan.¹⁶

Menurut Kasmir, bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁷

¹⁵ Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan... , hlm. 56.

¹⁶ Imron, Pengaruh Pelayanan Bank Syariah,(Jakarta:Jurnal ekonomi 2019) hlm. 17

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: Rajawali Press, 2014) hlm. 251

Peneliti dapat memberikan pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan dimana seorang dapat memberikan kenyamanan terhadap orang lain dalam segala aktivitas dengan pelayanan yang menyenangkan, baik pelayanan dari seorang pemilik usaha terhadap karyawannya.

1.2 Fungsi Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan kepada nasabah di dalam BANK baik konvensional maupun syariah sama dengan *customer service* karena sama-sama memberikan kepada kosumen atau dalam bahasa perbankan nasabah, hal ini berlaku kepada BANK syariah yang ada di naungan BMT. Adapun fungsi dari pelayanan sebagaimana yang dijelaskan oleh kasmir . Seorang customer service atau yang pelayan nasabah tentu telah memiliki tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, dimana tugas dan fungsi tersebut harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dengan penuh rasa tanggung jawab.¹⁸

a. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang customer service bertugas untuk menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, CS harus bersikap memberi perhatian, memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “assalamualaikum” atau “selamat pagi/siang/sore”. Selama melayani nasabah tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

¹⁸ Ibid. hlm. 252

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang customer service bertugas untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank. Jika nasabah sudah memperoleh informasi secara lengkap dan kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka customer service melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman artinya customer service bertugas di kantor bank untuk menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah baru dengan meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan serta berusaha mempertahankan nasabah lama.¹⁹

d. Sebagai Customer Relation Officer

Sebagai customer relation officer artinya customer service bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank serta membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

¹⁹ Ibid. hlm. 252

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator artinya customer service bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

1.3 Pentingnya Pelayanan

Petugas pelayanan di sebuah lembaga dirasa sangat penting untuk dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti antara lain²⁰

- 1) Memusatkan perhatian kepada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh antara lain :
 - a. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan, dan jangan sekali-kali memotong pembicaraannya.
 - b. Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
 - c. Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.

²⁰ Ir. Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 20002), hlm.171.

- d. Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilaksanakan, antara lain :²¹
- a. Melayani pelanggan berikutnya segera selesai dengan yang satu.
 - b. Menggunakan waktu seakurat mungkin.
 - c. Berbicara seperlunya dengan pelanggan.
 - d. Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan.
 - e. Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas

1.4 Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :²²

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat

²¹ Ibid. hlm 172

²² Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011. Hlm. 198

kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
- b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Dalam Al-qur'an Allah menjelaskan tentang masalah pelayanan yang baik diantaranya

1) Surah Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: dan tolong menolonglah kalian dalam mengerjakan perkara kebajikan dan takwa kepada Allah dan jangan saling menolong dalam masalah dosa dan permosuhan sesungguhnya siksa Allah sangat pedih*²³

2) Surah Al-Isra' Ayat 7 yaitu:

*Jika kamu berbuat baik, berarti kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri (QS. Al-Isra':7)*²⁴

3) Surah Al-Baqarah: 158 yaitu

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur (QS. Al-Baqarah: 158)*²⁵

4) Surah Ali Imran: 110 yang berbun

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۗ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

²³ QS. Al-maidah ayat 2

²⁴ QS. Al-Isra' 7

²⁵ QS. Al-Baqarah. 158

Artinya: Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik (QS. Ali 'Imran Ayat 110)²⁶

5) Surah Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخِدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.(QS. Al-Baqarah :267))²⁷

6) Surah An-Nahl ayat 91 berbunyi

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat²⁸

Dari beberapa penjelasan al-Qur'an di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu pertolongan terhadap orang lain dibidang kebaikan bukan dalam masalah keburukan dan permusuhan. Selain al-Qur'an juga ada

²⁶ QS. Ali Imran. 110

²⁷ QS. Al-Baqarah. 267

²⁸ QS. An-Nahl. 91

beberapa hadis nabi Muhammad SAW yang menjelaskan tentang pelayanan salah satunya yaitu sebagai berikut:

1) Hadits Riwayat Bukhari

أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَحْبَبَهُ أَنْ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ أَخُ الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلَمُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ رواه البخار

Artinya: Bahwasanya Abdullah bin Umar r.a. mengabarkan, bahwa Rasulullah saw. bersabda: " Muslim yang satu adalah saudara muslim yang lain; oleh karena itu ia tidak boleh menganiaya dan mendiamkannya. Barang siapa memperhatikan kepentingan saudaranya, maka Allah akan memperhatikan kepentingannya. Barang siapa membantu kesulitan seorang muslim, maka Allah akan membantu kesulitannya dari beberapa kesulitannya nanti pada hari kiamat. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (aib)nya pada hari kiamat ". (HR. Bukhari)²⁹

2) Hadits Riwayat Tirmidzi

Artinya: Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya ialah terjaga (HR. Trrmudzi)³⁰

3) Hadits Imam Ahmad

Artinya : Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya. (HR. Imam Ahmad)³¹

²⁹ Arbain An-Nawawi, hlm 7

³⁰ Dakwah Kantor Kementerian Agama Jawa Barat, (Jawa Barat 2020) hlm 1

³¹ Ibid, hlm 2

4) *Hadits Imam Muslim*

Artinya : Orang yang menunjukkan(Sesama) pada kebajikan, dia laksana melakukannya (HR. Muslim)³²

5) *Hadits yang yang diceritakan oleh Anas bin Malik*

Artinya :Permudahlah dan jangan persulit, berilah berbuatlah mereka senang dan jangan biarkan mereka lari (Muttafaq Alaih)³³

6) *Hadits dari Abi Hurairah*

Artinya: Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesultan-kesulitannya di hari kiamat. Dan barang siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah akan memudahkan baginya di dunia dan di akhirat dan barang siapa yang menutupi aib seorang muslim maka Allah akan tutupkan pula aibnya di dunia dan di akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya sendiri. Barang siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surge (HR. Muslim)³⁴

Menurut Kasmir, bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.³⁵

³² Ibid, hlm 2

³³ Ibid, hlm 3

³⁴ Shohih Muslim juz 2 hlm, 123

³⁵ Wirdayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1, 2017, hlm. 55.

Dalam teori Kasmir menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasardasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standart tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.³⁶

Definisi pelayanan (service) menurut Prasuraman adalah suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (excelince) dalam service incounter yang dilakukan oleh nasabah. Pengembangan, pemeliharaan dan perbaikan kualitas pelayanan dari suatu lembaga dapat menimbulkan kepuasan pada semua pelanggan.³⁷

B. Sistem Mudharabah

2.1.Pengertian Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata adhdharby fil ardhi yaitu berpergian untuk urusan dagang. Disebut juga Qiradh yang berasal dari kata alqordhu yang berarti potongan, karena pemilik memotong sebagian hartanya untuk diperdagangkan dan memperoleh sebagian keuntungan.¹ Istilah mudharabah dipakai oleh mazhab

³⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 18

³⁷ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Dan Kunci Keberhasilan*. (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994), hlm. 224 .

Hanafi, Hambali, dan Zaidy, sedangkan istilah qiradh dipakai oleh madzab Maliki dan Syafi'i³⁸

Sejalan dengan keterangan di atas, menurut Ayub bahwa dari berbagai buku tentang pemahaman istilah masalah mudharabah digunakan saling menggantikan (interchangeably) dengan istilah qirad dan muqarabah. Istilah mudharabah berasal dari Irak sedangkan qirad dan muqaradah digunakan di Hijaz. Dalam perkembangannya, madzhab Maliki dan Syafi'i menggunakan qirad dan muqaradah, sedangkan mazhab Hanafi menggunakan istilah mudharabah³⁹

Beberapa pengertian mudharabah secara terminologis disampaikan oleh Fuqaha⁴⁰ Madzhab empat sebagai berikut :

- a. Madzhab Hanafi mendefinisikan mudharabah adalah akad atas suatu syariat dalam keuntungan dalam modal harta dari satu pihak dan dengan pekerja (usaha) dari pihak yang lain.
- b. Madzhab Maliki mendefinisikan mudharabah adalah penyerahan uang dimuka oleh pemilik modal dalam jumlah uang yang⁴¹ditentukan kepada seorang yang akan menjalankan usaha dengan uang itu dengan imbalan sebagiannya dari keuntungannya.

³⁸ Sri Nurhayati, Wasilah, Akuntansi Syariah di Indonesia, Jakarta, Salemba Empatt, 2014, Edisi 3, H. 128.

³⁹ Sutan Remy Sjahdani, Perbankan Syariah Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya, Jakarta, Kencana, 2014, Cetakan Pertama, H. 294

⁴⁰ Mahmudatus Sa'diyah, Meuthiya Athifa Arifin, Mudharabah dalam Fiqih dan Perbankan Syariah, Jurnal, Volume 1, No.2, Desember 2013. 305

- c. Madzhab Syafi'i mendefinisikan mudharabah adalah suatu akad yang memuat penyerahan modal kepada orang lain untuk mengusahakannya dan keuntungannya dibagi antara mereka berdua.
- d. Madzhab Hambali mendefinisikan mudharabah adalah penyerahan suatu barang atau sejenisnya dalam jumlah yang jelas dan tertentu kepada orang yang mengusahakannya.

Secara teknis mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas dasar nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian akan ditanggung oleh si pemilik dana kecuali disebabkan oleh misconduct, negligensi, dan violation oleh pengelola dana⁴²

Pengertian istilah, mudharabah didefinisikan oleh Wahbah Zuhaili sebagai berikut: "Mudharabah adalah akad penyerahan modal oleh si pemilik kepada pengelola untuk diperdagangkan dan keuntungan dimiliki bersama antara keduanya sesuai dengan persyaratan yang mereka buat". Sayid Sabiq memberikan definisi mudharabah sebagai berikut: "Yang dimaksud dengan mudharabah di sini adalah suatu akad antara dua pihak dimana salah satu pihak memberikan uang (modal) kepada pihak lain untuk diperdagangkan dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi di antara mereka berdua sesuai dengan kesepakatan mereka".⁴³

⁴² 4 Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*, (Jakarta, Akademia, 2012), hlm. 217

⁴³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat ...*, h. 366.

Menurut Abdul Rahman L.Do, mudharabah dalam terminologi hukum, adalah suatu kontrak dimana suatu kekayaan (property) atau persediaan (stok) tertentu (*Ras al- Mal*) ditawarkan oleh pemiliknya atau pengurusnya (*Rabb al- Mal*) kepada pihak lain untuk membentuk suatu kemitraan (*joint partnersip*) yang diantara kedua pihak dalam kemitraan itu akan berbagi keuntungan. Pihak yang lain berhak memperoleh keuntungan karena kerjanya mengelola kekayaan itu. orang ini disebut mudharib. Perjajian ini adalah suatu *contract of copartnership*⁴⁴

2.2. Macam-macam Mudharabah

Akad mudharabah merupakan akad kerjasama antara pemilik dana (shohibul maal) dengan pengelola dana (mudharib). Dalam prinsipnya akad mudharabah dibagi menjadi dua akad yaitu mudharabah muthlaqoh dan mudharabah muqayyadah, serta satu akad gabungan antara mudharabah dengan musyarakah yaitu mudharabah musytarakah.

Adapun penjelasan berbagai jenis akad mudharabah sebagai berikut :

a. Mudharabah Muthlaqah

Mudharabah Muthlaqah ini adalah kontrak yang di dalamnya penyedia modal mengizinkan mudharib mengurus dana mudharabah tanpa batasan-batasan tentang tipe pekerjaan yang harus diselesaikan, lokasi, waktu, metode pembayaran dan lainlain.⁴⁵Walaupun jenis mudharabah ini tanpa batasan-batasan, tidak serta merta

⁴⁴ Sutan Remy Sjahdani, *Perbankan Syariah Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta, Kencana, 2014, Cetakan Pertama,) hlm. 292

⁴⁵ Asyraf Wajdi Dusuki, *Sistem Keuangan Islam: Prinsip dan Operasi*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2015, Cetakan ke-1), hlm. 301.

mudharib bebas menggunakan dana tersebut untuk modal usaha tetapi harus sesuai dengan ketentuan syariah Islam. Jenis mudharabah ini juga sering disebut investasi tidak terikat, ketika shahibul maal menyimpan dananya di bank syariah tidak memberikan batasan kepada bank terhadap penggunaan dana yang telah disimpannya, maka dari itu bank berhak menggunakan dana tersebut untuk pembiayaan proyek atau diinvestasikan sebagai modal usaha apapun, dengan tetap berdasarkan prinsip syariah Islam. Jadi akad mudharabah jenis ini lebih memberikan keleluasaan bagi shahibul maal dalam mengalokasikan dana.

b. Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah muqayyadah adalah mudharabah dimana pemilik dana memberikan batasan kepada pengelola antara lain mengenai dana, lokasi, cara dan atau objek investasi atau sektor usaha.⁴⁶Mudharabah ini juga sering disebut investasi yang terikat, ketika pemilik dana/shahibul maal menyimpan dana di bank syariah memberi batasan tentang pengalokasiannya, maka pihak bank tidak boleh menggunakan dana tersebut diluar perjanjian. Contoh nasabah menginginkan dana simpanannya dialokasikan untuk investasi di perusahaan BUMN, investasi dana harus di perusahaan BUMN yang sesuai dengan ketentuan syariah, jika bertentangan bank harus bertanggung jawab sepenuhnya atas kosekuensi-kosekuensi yang ditimbulkan dari pelanggaran yang dilakukan.

⁴⁶ Sri Nurhayati, Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta, Salemba Empatt, 2014, Edisi 3), hlm. 131.

c. Mudharabah Musytarakah

Mudharabah musytarakah adalah jenis mudharabah di mana pengelola dana menyertakan modal dananya dalam kerja sama investasi. Di awal kerja sama, akad yang disepakati adalah akad mudharabah dengan modal 100% dari pemilik dana, setelah berjalannya operasi usaha dengan pertimbangan tertentu dan kesepakatan dengan pemilik dana, pengelola dana ikut mengelola modalnya dalam usaha tersebut.⁴⁷ Dalam akad mudharabah ini Bank lebih sebagai perantara antara nasabah pemilik dana/investor (shahibul maal) dan nasabah pengelola dana/pemilik proyek (mudharib), investor menyimpan dananya untuk di investasikan melalui bank syariah, pada saat yang sama bank menjalin kerjasama untuk membiayai pembangunan proyek yang dikerjakan pemilik proyek, dengan kesepakatan bersama bank melibatkan investor lain untuk mendanai proyek tersebut. Pendapatan bagi hasilnya sesuai nisbah yang telah disepakati bersama, bank dan investor mendapat bagi hasil sesuai dengan kepemilikan dananya, sedangkan nasabah bank/investor utama memperoleh bagi hasil dari bagi hasil yang didapatkan bank sebelumnya.

2.3. Fungsi Sistem Mudharabah⁴⁸

Mudharabah biasanya diterapkan pada produk pembiayaan dan pendanaan.

Pada posisi penghimpunan dana, mudharabah diterapkan pada :

⁴⁷ Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*, (Jakarta, Akademia Permata, 2012, Cetakan 1,) hlm. 222.

⁴⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syaria"ah Dari Teori ke Prakti*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2001, cetakan 1), hlm. 97

- a. Tabungan berjangka, yaitu tabungan yang dimaksudkan untuk tujuan khusus, seperti tabungan haji, tabungan kurban, deposito biasa dan sebagainya.
- b. Deposito spesial (special investment), di mana dana yang dititipkan nasabah khusus untuk bisnis tertentu, misalnya murabahah saja atau ijarah saja.

Adapun dari sisi pembiayaan, mudharabah diterapkan untuk:

- a. Pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa.
- b. Investasi khusus, disebut juga mudharabah muqayyadah, di mana sumber dana khusus dengan penyaluran yang khusus dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh shahibul maal.⁴⁹

2.4. Potensi resiko Sistem Mudharabah

- a. Karakter nasabah yang tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya)
- b. Pihak Nasabah melakukan side streaming atau menggelontorkan kreditnya ke keperluan lain dalam penggunaan dana pembiayaan
- c. Kemampuan pengelolaan nasabah tidak memadai sehingga kalah dalam persaingan usaha
- d. Usaha yang dijalankan Nasabah relatif baru
- e. Bidang usaha yang telah digeluti Nasabah telah jenuh
- f. Pihak Nasabah tidak mampu menanggulangi masalah

⁴⁹ Ibid. 98

g. Pihak Nasabah yang telah⁵⁰

Secara umum landasan hukum akad mudharabah lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha. Hal itu dijelaskan dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadist sebagai berikut :

1) Al-Qur'an Firman Allah SWT surat Al- Baqaroh ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ. فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَالْيَوْمَ الَّذِي تُمِينُ أَمْنُهُ
وَالْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ. وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah kamu kerjakan”⁵¹

2) Al-Qur'an An- Nahl ayat 89

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَؤُلَاءِ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا
لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ ء

Dan (ingatlah) pada hari (ketika) Kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri, dan Kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka. Dan Kami turunkan Kitab (Al-Qur'an) kepadamu untuk menjelaskan segala sesuatu, sebagai petunjuk, serta rahmat dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri (Muslim).⁵²

⁵⁰ Rahdya Iasyah Nindea Tami, *Faktor Internal dan Eksternal yang Menentukan Non Performing Financing (NPF) pada Pembiayaan Mudharabah*, Jurnal Prodi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia. (Bandung: 2019), hlm. 7

⁵¹ QS.Al-Baqarah: 283)

⁵² QS. An-Nahl: 89

3) *Al-Qur'an Surah Toha ayat 124*

وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَمَةِ أَعْمَى

Dan barang siapa berpaling dari peringatan-Ku, maka sungguh, dia akan menjalani kehidupan yang sempit, dan Kami akan mengumpulkannya pada hari Kiamat dalam keadaan buta.”(QS. Toha: 124)⁵³

4) *Al-Qur'an Surah An- Nisa' Ayat 29*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بَحَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa':29)⁵⁴

5) *Al- Qur'an Al-Maidah ayat 1*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ هَيِّمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah).⁵⁵Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.(QS. Al-Maidah :1)⁵⁶

⁵³ QS. Toha: 124

⁵⁴ QS. An-Nisa':29

⁵⁵ QS. Al-Maidah :1

⁵⁶ QS. Al-Maidah :1

6) *Al-Qur'an Al- baqarah ayat 283*

Artinya :Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwa engkau (Muhammad) berdiri (salat) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersamamu. Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu tidak dapat menentukan batas-batas waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al-Qur'an; Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit, dan yang lain berjalan di bumi mencari sebagian karunia Allah; dan yang lain berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al-Qur'an dan laksanakanlah salat, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sungguh, Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang (QS. Muzammil: 20)

Selain al-Qur'an ini juga ada As-sunnah yang menjelaskan masalah mudharabah atau bagi hasil

1) Hadits dari Shahib

عَنْ صَهَيْبٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ اللَّبَنِ، لَا الْبَيْعُ) رَوَاهُ ابْنُ مَاجَةَ

Artinya: tiga perkara yang mengandung berkah adalah jual beli yang ditangguhkan , melakukan qiradh(memberi mudal kepada orang lain), dan yang mencampurkangandum dengan jelas untuk keluarga , bukan untuk diperjual belikan.(HR. Ibnu Majah dari suaib)

2) Hadits dari Thabrani:

Abbas bin Abdul Muthallib jika menyerahkan harta sebagai mudharabah, ia menyerahkan kepada mudharibnya agar tidak mengarungi lautan dan tidak menuruni lembah , serta tidak membeli hewan ternak jika persyaratan itu dilanggar, ia (Mudharib) harus menanggung resikonya. Ketika persyaratan yang ditetapkan Abbas itu didengar Rasulullah, beliau membenarkannya . (HR. Tabrani dari Ibnu Abbas)

3) *Hadits riwayat at-Tirmidziy dari 'Amr bin 'Awf:*

Shulh (Penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat dapat dilakukan diantara kaum muslimin) , kecuali shulh yang mengharamkan yang haram atau yang menghalalkan yang haram: dan kaum muslim terkait dengan syarat-syarat mereka, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram(HR. at-Tirmidzy dari 'Amrbin 'Awf)

4) *Hadits Nabi*

Tidak boleh membahayakan/ merugikan orang lain dan tidak boleh membalas bahaya dengan bahaya(HR. Ibnu Majah, ad-Daraquthniy, dan yang lain dar Abu Sa'ad al-Khudriy)

Dari apa yang telah tertulis dalam al-Qur'an dan As-sunnah memberikan penjelasan sesungguhnya bagi hasil ini tidak hanya dilakukan di BANK konvensional melainkan di dalam Islam juga memberikan pandangan tentang sistem mudharabah itu sendiri

5) *Hadits Nabi*

وَعَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ كَانَ يَشْتَرِطُ عَلَى الرَّجُلِ إِذَا أَعْطَاهُ مَالًا مُقَارَضَةً أَنْ لَا يَجْعَلَ مَالِي فِي كَيْدِ رَطْبَةٍ وَلَا تَحْمِلُهُ فِي بَحْرٍ وَلَا تَنْزِلَ بِهِ فِي بَطْنٍ مَسِيلٍ فَإِنْ فَعَلْتَ شَيْئًا مِنْ ذَلِكَ فَقَدْ ضَمِنْتَ مَالِي رَوَاهُ الدَّارِقُطْنِيُّ . وَقَالَ مَالِكٌ فِي الْمَوْطِأِ عَنِ الْعَلَاءِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ يَعْقُوبَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّهُ عَمِلَ فِي مَالٍ لِعُثْمَانَ عَلَى أَنَّ الرِّبْحَ بَيْنَهُمَا وَهُوَ مَوْقُوفٌ صَحِيحٌ , وَرَجَالُهُ ثِقَاتُ

Artinya : Dari Hakim Ibnu Hizam bahwa disyaratkan bagi seseorang yang memberikan modal sebagai qiradl, yaitu: Jangan menggunakan modalku untuk barang yang bernyawa, jangan membawanya ke laut, dan jangan membawanya di tengah air yang mengalir. Jika engkau melakukan salah satu di antaranya, maka engkaulah yang menanggung modalku. Riwayat Daruquthni dengan perawiperawi yang dapat dipercaya. Malik berkata dalam kitabnya al-Muwattho', dari Ala' Ibnu Abdurrahman Ibnu Ya'qub, dari ayahnya, dari kakeknya: Bahwa ia pernah menjalankan modal Utsman dengan keuntungan dibagi dua. Hadits mauquf shahih.

6) Hadits riwayat Ibnu Abbas

Artinya: Diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwasannya Sayyidina Abbas jika ia memberikan dana ke mitra usahanya secara Mudharabah, ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak yang berparu-paru basah, jika menyalahi peraturan maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikannya syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah saw. Dan Rasulullah pun membolehkannya. (HR. Thabrani)

C. Keputusan Nasabah Menabung

3.1. Pengertian Keputusan Nasabah Menabung

Keputusan nasabah menabung adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.⁵⁷ Keputusan merupakan perihal yang berkaitan dengan putusan, atau segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan, dan sebagainya)

Pengertian keputusan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Berikut definisi keputusan pelanggan atau nasabah. Keputusan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵⁸ Definisi lain menyebutkan bahwa: Keputusan konsumen adalah

⁵⁷ .Imamah, Pengaruh menabung dalam perspektif Islam, (Jurnal Ekomi 2019) hlm.13

⁵⁸ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, h.36

hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan⁵⁹

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya⁶⁰

Keputusan menabung ialah memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya⁶¹

Keputusan menabung ialah tindakan yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut :Tidak adanya bunga (riba), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah,

Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (lemah), Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan⁶²

⁵⁹ Yamit. *Manajemen Pemasaran Modern*. (Yogyakarta: Liberty 2011),h.89

⁶⁰ Ghazali maski, *of Indonesian Applied Economic*, (Malang jurnal 2010)hl.5

⁶¹ Taufik, *Sistem ekonomi Islam*, (Madura: jurnal 2017) hlm.6

⁶² Evi Yupitri, *Ekonomi dan sistem perbankan*, (Jurnal 2010)hlm.8

Keputusan menabung adalah pelaksanaan dalam tahapan pengenalan kebutuhan nasabah, yaitu dengan menjelaskan tujuan menabung untuk mengantisipasi keperluan mendadak dan jenis produk simpanan yang paling diminati simpanan giro. Tahap pencarian informasi, yaitu sumber informasi utama yang diperoleh nasabah mengenai produk simpanan berasal dari media elektronik. Sedangkan sumber informasi mengenai sistem-sistem BMT Mawaddah Syariah adalah informasi dari pihak bank. Tahap alternatif menjadi pertimbangan awal bagi nasabah dalam pengambilan keputusan menabung adalah faktor keamanan uang dan faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pemilihan produk simpanan bersumber pada diri sendiri.⁶³

3.2. Macam-macam yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung

a) Pengenalan Masalah

Nasabah atau konsumen memulai proses menabung atau pembelian ketika menyadari merasakan adanya masalah atau kebutuhan. Nasabah dan Konsumen merasakan suatu perbedaan antara keadaan yang sekarang dan keadaan yang diinginkannya. kebutuhan ini dapat dipicu oleh rangsangan internal atau eksternal. Perusahaan perlu menentukan faktor-faktor dan situasi yang biasanya memicu minat konsumen, dan menyusun program pemasaran yang menyangkut rangsangan ini⁶⁴

⁶³ Mufida. *Ekonomi internasional*, (Jurnal ekonomi keislaman 2018) hlm 7

⁶⁴ Made Novandri Sandya Nugraha, "Pengaruh Kualitas...", h. 14

b) Pencarian Informasi

Nasabah atau konsumen sering mencari jumlah informasi yang terbatas. Survei memperlihatkan bahwa untuk barang tahan lama, setengah dari semua nasabah dan konsumen hanya melihat satu BMT atau toko, dan hanya 30% yang melihat lebih dari pelayanan dan bagi hasil serta satu merek peralatan. Kita dapat membedakan antara dua tingkat keterlibatan dengan pencarian. Keadaan pencarian yang lebih rendah disebut perhatian tajam. Pada tingkat ini seseorang hanya menjadi lebih reseptif terhadap informasi tentang sebuah produk. Pada tingkat berikutnya, seseorang dapat memasuki pencarian informasi aktif, mencari bahan bacaan, menelpon teman, melakukan kegiatan online, dan mengunjungi toko untuk mempelajari produk tersebut⁶⁵

c) Evaluasi Alternatif

Beberapa konsep dasar yang akan membantu kita memahami proses evaluasi: pertama, konsumen berusaha memuaskan sebuah kebutuhan. Kedua, konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. Ketiga, konsumen melihat masing-masing produk sebagai sekelompok atribut dengan berbagai kemampuan untuk menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan ini. Konsumen akan memberikan perhatian terbesar pada atribut yang menghantarkan manfaat yang memenuhi kebutuhan. Kita sering dapat

⁶⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...*, h. 185

mensegmentasikan pasar suatu produk berdasarkan atribut yang penting bagi berbagai kelompok konsumen.⁶⁶

3.3. Fungsi Keputusan Nasabah Menabung

Menabung di bank memiliki banyak keuntungan yang diperoleh masyarakat, di antaranya: ⁶⁷

- a. Aman, karena uang disimpan aman oleh bank dan tidak mudah dicuri atau tercecer.
- b. Terjamin, tabungan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan ketentuan yang ada.
- c. Berkembang, karena bank akan memberikan bunga yang dihitung berdasarkan saldo tabungan.
- d. Praktis, karena terdapat kemudahan layanan perbankan elektronik 24 jam per hari, seperti ATM, mobile banking, internet banking, dan call center.
- e. Nasabah (pemilik tabungan) merasa aman menyimpan uangnya dalam bentuk tabungan di BANK atau BMT
- f. Nasabah dapat menarik tabungan dengan mudah, salah satunya melalui mesin ATM

⁶⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...*, h. 186

⁶⁷ Serafica Gischa, *Menabung: Definisi, Tujuan, Manfaat, dan Keuntungannya*, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/05/190000969/menabung-definisi-tujuan-manfaat-dan-keuntungannya?page=all>.

3.4. Indikator Keputusan Nasabah Menabung

Indikator dari pengambilan keputusan nasabah dalam menabung berada pada lima point sebagaimana berikut:⁶⁸

- a. Persepsi dalam melihat kinerja *performance* karyawan
- b. Kepuasan dalam bagi hasil yang ditawarkan
- c. Penyediaan Informasi pada saat diminta
- d. Jarak antara tempat tinggal ke BMT
- e. Pertimbangan Pelayanan

Dalam Al-qur'an terdapat ayat yang secara tidak langsung telah memeritahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik

1) Al-Qur'an Surah An-Nisa' 9

وَالْيَحْشَ الَّذِينَ لَو تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلَا تَقُتِلُوا أَوْلَادَهُمْ إِنَّهُمْ يَحْيَى لَكُمْ وَإِنْ قُتِلُوا فَكُلُوا مِنْ مَالِهِمْ إِنَّهُ لَا يُعَذِّبُهُمْ وَإِنَّهُمْ لَفِي ذَنْبٍ عَظِيمٍ

Artinya: dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.;⁶⁹

2) Al-Qur'an surah Alisra' ayat 29

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا

⁶⁸ Kolter, Amstrong, Prinsip-prinsip pemasaran, Jilid I. (Jakarta: Erlangga 2008), hlm. 12

⁶⁹ QS.An-nisa'9

Dan janganlah engkau jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan jangan (pula) engkau terlalu mengulurkannya (sangat pemurah) nanti kamu menjadi tercela dan menyesa⁷⁰

3) *Al-Qur'an surah Al-Isra' ayat 27*

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ بَوَّكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.⁷¹

4) *Al-Qur'an An-Nisa' 29*

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu⁷²

5) *Al-Qur'an An-Nisa' 9*

Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar⁷³

6) *Al-Qur'an Al-hasyr ayat 18*

Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan⁷⁴

Sedangkan dalam pandangan As-sunnah yaitu sebagaimana berikut:

⁷⁰ QS. *Al-Isra' 29*

⁷¹ QS. *Al-Isra' 27*

⁷² QS. *An-Nisa'. 29*

⁷³ QS. *An-Nisa'. 9*

⁷⁴ *Al-hasyr*29

1) Hadits Abi Hurairah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ. قَالَ يَا أَيُّهَا النَّاسُ زَمَانٌ يَأْكُلُونَ الرِّبَى فَمَنْ لَمْ يَأْكُلْهُ أَصَابَهُ مِنْ غِبَارِهِ. رَوَاهُ النَّسَائِيُّ

Artinya: Diceritakan dari abu hurairah dia berkata Rosulullah SAW. bersabda suatu zaman nanti akan datang kepada manusia yang mana kebanyakan manusia memakan barang riba. sedangkan yang tidak memakannya akan terbawa arusnya.⁷⁵

2) Hadits Riwayta Bukhari

Rasulullah SAW pernah membeli kurma dari Bani Nadhir dan menyimpannya untuk perbekalan setahun buat keluarga Hadist ini secara tersurat bahwa Nabi Muhammad SAW pernah melakukan konsep menabung.⁷⁶

3) Hadits riwayat Bukhari dan Muslim

Allah memberi rahmat kepada seseorang yang berusaha dengan baik, membelanjakan secara sederhana, dan dapat menyisihkan kelebihan untuk menjaga saat dia miskin dan membutuhkannya. (HR. Bukhari dan Muslim)⁷⁷

4) Hadits riwayat Bukhari dan Muslim

Rasulullah menyimpan makanan untuk kebutuhan keluarga selama satu tahun (HR. Bukhari dan Muslim)⁷⁸

5) Hadits riwayat imam Bukhari

Simpanlah sebagian daripada harta kamu untuk kebaikan masa depanmu, karena itu merupakan lebih baik bagi kamu. (HR. Bukhari) ⁷⁹

⁷⁵ Riyadus Sholihin hlm.125

⁷⁶ Bukhari Muslim, hlm. 2903

⁷⁷ Ibid, hlm 2903

⁷⁸ Ibid, hlm 2904

⁷⁹ Ibid, 2904 127

6) Hadits Riwayat Bukhari Muslim

Sesungguhnya engkau meninggalkan ahli warismu dalam keadaan kaya itu lebih baik daripada kamu meninggalkan mereka dalam keadaan miskin. (HR. Bukhari Muslim)⁸⁰

D. Kerangka Teoretik

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting. Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi.

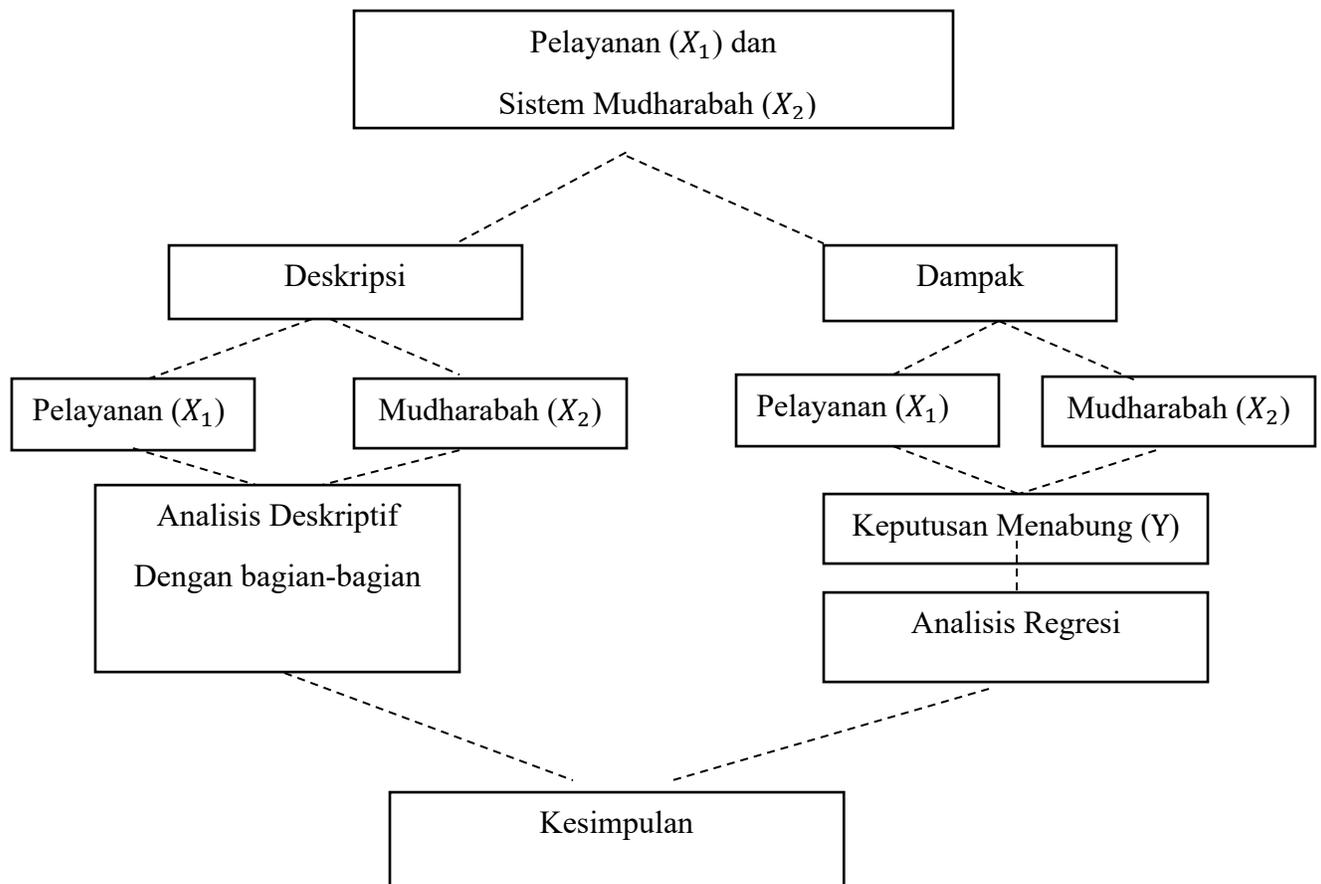
Faktor-faktor ini berguna dalam mengenali pembeli yang berminat dan membentuk produk dan tampilan untuk melayani kebutuhan konsumen dengan lebih baik. Faktor budaya adalah penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya meliputi nilai-nilai dasar, persepsi, preferensi, dan perilaku yang dipelajari seseorang dari keluarga dan institusi penting lainnya. Subbudaya adalah budaya di dalam budaya, yang mempunyai nilai dan gaya hidup berbeda dan bisa didasarkan pada hal apa pun mulai dari usia sampai kelompok etnis. Orang dengan karakteristik budaya dan subbudaya yang berbeda mempunyai preferensi produk dan merek yang berbeda. Pemasar memfokuskan pada kebutuhan khusus kelompok tertentu

⁸⁰ Riyadus Sholihin, hlm

Faktor sosial juga mempengaruhi perilaku pembeli. Kelompok referensi seseorang-keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dan merek dengan kuat. Usia pembeli, tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan karakteristik pribadi lainnya mempengaruhi keputusan pembelian.

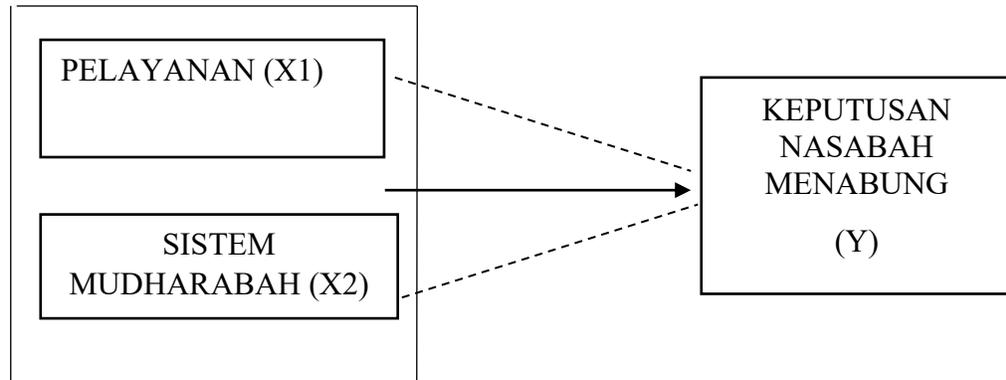
Faktor psikologi utama-motivasi, persepsi pembelajaran, dan keyakinan serta sikap.⁸¹ Dari kerangka-kerangka teori diatas peneliti mendapatkan suatu kerangka pemikiran, secara rincinya adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Teoretik



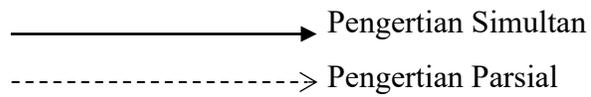
⁸¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 187

Gambar 2.2 Gambar Kerangka Desain Penelitian



Sumber : diolah, 2021

Keterangan :



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu yang bersipat deskriptif, korelasi, dan asosiatif berdasarkan hubungan antara Variabelnya. Sedangkan kuantitatif ialah penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid, terutama dalam penelitian kuantitatif.⁸² Atau menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika inferensial (melakukan analisis hubungan antar variabel dengan pengujian hipotesis).⁸³ Dari definisi di atas bahwa jenis kuantitatif akan menekankan pada data angka yang sifatnya statistik

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini, menggunakan studi kasus .⁸⁴ Menurut Robert K. Yin, metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan penelitian how atau why, sedikit waktu yang dimiliki peneliti untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, dan fokus penelitiannya

⁸² Nana Sudjana Ibrahim, *Penelitian dan penilaian*. (Padang: Sinar Baru Algesindo, 2001) hlm 2

⁸³ Ibid, Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), 145.

adalah fenomena kontemporer, untuk melacak peristiwa kontemporer. Pada metode studi kasus, peneliti fokus kepada desain dan pelaksanaan penelitian. Adapun penguatan studi kasus memiliki empat desain diantaranya: 1) desain kasus tunggal holistik, 2) desain kasus tunggal terjal, 3) desain multi kasus holistik, dan 4) desain multi kasus terjal.⁸⁵ Studi kasus dalam penelitian ini menekankan pada Pengaruh Pelayanan dan Sistem Mudharabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura²

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder:

- a. Data primer ialah bagaimana mengumpulkan data secara langsung dari nara sumbernya.⁸⁶ Penelitian dalam mengangkat data primer diperoleh dengan cara mencari data dan informasi melalui kuesioner dan wawancara pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.
- b. Data sekunder ialah, data yang didapat melalui dokumen, buku serta arsip yang digunakan untuk mendukung data primer.⁸⁷ Dalam penelitian ini, data sekunder yang didapat berupa laporan terkait Pelayanan dan Sistem Mudharabah dalam Menabung Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

⁸⁵ Robert K. Yin, *Studi Kasus Desain dan Metode*, diterjemahkan Djauzi Muzakir, (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2002, hlm. 46

⁸⁶ Sumardi Surya Brata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Raja GrafindiPersada, 1995), 84.

⁸⁷ *Ibid*, hlm 85

2. Sumber data

Sumber data adalah data yang diperoleh secara langsung dan juga tidak langsung untuk memperkuat data-data primer dan sekunder.⁸⁸ Sumber data dalam penelitian ini ialah berupa data yang disampaikan oleh manager dan karyawan terkait Pelayanan dan Sistem Mudharabah dalam Menabung Pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

C. Tehknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode atau cara untuk mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁸⁹ Dalam melakukan observasi peneliti memperoleh data awal terkait pandangan global BMT itu menegetahui proses pelayanan dan sistem mudharabahny situasi wilayah dan gambaran nasabah yang ada pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat untuk mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula ciri utama dari wawancara adanya tatap muka antara pencari informasi (interviewer) dengan sumber informasi (interviewe).⁹⁰ Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan angket atau kuesioner terstruktur untuk memperoleh data yang diperlukan dengan langsung menyebarkanya pada

⁸⁸ Sumardi Surya Brata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Raja GrafindiPersada, 1995), 84.

⁸⁹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2001), hlm. 4

⁹⁰ Ibid, hlm. 5

respondent yaitu nasabah BMT Mawaddah syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang merupakan sarana untuk memperoleh informasi melalui kenyataan yang telah tersimpan dalam bentuk arsip seperti surat, laporan, foto, hasil rapat, rekapan data dan sebagainya. Sehingga tehnek dokumentasi ialah tehnek yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁹¹

Data dokumentasi yang diperoleh berupa standart operasional prosedur (SOP) pelayanan pada nasabah struktur organisasi, tugas dan wawenang, sejarah terkait BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakter tertentu yang telah peneliti tetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan⁹². Yaitu Populasi dalam penelitian ini sifatnya diketahui 132 respondent atau nasabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁹³ Atau sampel adalah menurut Arikunto jika penulis meneliti dari sebagian populasi maka penelitian tersebut merupakan penelitian sampel. Untuk mendapatkan sejumlah sampel yang

⁹¹ M. burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Putra Grafika, 2010), 121.

⁹² Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 80

⁹³ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 76

dapat mewakili semuanya maka peneliti menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Nilai kritis akibat salah dalam menarik sampel (10%)

populasi dari penelitian ini sebanyak 132. Untuk nilai kritis yang digunakan dalam rumus diatas adalah 100% (e= 10%). Maka model penghitungan sampel berdasarkan rumus di atas sebagai berikut:

$$n = \frac{132}{1 + (132 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{132}{1 + (132 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{132}{1 + 1,03}$$

$$n = \frac{132}{2,03}$$

$$n = 83 \text{ atau } 83$$

Berdasarkan penghitungan di atas, maka sampel yang dapat digunakan pada penelitian ini sebanyak 83 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Responden merupakan nasabah yang bergabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

E. Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas Data.

Hal yang harus dilakukan peneliti dalam menganalisis data penelitian adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji ini digunakan untuk menguji kuesioner yang digunakan terhadap responden apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak dan apakah kuesioner reliabel atau tidak

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap skor butir pertanyaan atau indikator terhadap skor totalnya. Yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dalam penelitian. Untuk mengetahui apakah variabel yang di uji valid atau tidak, hasil korelasi dengan angka kritik tabel korelasi dengan taraf signifikan 5%. Jika r hitung $>$ r -tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai r hitung $<$ r -tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reabilitas atau keajegan yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur tersebut stabil (ajeg) sehingga dapat diandalkan (dependability) dan dapat digunakan untuk meramalkan (predictability). Dengan demikian, alat ukur tersebut akan memberikan hasil pengukuran yang tidak berubah-ubah dan akan memberikan hasil yang serupa apabila digunakan berkali-kali. Suatu instrument penelitian atau alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau baik apabila instrumen penelitian atau alat ukur tersebut selalu memberikan hasil yang sama ketika digunakan berkali-kali, baik oleh peneliti yang sama maupun oleh peneliti yang lain. Oleh karna itu, pengujian reliabilitas instrument penelitian atau angket dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau keajegan hasil yang diperoleh dari penggunaan instrument atau alat ukur tersebut.⁹⁴

Pengukuran reabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis program SPSS versi 16,0 yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

⁹⁴ R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2013), hlm 55

F. Skala Pengukuran

Pengukuran (measurement) adalah prosedur penetapan angka yang mewakili kuantitas ciri (atribut) yang dimiliki oleh subjek dalam suatu populasi atau sampel. Pengukuran merupakan aturan-aturan pemberian angka untuk berbagai objek sedemikian rupa sehingga angka ini mewakili kualitas atribut. Pengukuran yang baik harus mempunyai sifat isomorphism dengan realitas. Artinya bahwa terdapat kesamaan yang dekat antara realitas yang diteliti dengan nilai yang diperoleh dari pengukuran. Oleh karena itu, suatu instrumen pengukur dipandang baik apabila hasilnya dapat merefleksikan secara tepat realitas dari fenomena yang hendak diukur.⁹⁵

Dalam penelitian ini skala pengukurannya menggunakan lima skala yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS): diberi nilai 5
- b. Setuju (S): diberi nilai 4
- c. Netral (N): diberi nilai 3
- d. Tidak Setuju (TS): diberi nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS): diberi nilai 1

G. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis ini, akan melakukan perbandingan antara tingkat kesalahan yang digunakan dengan hasil koefisien yang diperoleh yaitu :

$$H_0: P = 0 \text{ (tidak ada pengaruh antara variabel } X_1, X_2 \text{ terhadap } Y)$$

$$H_a: P \neq 0 \text{ (ada pengaruh antara variabel } X_1, X_2 \text{ terhadap } Y)$$

⁹⁵ Winarno. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. (Malang: UM Press. 2013)

Menurut kriteria P-value:

- a. Jika $P > 10\%$, maka keputusannya adalah menerima H_0
- b. Jika $P < 10\%$, maka keputusannya adalah menolak H_0

Membuat kesimpulan H_0 ditolak atau H_0 diterima.

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Kemudian dapat juga dilihat hasil T. Hitung untuk mengetahui uji T

Uji t untuk menguji pengaruh secara parsial, yaitu:

$H_0: P = 0$, (tidak ada pengaruh antara variabel x terhadap y)

$H_1: P \neq 0$, (ada pengaruh antara variabel x terhadap y)

Menurut kriteria p-value:

- a. jika $P > 10\%$, maka keputusannya adalah menerima H_0 atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika $P < 10\%$, maka keputusannya adalah menolak H_0 atau H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Membuat kesimpulan H_0 ditolak atau H_0 diterima:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dengan melihat hasil signifikansi yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan yang ditentukan.

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linearitas

Uji Lineritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan prasayarat di dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for lineariti* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji model regresi yang bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Normalitas dalam uji penelitian dapat dilihat melalui penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik, atau dilihat dari histogram pada residualnya.⁹⁶

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk melihat perbedaan variance dari risedual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara mendeteksi ada tidanya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan pola gambar scantterplot. Heteroskedastisitas terjadi apabila titik-titik yang ada pada regresi membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, menyempit dan ada pola tertentu. Sedangkan regresi tidak terjadi nheteroskedastisitas jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0.⁹⁷

⁹⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Denagan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Universitas Diponogoro, 2016), 154.

⁹⁷ *Ibid*, Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete...*, 134.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) suatu model. Variabel yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen, yang mana dilakukan uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel independen lainnya.⁹⁸ Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai matrik kolerasi variabel-variabel independen, jika antar independen nilai matrik kolerasi diatas 0,90, maka dapat diindikasikan adanya multikolinieritas.

5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang digunakan untuk melihat model regresi linier apakah ada kolerasi antar kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya), artinya jika terjadi kolerasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya, hal ini sering ditemukan pada data runtunna waktu (time series).⁹⁹

Dalam uji Durbin-Watson terdapat dua titik kritis yang digunakan, yaitu Upper critical value (d_U) dan lower critical value (d_L). Kriteria deteksi autokorelasi dengan statistik uji Durbin Watson yaitu:

- Jika $d < d_L$ atau $d > 4 - d_L$ maka H_0 ditolak

- Jika $d_U < d < 4 - d_U$ maka gagal tolak H_0

⁹⁸ Ibid, Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariete..., 103.

⁹⁹ Ibid, Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariete..., 107.

- Jika $d_L < d < d_U$ atau $4-d_U < d < 4-d_L$ maka uji Durbin Watson tidak menghasilkan hasil yang akurat (*inconclusive*).

I. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Regresi linier berganda yaitu suatu analisis yang mengukur pengaruh variable bebas terhadap variabel tergantung. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah antara hubungan variabel bebas dan variabel tergantung. Hubungan fungsi antara satu variabel tergantung dengan lebih dari satu variabel in tergantung dapat dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, dimana keputusan menabung sebagai variabel terikat sedangkan pelayanan dan system mudharabah sebagai variabel bebas. Pada analisis regresi linier berganda digunakan persamaan regresi sebagai berikut.¹⁰⁰

Persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 + b_2 + e$$

Keterangan:

b_1 = Pelayanan

b_2 = Sistem Mudharabah

y = Keputusan Nasabah Menabung

a = Konstanta

e = error (Tingkat Kesalahan)

Dalam metode Regresi Linier Berganda akan dilakukan uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji T)

¹⁰⁰Ibid, Universitas Muhammadiyah Malang, Modul Ekonometrika, 2016, 30.

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan Ftabel.¹⁰¹ pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial apakah berpengaruh signifikan atau tidak.¹⁰²

¹⁰¹ Ibid, Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariete..., 96.

¹⁰² Ibid, Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariete..., 97.

BAB IV

PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura berada di Jl. Raya Utara Pasar Karang Penang Sekitar 200 M Dusun Duwa Ondung Desa Karangpenang Oloh Rt 02 Rw 04 Kec Karang Penang, Kabupaten Sampang, Kecamatan Karang Penang berada di bagian Utara Kabupaten Sampang. Karang Penang termasuk Kecamatan yang termasuk salah satu kecamatan paling ramai dan banyak penduduknya dibandingkan dengan Kecamatan lain karena Karang Penang dilalui jalan provinsi sebagai akses utama dari Surabaya-Karang Penang-Sampang.

Kecamatan Karang Penang berada di bagian utara, di sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Karang Penang, di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Sokobanah, dan di sebelah selatan dengan kecamatan Omben, barat berbatasan dengan Kecamatan Robatal dan utara dan Timur berbatasan dengan Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan.

Gambar 4.1

Peta BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura



Lokasi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura



Sumber: Google Inc, 2021

Jumlah penduduk Kecamatan Karang Penang sebanyak 68.892 jiwa, dengan luas wilayah Kecamatan Karang Penang adalah 84,25 KM². Kecamatan Karang Penang merupakan salah satu kecamatan dari 14 kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Sampang. Kecamatan Karang Penang terdiri dari 7 desa, yaitu:

- a. Desa Poreh
- b. Desa Tlambah
- c. Desa KarangpenangOloh
- d. Desa KarangpenangOnjur
- e. Desa Blu'uran
- f. Desa GunungKesan
- g. Desa Bulmatet

2. Profil BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

Koperasi KOIM Mawaddah Syariah Jawa Timur didirikan pada tanggal 04 april 1993 oleh RKH Mohammad Muddatstsir Badruddin, Pengasuh pondok pesantren miftahul ulum (PPMU) Panyepen potoan laok kecamatan palengaan kabupaten pamekasan Madura, dengan beranggotakan para santri, alumni dan simpatisan PPMU Panyepen. awal berdiri koperasi tersebut bernama koperasi pondok pesantren (kopontren) “al iqtishod lil muamalah” disingkat “KOIM”. badan hukum nomor: 7754/BH/II/1994, tanggal: 17 Mei 1994.

Awal mula tujuan berdirinya koperasi tersebut adalah untuk membadan hukumi kegiatan – kegiatan usaha yang ada di PPMU panyepen; diantaranya adalah Toserba, Cateringsantri, Peternakan, Simpan Pinjam dan Usaha lainnya.

Pada tahun 1999, tanggal 28 juni 1999 dibuka baitulmaal wattamwil (BMT)) simpan pinjam dan pembiayaan dengan pola Syariah sebagai wujud pemberdayaan ekonomi umat dan upaya memberi manfaat yang lebih luas terhadap masyarakat. Dan dalam rangka itu pula tanggal 27 januari 2017 koperasi koimmawaddah melakukan perubahan anggaran dasar (PAD) dan beralih bina dari kabupaten menjadi binaan dinas koperasi dan ukm propinsi jawa timur dengan nomor : 1/LAP-PAD/I/2017.

Sesuai dengan anggaran dasar koperasi koimmawaddah, anggota adalah pemilik sekaligus sebagai pengguna konsumen koperasi sebagaimana termuat dalam UU NO: 25 1992 pasal 17 ayat (1); sebagai konsekwensinya, rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi dalam organisasi koperasi, sedangkan pengurus dan pengawas

sebagai penerima amanat anggota dan pelaksana keputusan-keputusan dan ketetapan yang diambil dalam rapat anggota.

Sebagai wujud akuntabilitas pengurus dan pengawas kepada anggota, maka dalam rapat anggota tahunan (RAT) koperasi al iqtishodlil muamalah mawaddah Syariah Jawa Timur tutup tahun buku 2019 ini, pengurus ingin melaporkan aktivitas pengurus dalam penyelenggaraan pengelolaan koperasi¹⁰³.

3. Visi dan Misi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

a. Visi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

”Menjadikan Koperasi KOIM syariah Jatim sebagai pilar pembangunan ekonomi ummat yang islami, adil dan amanah serta mengedepankan ta’awun.”

b. Misi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

- ✓ Meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- ✓ Meningkatkan pendapatan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- ✓ Membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya ta’awun dalam melakukan aktifitas usahanya.
- ✓ Menciptakan pengusaha – pengusaha muslim yang tangguh.

¹⁰³Dokumentasi, RAT BMT Mawaddah Pusat 17-07-2021

- ✓ Menciptakan lapangan kerja yang sesuai dengan tuntunan syariah Islam dengan memberdayakan anggota.¹⁰⁴

4. Struktur Organisasi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

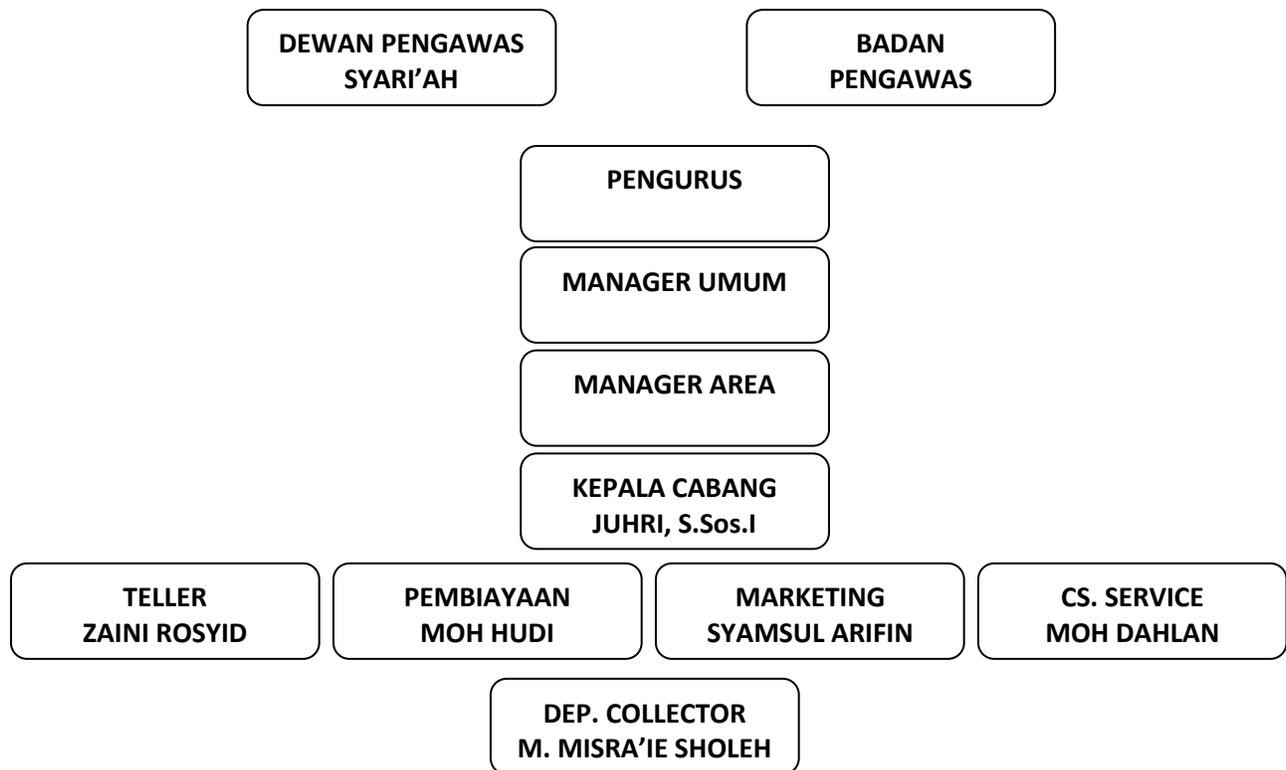
1. Struktur Organisasi BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

SUSUNAN PENGURUS

- KETUA : Mohammad Thoif, M.Pd
- Sekretaris : Sayyadi, S.Sos.I
- Bendahara : H. Barsuni, M.Pd
- Manager : H. Muhammad, S.Pd
- Pengawas :
 1. RKH Badruddin Mudastir
 2. RKH Ahmad Shofi Sholeh
 3. RKH Abd Majid Mudastir
 4. KH Khoirul Wafa Wafir
- DPS :
 1. KH. Ali Rohbini Abd Latif
 2. Ust. H. M. Nur Hidayat, M.Si

¹⁰⁴Dokumentasi, BMT Mawaddah Karang Penang Sampang Madura 23-08-2021

STRUKTUR ORGANISASI
KOPONTERN KOIM MAWADDAH SYARI'AH JATIM
USPPS BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang
Madura



Gambar 4.3

1. Sumber: Dokumen Struktur Organisasi **BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura**, 17-09-2021

Berdasarkan gambar struktur organisasi diatas, dapat diuraikan mengenai pembagian tugas masing-masing bagian dalam pelaksanaan kegiatan, sebagai berikut:

- a. Ketua, disebut ketua pusat, adalah yang memiliki tugas memantau semua tugas pengurus mulai dari pusat sampai dengan cabang-cabang BMT yang ada di setiap daerah dan kecamatan.
- b. Bendahara Pusat yaitu orang yang bertugas menghimpun dan melaporkan semua keuangan mulai dari BMT Mawaddah pusat sampai ke BMT yang ada di daerah dan kecamatan.
- c. Sekretaris Pusat, yaitu yang bertugas untuk mencatat semua administrasi BMT Mawaddah mulai dari pusat sampai dengan cabang yang ada di setiap daerah dan kecamatan.
- d. Manager Pusat, ialah mengatur keseimbangan sebuah manajemen. Lalu melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi kegiatan dalam manajemen. Ditambah lagi menentukan setandar kualitas, mengadakan evaluasi dan memberikan pengaruh baik kepada karyawan.;
- e. Pengawas (DPS)), ialah bertugas antara lain menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan lembaga BMT Mawaddah Syariah. DPS juga bertugas memberikan nasehat dan saran kepada direksi dan manager agar kegiatan BMT Mawaddah sesuai dengan prinsip syariah.
- f. Kepala Cabang BMT Mawddah, bertugasmewakili manager pusat yaitumengatur keseimbangan sebuah manajemen.Lalu melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi kegiatan dalam manajemen. Ditambah lagi menentukan setandar

kualitas, mengadakan evaluasi dan memberikan pengaruh baik kepada karyawan yang ada di cabang masing-masing.

- g. Teller, ialah bertugas melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah, dan melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung, serta menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- h. Tugas Pembiayaan, bertugas untuk mencatat pengeluaran BMT Mawaddah perhari.
- i. Marketing, adalah orang yang bertugas menghasilkan nasabah atau memberikan keyakinan serta kenyamanan kepada semua nasabah sehingga BMT mendapatkan keuntungan dari setiap nasabah yang melakukan simpan pinjam
- j. CS.Cervise, ialah menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- k. DEP Colektor, merupakan orang atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh BMT Mawaddah untuk menyelesaikan masalah kredit nasabah berupa tunggakan kredit tersebut. Pada dasarnya tunggakan kredit oleh nasabah karena pada tahap pengajuan dan pengumpulan data pihak BMT Mawaddah kurang teliti melihat karakter dari nasabah tersebut. Namun bisa juga sebelumnya miming nasabah memiliki persyaratan yang sesuai dengan keinginan BMT Mawaddah, tetapi setelah beberapa bulan tunggakan mereka tidak lancar atau nunggak.¹⁰⁵

¹⁰⁵Dokumentasi, BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang, 17-08-2021

B. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini instrumen menggunakan kuisisioner. Jumlah kuisisioner yang disebar pada penelitian ini sebanyak 83. Adapun responden pada penelitian ini yaitu nasabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang KarangPenang Sampang Madura. Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil distribusi responden sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Usia

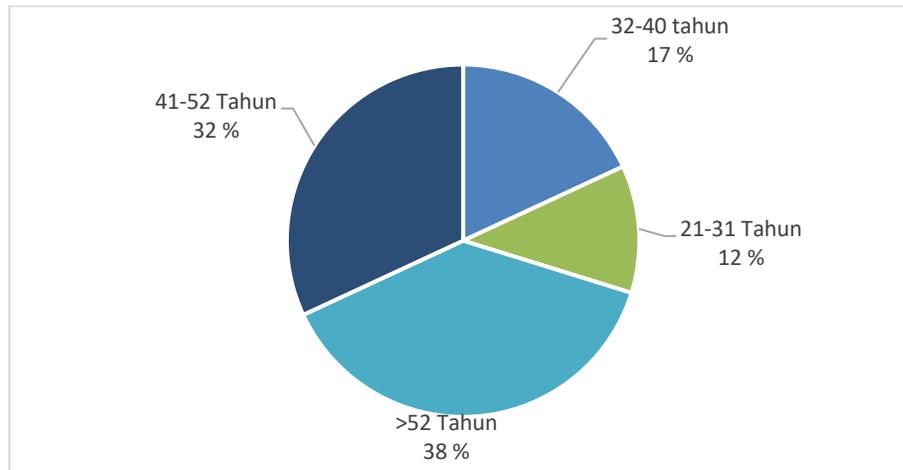
Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	21 – 31 tahun	9	12%
2	32 – 40 tahun	14	17%
3	41 – 52 tahun	25	32%
4	>52 tahun	35	38%
Total		83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Gambar 4.4**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan tabel di atas dinyatakan bahwa responden berdasarkan usia 52 tahun keatas sebanyak 35 responden, kemudian responden dengan usia 41-52 tahun sebanyak 25 responden, kemudian responden usia 32-40 tahun sebanyak 14responden, dan responden usia 21-31 tahun sebanyak 9 responden. Sehingga mayoritas responden berumur 40 tahun keatas.

2. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan lama menjadi nasabah, sebagai berikut:

Tabel 4.2

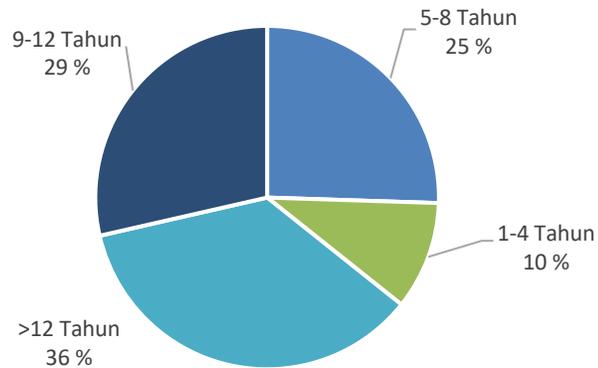
**Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BMT Mawaddah Syariah
Cabang Karang Penang Sampang Madura**

No	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Prosentase
1	1 – 4 tahun	8	10%
2	5 – 8 tahun	21	25 %
3	9 – 12 tahun	23	29 %
4	>12 tahun	31	36 %
Total		83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Gambar 4.5

**Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BMT Mawaddah Syariah
Cabang Karang Penang Sampang Madura**



Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa responden berdasarkan lama menjadi nasabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura selama 1-4 tahun sebanyak 8 responden, kemudian yang menjadi nasabah selama 5-8 tahun sebanyak 21 responden, kemudian yang menjadi nasabah selama 9-12 tahun sebanyak 23 responden, kemudian yang menjadi nasabah lebih dari 12 tahun sebanyak 31 responden. Sehingga bisa

disimpulkan bahwa kebanyakan responden pada penelitian ini yang menjadi nasabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura selama 9 tahun lebih.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan pendidikan, sebagai berikut:

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

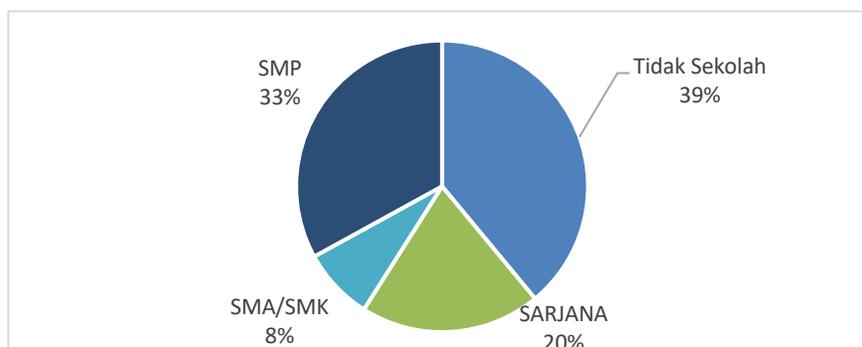
No	pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SMP	26	33%
2	SMA/ SEDERAJAT	7	8 %
3	SARJANA	17	20 %
4	Tidak Sekolah	33	39 %
Total		83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir yang lulusan SMP sebanyak 26 responden, kemudian lulusan SMA/SEDERAJAT sebanyak 7 responden, kemudian lulusan SARJANA sebanyak 17 responden, dan yang tidak sekolah sebanyak 33 responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini merupakan yang tidak lulus sekolah.

Gambar4.6

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan



4. Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan

Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan pendapatan setiap bulan, sebagai berikut:

Tabel 4.4

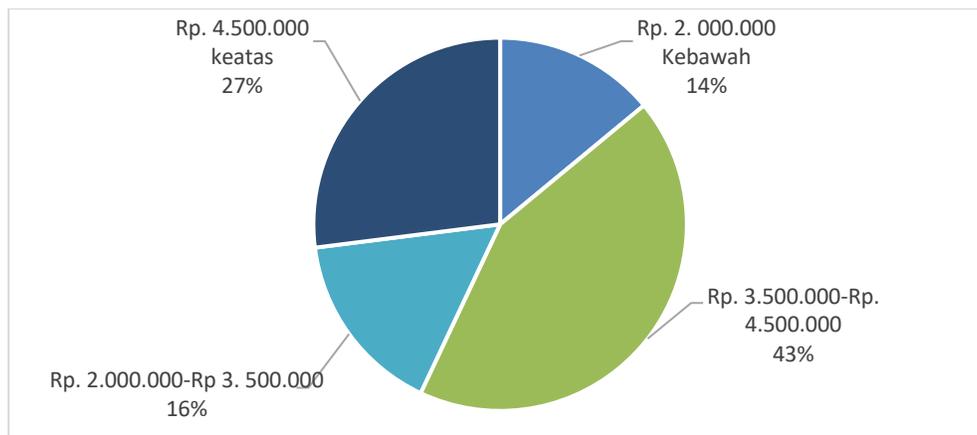
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan

No	Pendapatan / Bulan	Frekuensi	Prosentase
1	Rp. 2.000.000 kebawah	12	14%
2	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000	13	16%
3	Rp. 3.500.000 – Rp. 4.500.000	36	43%
4	Rp. 4. 500.000 keatas	22	27%
Total		83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Gambar4.7

Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pendapatan setiap bulannya didapatkan sebanyak Rp. 2.000.000 kebawah frekuensinya 12 responden, kemudian pendapatan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000 frekuensinya sebanyak 13 responden, kemudian pendapatan sebanyak

Rp. 3.500.000 – 4.500.000 frekuensinya sebanyak 36 responden, dan pendapatan di atas Rp. 4.500.000 frekuensinya sebanyak 22 responden. Jadi bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pendapatan rata-rata per bulannya di atas Rp. 3.500.000- Rp. 4.500.000.

5. Responden Berdasarkan Desa

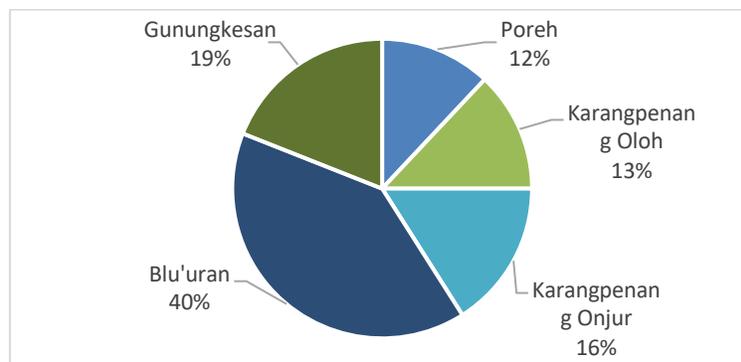
Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan desa, sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Desa

No	Desa	Frekuensi	Prosentase
1	Poreh	10	12%
2	KarangpenangOloh	11	13%
3	KarangpenangOnjur	13	16%
4	Blu'uran	33	40%
5	GunungKesan	16	19%
Total		83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Gambar4.8
Distribusi Responden Berdasarkan Desa



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan yang berdomisili di desa poreh sebanyak 10 responden, kemudian

desa KarangpenangOloh sebanyak 11 responden, kemudian desa KarangpenangOnjur sebanyak 13 responden, kemudian desa Blu'uran sebanyak 33 responden, dan desa GunungKesan sebanyak 16 responden. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berdomisili di desa Blu'uran

6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

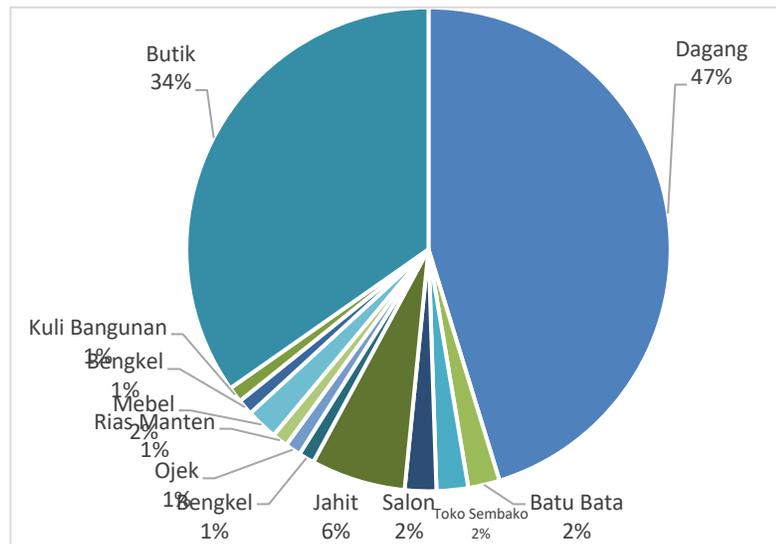
Hasil data terhadap 83 responden didapatkan distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan, sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	Dagang	37	47%
2	Batu Bata	2	2%
3	Toko Sembako	2	2%
4	Salon	2	2%
5	Jahit	5	6%
6	Mebel	2	2%
7	Bengkel	1	1%
8	Ojek	1	1%
9	Butik Baju	28	34%
10	Rias Manten	1	1 %
11	KuliBangunan	1	1 %
12	Petani	1	1 %
	Total	83	100%

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2021

Gambar4.9
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa responden berdasarkan jenis pekerjaan dagang sebanyak 37 responden, kemudian jenis pekerjaan batu bata sebanyak 2 responden, kemudian pekerjaan toko sembako sebanyak 2 responden, kemudian jenis usaha salon sebanyak 2 responden, kemudian jenis pekerjaan penjahit sebanyak 5 responden, kemudian jenis pekerjaan mebel sebanyak 2 responden, kemudian jenis pekerjaan bengkel sebanyak 1 responden, kemudian jenis pekerjaan ojek sebanyak 1 responden, kemudian jenis pekerjaan butik baju sebanyak 28 responden, kemudian jenis pekerjaan rias manten sebanyak 1 responden, dan jenis pekerjaan kuli bangunan sebanyak 1 responden dan pekerjaan petani 1 responden. Jadi dapat disimpulkan mayoritas nasabah BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang pada penelitian ini memiliki jenis pekerjaan dagang.

7. Produk-Produk BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura

a. Produk Penghimpun Dana

Produk Penghimpun dana merupakan simpanan dana masyarakat yang aman dan sesuai syariah. Diperuntukan bagi perorangan maupun badan hukum. Selain diberikan bagi hasil/bonus yang kompetitif, simpanan ini juga dijamin oleh Lembaga Penjamin Syariah (LPS) sehingga nasabah akan merasa nyaman, aman dan tenang menyimpan uangnya di Bank Muamalat Harkat.¹⁰⁶

i. Tabungan *Wadiah*

1. Tabungan *Wadiah* merupakan titipan nasabah yang bisa diambil sewaktu-waktu, tidak dikenakan biaya administrasi dan dapat diberikan bonus oleh bank.
2. Tabunganku, merupakan tabungan untuk umum, tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi, syarat tabunganku setoran awal hanya Rp. 20.000,- nasabah bisa mendapatkan bonus bila saldo rata-rata tabunganku minimal Rp. 500.000,-perbulan.

ii. Tabungan *Mudharabah*

Simpanan dengan prinsip *Mudharabah* ada 3 macam:

1. Tabungan/simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*: bahwa nasabah (*Shohibul Maal*) membebaskan kepada siapa tabungan/simpanan tersebut akan disalurkan tanpa syarat- syarat tertentu.

¹⁰⁶Brosur, BMT Mawaddah Syariahtahun.2021-2021

1. Tabungan/simpanan *Mudharabah Muqayadah* bahwa nasabah (*Shohibul Maal*) menyatakan kepada siapa simpanan tersebut akan disalurkan.
2. Tabungan *Mudharabah Mulaqah* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma ada beberapayaitu:

- a. Tabungan MuamalatUmum

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat umum baik perorangan, maupun lembaga yang pengambilannya dapat diambil setiap hari (jam kerja), setoran awal Rp. 100.000,- nasabah sudah bisa mendapatkan bagi hasil perbulan, tabungan ini dikenakan biaya administrasi perbulan yang ringan. Pada tabungan ini masyarakat tidak perlu khawatir pada tabungannya akan berkurang, karena bagi hasil yang diterima nasabah dapat menutup biaya administrasi perbulan jika tabungannya kurang lebih Rp. 500.000,-.

Persyaratan tabungan Muamalat Umum

6. FotoCopi KTP
7. Setoranpertama minimal RP. 50.000, setoranselanjutnya RP.10.000
8. Penyetoran dan pengambilandapatdilakukansetiapharikerja
9. Setiappengambilansimpananharusmenggunakan slip pengambilan yang telahdisediakan oleh BMT Mawaddah Syariah
10. Saldo yang tersisa pada setiappenarikan dana minimal RP. 10.000

C. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan tiga variabel yaitu Pelayanan (X_1), Sistem Mudharabah (X_2) dan Keputusan nasabah untuk menabung (Y). Ketiga variabel terukur menggunakan skala Likert 5 tingkatan. Pada bagian berikut disajikan deskripsi tiap variabel penelitian guna mengetahui gambaran tentang kondisi dari variabel-variabel

yang diteliti, berbasis pengukuran distribusi frekuensi jawaban responden, serta rata-rata (mean) dengan kriteria yang disajikan pada Tabel.

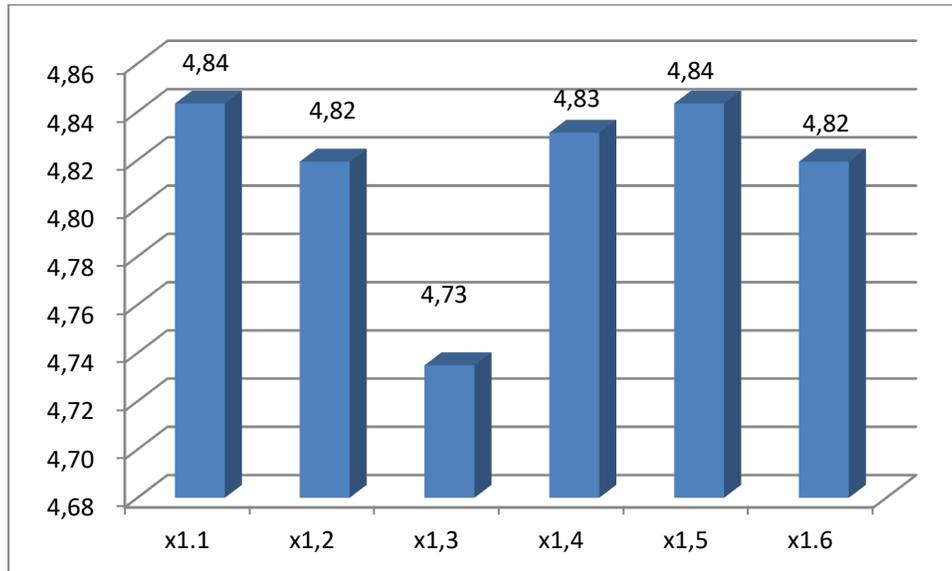
Pada bagian pertama disajikan deskripsi variabel *Pelayanan* (X1). Variabel ini terukur oleh enam indikator yaitu (X1.1), (X1.2), (X1.3), (X1.4), (X1.5) dan (X1.6). Masing-masing indikator terukur oleh 1 item. Distribusi frekuensi jawaban responden tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 2, dan teringkas pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.10 berikut:

1. Variabel Pelayanan (X1)

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel *Pelayanan* (X1)

Variabel	Indikator	Frekuensi Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata ind
		STS	TS	N	S	SS		
X1	X1.1	0	0	0	13	70	4.84	
	X1.2	0	0	1	13	69	4.82	
	X1.3	0	0	1	20	62	4.73	
	X1.4	0	0	1	12	70	4.83	
	X1.5	0	0	0	13	70	4.84	
	X1.6	0	0	1	13	69	4.82	
Rata-Rata								4.82

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)



Gambar 4.10. Deskripsi Rata-rata Indikator pada Variabel Pelayanan (X1)

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

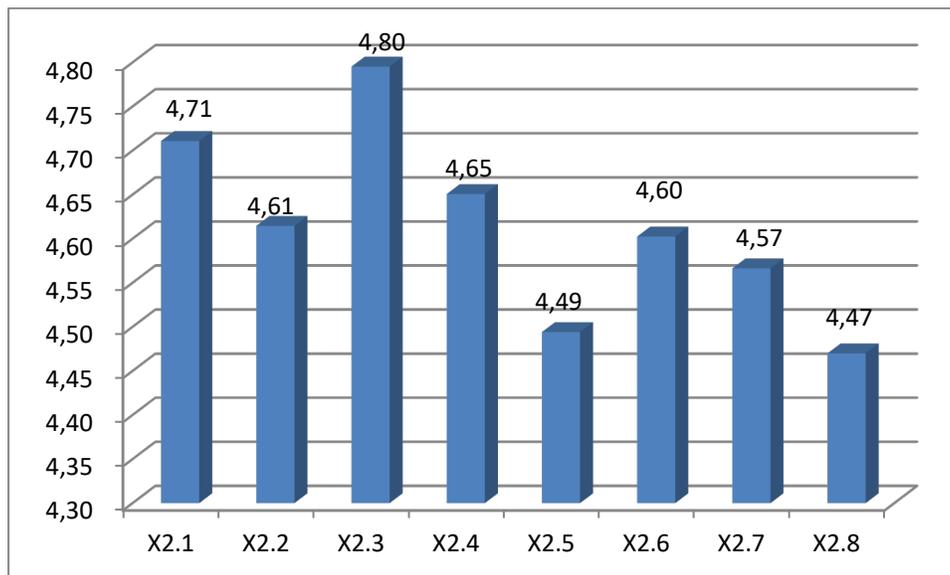
Gambar 4.10 di atas memperlihatkan bahwa dari nilai rata-rata (mean) keenam indikator berada pada kategori sangat tinggi (rata-rata bernilai 4). Secara keseluruhan, responden mempersepsikan variabel Pelayanan (X1) dengan rata-rata 4,82 (kategori sangat tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Pelayanan (X1) yang dimiliki responden berada dalam kategori sangat tinggi.

Pada bagian kedua disajikan deskripsi variabel sistem Mudharabah (X2). Variabel ini terukur oleh tiga indikator yaitu (X2.1), (X2.2), (X2.3), (X2.4), (X2.5), (X2.6), (X2.7), dan (X2.8). Masing-masing indikator terukur oleh 1 item. Distribusi frekuensi jawaban responden tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 2, dan ringkas pada Tabel 4.8 dan Gambar 4.11 berikut:

Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Sistem Mudharabah (X2)

Variabel	Indikator	Frekuensi Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata ind
		STS	TS	N	S	SS		
X2	X2.1	0	0	7	10	66	4.71	
	X2.2	0	0	3	26	54	4.61	
	X2.3	0	0	4	9	70	4.80	
	X2.4	0	0	7	15	61	4.65	
	X2.5	0	0	6	30	47	4.49	
	X2.6	0	0	7	19	57	4.60	
	X2.7	0	0	15	6	62	4.57	
	X2.8	0	0	16	12	55	4.47	
Rata-Rata								4.61

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)



Gambar 4.11. Deskripsi Rata-rata Indikator pada variabel Sistem Mudharabah (X2)

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

Gambar 4.11 di atas memperlihatkan bahwa dari nilai rata-rata (mean) kedelapan indikator berada pada kategori sangat tinggi (rata-rata antara 4.22 – 5.00). Secara keseluruhan, responden mempersepsikan variabel *Sistem Mudharabah* (X2) dengan

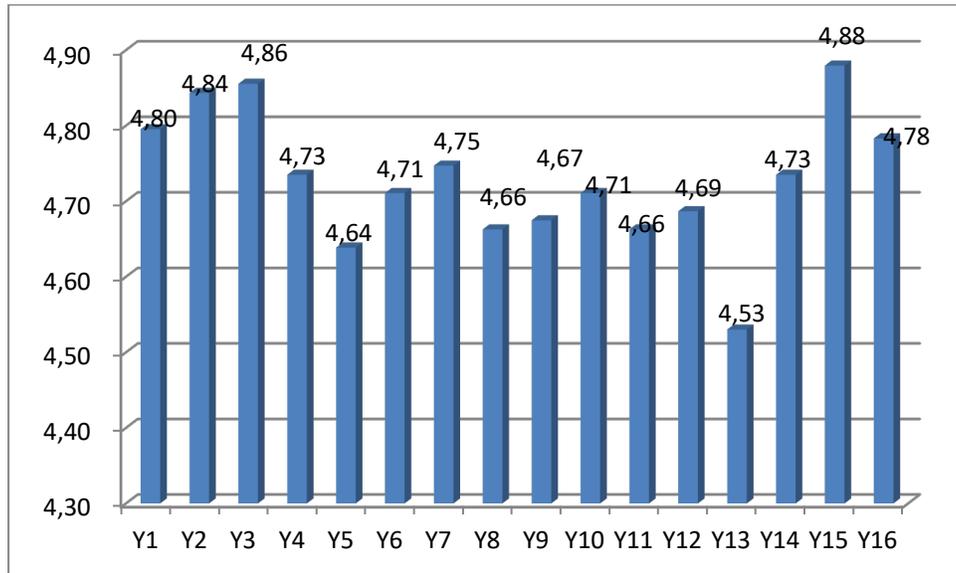
rata-rata 4.61 (kategori sangat tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Mudharabah (X2) yang dimiliki responden berada dalam kategori sangat tinggi.

Pada bagian ketiga disajikan deskripsi variabel keputusan nasabah menabung (Y). Variabel ini terukur oleh enam belas (16) indikator yaitu Y1-Y16. Indikator terukur oleh satu item. Distribusi frekuensi jawaban respon tiap item pertanyaan pada tiap indikator dan variabel secara lengkap disajikan pada Lampiran 2, dan teringkas pada Tabel 4.9 dan Gambar 4.12 berikut:

Tabel 4.9. Deskripsi Variabel keputusan nasabah menabung (Y)

Indikator	Item	Frekuensi Pilihan Jawaban					Rata-rata	Rata-rata ind
		STS	TS	N	S	SS		
Y	Y1	0	0	3	11	69	4.80	
	Y2	0	0	1	11	71	4.84	
	Y3	0	0	2	8	73	4.86	
	Y4	0	0	1	20	62	4.73	
	Y5	0	0	3	24	56	4.64	
	Y6	0	0	6	12	65	4.71	
	Y7	0	0	4	13	66	4.75	
	Y8	0	0	6	16	61	4.66	
	Y9	0	0	6	15	62	4.67	
	Y10	0	0	6	12	65	4.71	
	Y11	0	0	6	16	61	4.66	
	Y12	0	0	8	10	65	4.69	
	Y13	0	0	15	9	59	4.53	
	Y14	0	0	6	10	67	4.73	
	Y15	0	0	0	10	73	4.88	
	Y16	0	0	1	16	66	4.78	
Rata-rata								4.73

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)



Gambar 4.12. Deskripsi Rata-rata Indikator pada variabel keputusan nasabah menabung (Y).

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 2)

Gambar 4.12 di atas memperlihatkan bahwa responden mempersepsikan variabel keputusan nasabah menabung (Y) dengan rata-rata 4,73 (kategori sangat tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah menabung (Y) yang dimiliki responden berada dalam kategori sangat tinggi.

D. Pengujian Asumsi Regresi

Sebelum analisis regresi dapat diinterpretasikan, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi asumsi normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan linieritas.

a. Uji Asumsi Normalitas

Pengujian normalitas secara test dapat menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Jika Hasil pengujian memperlihatkan nilai Sig > 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi. Sebaliknya jika nilai Sig < 0,05, maka asumsi normalitas tidak

terpenuhi. Hasil pengujian disajikan pada Lampiran 5a, diperoleh nilai Sig Monte Carlo sebesar 0.065. Karena nilai Sig > 0.05, maka asumsi normalitas terpenuhi. Secara grafis dapat dilihat pada grafik histogram (Lampiran 3) terlihat kurva yang membentuk sebaran normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Linieritas

Hasil linieritas disajikan pada Lampiran 5b. Rujukan yang digunakan adalah prinsip parsimony, yaitu bilamana (1) model linier signifikan, (2) model linier nonsignifikan, akan tetapi seluruh model yang mungkin juga nonsignifikan. Spesifikasi model yang digunakan sebagai dasar pengujian adalah model linier, kuadratik, kubik, inverse, logaritmik, power, compound, growth, dan eksponensial. Hasil pengujian linieritas hubungan antar variabel disajikan lengkap pada Lampiran 5b, dan secara ringkas disajikan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Pengujian Asumsi Linieritas

No	Hubungan	Hasil	Kesimpulan
1	Pelayanan (X1) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y1)	Semua model tidak signifikan	Linier
2	Dukungan Orang Tua (X2) terhadap Adaptabilitas Karier (Y1)	Model Linier Signifikan (Sig Linier = 0.027 < 0.05)	Linier

Sumber: Data Primer Diolah, 2021 (Lampiran 3)

Hasil pengujian asumsi linieritas di atas memperlihatkan bahwa hubungan yang dibangun dalam penelitian ini sebagian menunjukkan bahwa model linier signifikan (sig model linier < 0.05) dan lainnya menunjukkan bahwa model tidak signifikan. Berdasarkan prinsip Parsimoni, apabila semua model yang dibangun signifikan maupun tidak signifikan maka model yang dipilih adalah model yang paling

sederhana yaitu model linier. Sehingga di asumsikan bahwa hubungan yang terbentuk dalam model ini adalah linier.

C. Uji Asumsi Multikolinieritas

Uji asumsi multikolinieritas diuji dengan menghitung nilai VIF (*Variance Inflating Factor*). Jika nilai VIF <10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi. Hasil pengujian asumsi multikolinieritas ditunjukkan Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10. Hasil Uji Asumsi Non-Multikolinieritas

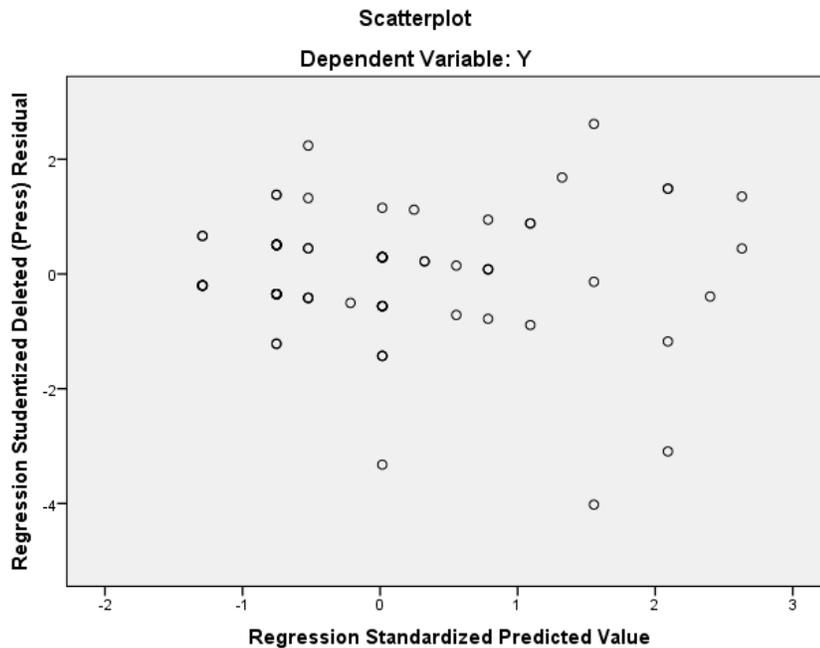
Variabel bebas	VIF	Keterangan
X1	1.127	Non multikolinieritas
X2	1.127	Non multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah : 2021 (Lampiran 3)

Dari Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai VIF seluruhnya di bawah 10 sehingga seluruh variabel bebas adalah tidak mengandung multikolinieritas (non multikolinieritas). Artinya kedua variabel bebas yang diteliti tidak saling berhubungan sehingga tepat digunakan sebagai variabel bebas dalam model.

c. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan. dengan melihat plot antara nilai *standardize predicted value* dan residualnya. Jika titik-titik pada grafik menunjukkan pola acak, maka tidak ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.



Hasil pola grafik di atas acak sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga asumsi tidak adanya heteroskedastisitas terpenuhi.

E. Hasil Analisis Regresi

Tabel 4.11 adalah hasil perhitungan dari uji regresi linier berganda model pengaruh *Pelayanan (X1)* dan *Sistem Mudharabah (X2)* terhadap Keputusan nasabah menabung (Y), dengan bantuan SPSS versi 23.

Berdasarkan Tabel 4.11, diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0.072 atau 7.2%. Artinya bahwa variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y) dipengaruhi sebesar 7.2% oleh *Pelayanan (X1)* dan *Sistem Mudharabah (X2)* sedangkan sisanya 92.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Beta	T	Sig t	Ket
Konstanta	71.496		8.843	0.000	
<i>Pelayanan (X1)</i>	-0.174	-0.124	-1.082	0.282	Tidak Signifikan
<i>Sistem Mudharabah (X2)</i>	0.249	0.201	1.755	0.083	Signifikan
t_{tabel}	= 1.6641				
<i>R Square</i>	= 0.072				
F_{hitung}	= 3.115				
Sig F	= 0.050				
F_{tabel}	= 2.370				

Sumber: Data Penelitian Diolah 2021 (Lampiran 4)

Adapun model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -0.124X_1 + 0.201X_2 + e$$

Di mana:

Y = Keputusan Nasabah Menabung (Y)

X_1 = Pelayanan

X_2 = Sistem Mudharabah

e = residual

Untuk menguji hipotesis pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yaitu pelayanan dan sistem Mudharabah terhadap variabel terikat yaitu Keputusan nasabah menabung digunakan uji F. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 3.115 (signifikansi $F = 0.050$). Jadi $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($3.115 > 2.370$) atau $\text{Sig } F < 10\%$ ($0.000 < 0.1$). Artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yang terdiri dari pelayanan dan sistem Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Keputusan nasabah menabung. Hal ini berarti bila pelayanan dan sistem Mudharabah ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan Keputusan nasabah menabung dan sebaliknya jika pelayanan dan sistem

Mudharabah menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan Keputusan nasabah menabung. Dengan demikian yang menduga secara bersama-sama pelayanan dan sistem Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan menabung nasabah terbukti kebenarannya. Jadi untuk hipotesis ini diterima.

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut disajikan uji hipotesis yang melibatkan dua variabel dalam penelitian ini :

1. Uji t pengaruh variabel *Pelayanan* (X1) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)

Pada variabel *Pelayanan* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -1.082 dengan signifikansi t sebesar 0.282. Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1.082 < 1.6641$) atau signifikansi t lebih dari 10% ($0.282 > 0.1$), maka secara parsial variabel *Pelayanan* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan nasabah menabung (Y).

2. Uji t pengaruh variabel *sistem Mudharabah* (X2) terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)

Pada variabel *sistem Mudharabah* (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1.755 dengan signifikansi t sebesar 0.083. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1.755 > 1.6641$) atau signifikansi t kurang dari 10% ($0.083 < 0.1$), maka secara parsial variabel *sistem Mudharabah* (X2) pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan nasabah menabung (Y). Artinya semakin tinggi dan baik *sistem Mudharabah* (X2), maka semakin tinggi keputusan nasabah menabung (Y).

3. Pengaruh Dominan

Untuk mengetahui variabel dominan, dapat dilihat dari nilai koefisien standardize tertinggi. Dari hasil yang disajikan pada Tabel 4.11 diketahui bahwa variabel Sistem Mudharobah (X2) memiliki koefisien tertinggi yaitu sebesar 0.201. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang sangat berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung adalah Variabel Sistem Mudharobah.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

10.1. Pengaruh Pelayanan (X1) dan sistem Mudharabah Terhadap Keputusan nasabah menabung (Y)

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji F didapatkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 3.115 (signifikansi $F = 0.050$). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3.115 > 2.370$) atau $Sig F < 10\%$ ($0.000 < 0.1$). Artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) variable bebas yang terdiri dari pelayanan dan sistem Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Keputusan nasabah menabung. Hal ini berarti bila pelayanan dan sistem Mudharabah ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan Keputusan nasabah menabung dan sebaliknya jika pelayanan dan sistem Mudharabah menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan Keputusan nasabah menabung. Dengan demikian yang menduga secara bersama-sama pelayanan dan sistem Mudharabah berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan menabung nasabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura terbukti kebenarannya.

Berdasarkan perhitungan regresi, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0.072 atau 7.2%. Artinya bahwa variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y) dipengaruhi sebesar 7.2% oleh *Pelayanan (X1)* dan *Sistem Mudharabah (X2)* sedangkan sisanya 92.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dua variabel bebas yang diteliti.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adelia (2017) Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah . Atanius hardian permana yogiarto,2018 melakukan penelitian dengan judul pengaruh bagi hasil, promosi,dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan objek perbankan syariah tabungan mudharobah pada nasabah bank muamalah pekalongan denganhasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagi hasil,promosi,dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa. Penelitian yang sama dilakukan oleh Khoirul 2016 denganjudulPengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada BANK Syariah di Kota Palu, penelitian ini menghasilkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah dan karyawan dalam menentukan pilihan untuk menabung

Demikian juga dijelaskan berdasarkan ayat al-Qur'an bahwa pelayanan yang bagus itu akan dapat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan tindakan yang dapat dijelaskan dalam ayat berikut ini.

1) Surah Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: dan tolong menolonglah kalian dalam mengerjakan perkara kebajikan dan takwa kepada Allah dan jangan saling menolonglah dalam masalah dosa dan permosuhan sesungguhnya siksa Allah sangat pedih*¹⁰⁷

Ayat di atas dapat peneliti gambarkan bahwa pelayanan merupakan bentuk tolong menolong antara sesama asalkan bukan dalam masalah dosa atau hal-hal yang dilarang oleh al-Qura'n. Selaian ini ada ayat lain yang menjelaskan sebagai berikut

2) Surah Al-Isra' Ayat 7 yaitu:

*Jika kamu berbuat baik, berarti kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri (QS. Al-Isra':7)*¹⁰⁸

3) Surah Al-Baqarah: 158 yaitu

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur (QS. Al-Baqarah: 158)*¹⁰⁹

4) Surah Ali Imran: 110 yang berbun

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۗ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

*Artinya: Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik (QS. Ali 'Imran Ayat 110)*¹¹⁰

¹⁰⁷ QS. Al-maidah ayat 2

¹⁰⁸ QS. Al-Isra' 7

¹⁰⁹ QS. Al-Baqarah. 158

¹¹⁰ QS. Ali Imran. 110

5) Surah Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَحْدِيثِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.(QS. Al-Baqarah :267))¹¹¹

6) Surah An-Nahl ayat 91 berbunyi

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat¹¹²

Dari beberapa penjelasan al-Qur'an di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu pertolongan terhadap orang lain dibidang kebaikan bukan dalam masalah keburukan dan permusuhan. Selain al-Qur'an juga banyak hadis Rasulullah Muhammad SAW yang menjelaskan terkait masalah pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1) Hadits Riwayat Bukhari

أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَخْبَرَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ أَحْسَنُ
الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلِمُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ
اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ رواه البخار

¹¹¹ QS. Al-Baqarah. 267

¹¹² QS. An-Nahl. 91

Artinya: Bahwasanya Abdullah bin Umar r.a. mengabarkan, bahwa Rasulullah saw. bersabda: " Muslim yang satu adalah saudara muslim yang lain; oleh karena itu ia tidak boleh menganiaya dan mendiamkannya. Barang siapa memperhatikan kepentingan saudaranya, maka Allah akan memperhatikan kepentingannya. Barang siapa membantu kesulitan seorang muslim, maka Allah akan membantu kesulitannya dari beberapa kesulitannya nanti pada hari kiamat. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (aib)nya pada hari kiamat ". (HR. Bukhari)¹¹³

2) *Hadits Riwayat Tirmidzi*

Artinya: Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebajikannya dan sedangkan keburukannya ialah terjaga (HR. Trrmudzi)¹¹⁴

3) *Hadits Imam Ahmad*

Artinya : Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya. (HR. Imam Ahmad)¹¹⁵

4) *Hadits Imam Muslim*

Artinya : Orang yang menunjukkan(Sesama) pada kebajikan, dia laksana melakukannya (HR. Muslim)¹¹⁶

5) *Hadits yang yang diceritakan oleh Anas bin Malik*

Artinya :Permudahlah dan jangan persulit, berilah berbuatlah mereka senang dan jangan biarkan mereka lari (Muttafaq Alaih)¹¹⁷

6) *Hadits dari Abi Hurairah*

Artinya: Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesultan-kesulitannya di hari kiamat. Dan barang siapa yang memudahkan orang yang sedang

¹¹³ Arbain An-Nawawi, hlm 7

¹¹⁴ Dakwah Kantor Kementerian Agama Jawa Barat, (Jawa Barat 2020) hlm 1

¹¹⁵ Ibid, hlm 2

¹¹⁶ Ibid, hlm 2

¹¹⁷ Ibid, hlm 3

kesulitan niscaya Allah akan memudahkan baginya di dunia dan di akhirat dan barang siapa yang menutupi aib seorang muslim maka Allah akan tutupkan pula aibnya di dunia dan di akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya sendiri. Barang siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surge (HR. Muslim)¹¹⁸

10.2. Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Penelitian menunjukkan bahwa nasabah menanggapi dengan baik pelayanan yang diberikan oleh BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata (mean) kedelapan indikator berada pada kategori sangat tinggi (rata-rata antara 4.22 – 5.00) yaitu 4.81. Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Pelayanan (X1) yang dimiliki oleh BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura mendapat tanggapan dan mampu menarik keputusan nasabah menabung.

Namun setelah dilakukan uji parsial Pada variabel *Pelayanan* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -1.082 dengan signifikansi t sebesar 0.282. Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1.082 < 1.6641$) atau signifikansi t lebih dari 10% ($0.282 > 0.1$), maka secara parsial variabel *Pelayanan* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan nasabah menabung (Y).

Hasil ini memberikan makna bahwa pelayanan bank yang baik tidak menjamin masyarakat Penang Sampang Madura untuk menjadi nasabah. Salah satu sebab adalah masyarakat sampang Madura lebih tertarik dengan sistem Mudharabah dengan sistem bagi hasil dari pada tingkat pelayanan. Hal ini sesuai

¹¹⁸ Shohih Muslim juz 2 hlm, 123

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maisur dkk (2018) yang menyatakan bahwa Hasil bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa dan Khoirul (2015) bahwa hasil Penelitian menunjukkan bahwa prinsip bagi hasil, tingkat pendapatan, religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah.

Juga berdasarkan kenyataan di lapangan terkait pelayanan yang tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung disebabkan oleh adanya kecenderungan pelayanan yang ada di BMT Mawaddah Syariah menunjukkan prosedur yang berbeda dan karakter berbeda juga, dan seringnya terjadi ketidakseimbangannya antara tenaga karyawan di dalam melayani nasabah disbanding dengan jumlah nasabah yang akan menabung yang cenderung lebih banyak hal ini sesuai dengan ayat sebagai berikut:

1) Surah Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَعْيُنِنَا إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah :267))¹¹⁹

¹¹⁹ QS. Al-Baqarah. 267

2) Surah An-Nahl ayat 91 berbunyi

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat¹²⁰

3) Surah Al-Baqarah ayat 30

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al-Baqarah, Ayat 30)¹²¹

1) Hadis Nabi s.a.w. riwayat Tirmidzi dan Ibnu Majah dari 'Amr bin 'Auf al-Muzanni

Artinya: Perdamaian dapat dilakukan di antara kaum muslimin, kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram” (HR. Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf).¹²²

2) Ibnu Majah dari Shuhaib r.a.

Artinya: tiga perkara di dalamnya terdapat barokah yaitu: jual beli dengan system pembayaran tunda, pengelolaan modal dengan system muqaradhah (Mudharabah) dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan keluarga bukan untuk diperjual-belikan (HR. Ibnu Majah dan Shuhaib)

¹²⁰ QS. An-Nahl. 91

¹²¹ QS. Al-Baqarah. 30

¹²² Setiawan Budi Utomo, Dr., Slide Presentasi, Bahan Seminar " Kewenangan Pengadilan Agama dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah

3) *Hadits riwayat at-Tirmidziy dari 'Amr bin 'Awf:*

Shulh (Penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat dapat dilakukan diantara kaum muslimin) , kecuali shulh yang mengharamkan yang haram atau yang menghalalkan yang haram: dan kaum muslim terkait dengan syarat-syarat mereka, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram(HR. at-Tirmidzy dari 'Amrbin 'Awf)

10.3. Pengaruh Sistem Mudharabah (X2) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Penelitian menunjukkan bahwa nasabah menanggapi dengan baik produk yang dikeluarkan oleh BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura salah satunya yaitu Sistem Mudharabah. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata (mean) kedelapan indikator berada pada kategori sangat tinggi (rata-rata antara 4.22 – 5.00) yaitu 4.60. Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Mudharabah (X2) yang dimiliki oleh BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura mendapat tanggapan dan mampu menarik keputusan nasabah menabung.

Hasil uji parsial variabel *sistem Mudharabah (X2)* berpengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan nasabah menabung (Y) di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura yang ditunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1.755 dengan signifikansi t sebesar 0.083. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1.755 > 1.6641$) atau signifikansi t kurang dari 10% ($0.083 < 0.1$).

Berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif maupun melalui uji parsial menyatakan bahwa sistem *Mudharabah* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *keputusan nasabah menabung*. Hal ini berarti semakin tinggi dan bagus *sistem Mudharabah* maka keputusan nasabah menabung di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura semakin tinggi. Sistem ini banyak diminati nasabah karena ada sistem bagi hasil di dalamnya sehingga keuntungan yang diperoleh akan dibagi dua antar bank dan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga merupakan daya tarik tersendiri kepada nasabah yang menyimpan uangnya di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.

Sedangkan Koefisien regresi variable sistem Mudharabah (X_2) sebesar 0.201 artinya jika produk mengalami peningkatan satu satuan maka keputusan nasabah menabung di di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura akan meningkat sebesar 0.201 satuan. Koefisien bernilai positif artinya antara sistem Mudharabah dan keputusan nasabah menabung di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura terdapat hubungan yang positif. Peningkatan sistem Mudharabah akan meningkatkan Keputusan nasabah menabung di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulika dan Arie (2014) bahwa sistem Mudharabah mempunyai pengaruh positif dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Nur Lafla (2021) pun melakukan penelitian yang hampir sama bahwa sistem bagi hasil pada produk tabungan Mudharabah memberikan pengaruh yang positif terhadap

minat menabung nasabah di Koperasi Syariah Baitut tamkin Kediri Lombok Barat. Adelia Rianti (2017) hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah .

Dari sistem mudharabah tersebut sangat jelas bahwa nasabah terdapat hubungan yang positif dengan sistem yang dilakukan oleh karyawan BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura sesuai dengan al-Qur'an salah satunya sebagai berikut:

1) Al-Qur'an Firman Allah SWT surat Al- Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ يَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ. فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَالْيُودِ الَّذِي تُمِنَ أَمَنَتُهُ
وَالْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ. وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah kamu kerjakan".¹²³

2) Al-Qur'an An- Nahl ayat 89

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَؤُلَاءِ ۗ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا
لِكُلِّ شَيْءٍ ۗ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ ۙ

Dan (ingatlah) pada hari (ketika) Kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri, dan Kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka. Dan Kami turunkan Kitab (Al-Qur'an) kepadamu untuk

¹²³ QS.Al-Baqarah: 283)

menjelaskan segala sesuatu, sebagai petunjuk, serta rahmat dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri (Muslim).¹²⁴

3) Al-Qur'an Surah Toha ayat 124

وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَمَةِ أَعْمَى

Dan barang siapa berpaling dari peringatan-Ku, maka sungguh, dia akan menjalani kehidupan yang sempit, dan Kami akan mengumpulkannya pada hari Kiamat dalam keadaan buta.”(QS. Toha: 124)¹²⁵

4) Al-Qur'an Surah An-Nisa' Ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa':29)¹²⁶

5) Al- Qur'an Al-Maidah ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah).

¹²⁴ QS. An-Nahl: 89

¹²⁵ QS. Toha: 124

¹²⁶ QS. An-Nisa':29

¹²⁷Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.(QS. Al-Maidah :1)¹²⁸

6) Al-Qur'an Al- baqarah ayat 283

Artinya :Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwa engkau (Muhammad) berdiri (salat) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersamamu. Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu tidak dapat menentukan batas-batas waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al-Qur'an; Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit, dan yang lain berjalan di bumi mencari sebagian karunia Allah; dan yang lain berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al-Qur'an dan laksanakanlah salat, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sungguh, Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang (QS. Muzammil: 20)

Selain al-Qur'an ini juga ada As-sunnah yang menjelaskan masalah mudharabah atau bagi hasil

4) Hadits dari Shahib

عَنْ صَهْبِ بْنِ رَضِيٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبِرْكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الرَّبِّ الشَّعِيرَ لِلنَّبِيْتِ، لَا لِلْبَيْعِ) زَوَاهُ ابْنُ مَاجَةَ

Artinya: tiga perkara yang mengandung berkah adalah jual beli yang ditangguhkan , melakukan qiradh(memberi mudal kepada orang lain), dan yang mencampurkangandum dengan jelas untuk keluarga , bukan untuk diperjual belikan.(HR. Ibnu Majah dari suaib)

5)

6) Hadits dari Thabrani:

Abbas bin Abdul Muthallib jika menyerahkan harta sebagai mudharabah, ia menyerahkan kepada mudharibnya agar tidak mengarungi lautan dan tidak menuruni lembah , serta tidak membeli hewan ternak jika persyaratan itu dilanggar, ia (Mudharib) harus menanggung resikonya. Ketika persyaratan yang ditetapkan

¹²⁷ QS. Al-Maidah :1

¹²⁸ QS. Al-Maidah :1

Abbas itu didengar Rasulullah, beliau membenarkannya . (HR. Tabrani dari Ibnu Abbas)

7) *Hadits riwayat at-Tirmidziy dari 'Amr bin 'Awf:*

Shulh (Penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat dapat dilakukan diantara kaum muslimin) , kecuali shulh yang mengharamkan yang haram atau yang menghalalkan yang haram: dan kaum muslim terkait dengan syarat-syarat mereka, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram(HR. at-Tirmidzy dari 'Amrbin 'Awf)

8) *Hadits Nabi*

Tidak boleh membahayakan/ merugikan orang lain dan tidak boleh membalas bahaya dengan bahaya(HR. Ibnu Majah, ad-Daraquthniy, dan yang lain dar Abu Sa'ad al-Khudriy)

Dari apa yang telah tertulis dalam al-Qur'an dan As-sunnah memberikan penjelasan sesungguhnya bagi hasil ini tidak hanya dilakukan di BANK konvensional melainkan di dalam Islam juga memberikan pandangan tentang sistem mudharabah itu sendiri

9) *Hadits Nabi*

وَعَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّكَ كَانَ يَشْتَرِي عَلَى الرَّجُلِ إِذَا أَعْطَاهُ مَالًا مُقَارَضَةً أَنْ لَا يَجْعَلَ مَالِي فِي كَبِدِ رَطْبَةٍ وَلَا تَحْمَلُهُ فِي بَحْرٍ وَلَا تَنْزِلَ بِهِ فِي بَطْنِ مَسِيلٍ فَإِنْ فَعَلْتَ شَيْئًا مِنْ ذَلِكَ فَقَدْ ضَمِنْتَ مَالِي رَوَاهُ الدَّارِقُطْنِيُّ . وَقَالَ مَالِكٌ فِي الْمُوطَأِ عَنْ الْعَلَاءِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ يَعْقُوبَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنََّّهُ عَمِلَ فِي مَالٍ لِعُثْمَانَ عَلَى أَنَّ الرِّبْحَ بَيْنَهُمَا وَهُوَ مَوْقُوفٌ صَحِيحٌ , وَرَجَالُهُ ثِقَاتٌ

Artinya : Dari Hakim Ibnu Hizam bahwa disyaratkan bagi seseorang yang memberikan modal sebagai qiradl, yaitu: Jangan menggunakan modalku untuk barang yang bernyawa, jangan membawanya ke laut, dan jangan membawanya di tengah air yang mengalir. Jika engkau melakukan salah satu di antaranya, maka engkau yang menanggung modalku. Riwayat Daruquthni dengan perawi-perawi yang dapat dipercaya. Malik berkata dalam kitabnya al-Muwattho', dari Ala' Ibnu Abdurrahman Ibnu Ya'qub, dari ayahnya, dari kakeknya: Bahwa ia pernah menjalankan modal Utsman dengan keuntungan dibagi dua. Hadits mauquf shahih.

10) Hadits riwayat Ibnu Abbas

Artinya: Diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwasannya Sayyidina Abbas jika ia memberikan dana ke mitra usahanya secara Mudharabah, ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak yang berparu-paru basah, jika menyalahi peraturan maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikannya syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah saw. Dan Rasulullah pun membolehkannya. (HR. Thabrani)

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini antara lain :

1. Pelayanan dan Sistem mudharabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Nasabah Menabung pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura, tetapi *Pelayanan* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *keputusan nasabah menabung* pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.
2. Sistem *Mudharabah* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *keputusan nasabah menabung* pada BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura, dan juga Variabel Sistem Mudharabah merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.
3. Berdasarkan hasil perhitungan determinasi diperoleh nilai sebesar 0.072 atau 7.2%. artinya variabel keputusan menjadi nasabah dapat dipengaruhi salah satunya dengan sistem Mudharabah, sedangkan 92,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis yang disajikan dapat dikatakan bahwa variabel yang sangat berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung adalah Variabel Sistem Mudharabah.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Sistem Mudharabah mempunyai pengaruh paling signifikan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menabung sehingga sistem ini harus dipertahankan dan harus ditingkatkan.
2. Bagi lembaga syariah alangkah lebih baiknya untuk memberikan informasi secara terperinci dan sosialisasi kepada nasabah tentang bagaimana sistem Mudharabah, sehingga banyak mendapat nasabah untuk menabung di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variable bebas serta menambah jumlah responden untuk bisa mengetahui varibel lain yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung sehingga bisa diterapkan di BMT Mawaddah Syariah Cabang Karang Penang Sampang Madura.

6.3. Rekomendasi

Direkomendasikan kepada peneliti lebih lanjut untuk dapatnya mengembangkan atau menambah variabel bebasnya dan juga jumlah sampel yang digunakan sehingga diharapkan untuk mendapatkan hubungan antar variabel yang

signifikan pengaruhnya, dan juga direkomendasikan untuk penggunaan metode analisa yang lain, seperti SEMPLS dan sebagainya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Saeed, *Menyoal Bank Syariah: Kritik atas Interpretasi Bunga Bank Kaum Neo-Revivalis*, Jakarta, Paramadina, 2004, Cetakan II,
- Anonim., *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. Kbbi.web.id*. diakses pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 11.08 Wib. Yogyakarta.
- Arbain An-Nawawi,
Buku SHU BMT Mawaddah, RAT 2019
- Evi Yupitri, *Ekonomi dan sistem perbankan*, (Jurnal 2010)
- Ghozali maski, *of Indonesian Applied Economic*, (Malang jurnal 2010)
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Denagan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Universitas Diponogoro, 2016)..
- Imamah, *Pengaruh menabung dalam perspektif Islam*, (Jurnal Ekomi 2019)
- Imron, *Pengaruh Pelayanan Bank Syariah*, (Jakarta:Jurnal ekonomi 2019).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*, (Jakarta, Akademia, 2012).
- M. burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Putra Grafika, 2010).
- Mahmudatus Sa'diyah, Meuthiya Athifa Arifin, *Mudharabah dalam Fiqih dan Perbankan Syariah*, Jurnal, Volume 1, No.2, Desember 2013.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Dan Kunci Keberhasilan*. (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994)
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013).
- Mufida. *Ekonomi internasional*, (Jurnal ekonomi keislaman 2018)
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014),
- Nurul Huda, Mohamad, Heykal. *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP, 2010)
- Observasi dan dokumentasi di BANK Jatim Syariah dan BMT NURI cabang Sampang
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008).

Q.S. An- Nisa:29

QS.Al-maidah ayat 2

QS:An-nisa'9

R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2013).

Riyadus Sholihin

Sri Nurhayati, Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat, 2014, Edisi 3,

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Sumardi Surya Brata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindi Persada, 1995)

Sutan Remy Sjahdani, *Perbankan Syariah Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta, Kencana, 2014, Cetakan Pertama.

Taufik, *Sistem ekonomi Islam*, (Madura: jurnal 2017).

Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014).

Universitas Muhammadiyah Malang, *Modul Ekonometrika*, 2016, 30.

Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

Wirdayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 1, 2017,

Yuliana, *sistem Mudharabah dalam ekonomi syariah*.(Jakarta:Jurnal Ekonomi Islam, 2018).

Lampiran 1. Angket Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pengisian kuesioner dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban
2. Penilaian atau pilihan pada kuesioner ini jawaban terdiri dari 5 (lima) pilihan jawaban, yaitu:
 - a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
 - b. Setuju (S) dengan skor 4
 - c. Netral (N) dengan skor 3
 - d. Tidak Setuju (ST) dengan skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1
3. Pernyataan terkait yakni berkenaan pendapat saudara selama menjadi nasabah

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Usia :
3. Desa :
4. Jenis Usaha :
5. Lama menjadi nasabah :
6. Pendidikan terakhir :

Pernyataan Kuesioner

Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	1 (STS)	2 (ST)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)	Jumlah
1	Keramahan kepedulian pihak BMT Mawaddah Syariah dalam memberikan pelayanan pembiayaan						
2	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan di BMT						

	Mawaddah Syariah						
3	Kenyamanan yang diberikan BMT Mawaddah syariah dalam melayani nasabh						
4	Penampilan pihak BMT Mawaddah syariah dalam memberikan pelayanan pada nasabah						
5	Keramahan pihak BMT Mawaddah dalam melayani nasabah ketika menabung						
6	Sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap keputusan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Mawaddah syariah						

Sistem Mudharabah (X2)

No	Pernyataan						
2.	Saya merasa pembiayaan mudharabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang karang Penang Sampang menarik dari segi akad yang dilakukakan						
3.	Saya selalu merasa bahwa pembiayaan mudharabah di BMT Mawaddah Syariah Cabang karang Penang Sampang menarik dari segi bagi hasil yang diterapkan						
4.	Saya merasa mudah menyerap semua sistem mudharabah BMT Mawaddah Syariah Cabang karang Penang Sampang dalam masalah ketentuan						
5.	Saya selalu terbuka dalam kondisi apapun semisal ada penurunan dari jumlah bagi hasil disebabkan perputaran usaha						

6.	Mekanisme sistem mudharabah sangat berbeda dengan sistem di BANK Konvensional						
7.	Saya bertanggung jawab atas kesepakatan yang diperjanjikan						
8.	Pembiayaan mudharabah mempunyai prosedur yang mudah dalam pengajuannya						
9.	Menurut saya sistem mudharabah sesuai dengan syariah dan prinsip keadilan						

Keputusan Nasabah Menabung (Y)

No	Pernyataan	(STS)	(ST)	(N)	(S)	(SS)	Jumlah
10.	Saya membutuhkan tabungan dengan sistem mudharabah						
11.	Saya memutuskan menabung sesuai dengan kebutuhan saya						
12.	Saya menabung di BMT Mawaddah Syariah karena saya merasa nyaman dengan mekanismenya						
13.	Saya menabung di BMT Mawaddah karena tidak dipersulit ketika saya mau mengambil						
14.	Saya merasa puas dengan sistem yang dilakukan						
15.	Saya mengambil keputusan menabung karena sudah kesepakatan awal						
16.	Saya bangga dengan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang menabung di BMT Mawaddah syariah						

17.	Saya selalu puas dengan pendekatan karyawan dalam memberikan bagi hasil di tabungan						
18.	Saya pernah melanggar kontrak yang ditetapkan oleh BMT Mawaddah Syariah						
19.	Saya selalu berusaha agar bisa menjadi nasabah yang baik di BMT Mawaddah						
20.	Saya selalu mencari solusi supaya tabungan saya bertambah						
21.	Saya tidak mengecewakan pihak BMT Mawaddah Syariah dalam melayani saya menjadi nasabah						
22.	Saya memutuskan menabung di BMT Mawaddah karena saya merasa lebih tinggi bagi hasilnya dari BMT yang ada di sekitar						
23.	Saya selalu siap ditindak jika tidak sesuai ketentuan di dalam menabung						
24.	Saya ikhlas menjadi nasabah di BMT Mawaddah Syariah						
25.	Saya menerima segala resiko mengenai tabungan yang ada di BMT Mawaddah Syaria						

Lampiran 2. Data Penelitian

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
8	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
9	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
17	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5
22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
31	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
32	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
33	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
35	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
36	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5
37	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	X1	X2	Y
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	29	38	76
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	29	37	75
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	29	38	75
4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	29	36	75
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	30	36	76
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	29	37	76
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	29	37	75
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	29	36	75
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	27	36	76
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	29	36	76
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	29	38	76
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	30	37	76
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	30	36	75
14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	29	36	76
15	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	30	36	75
16	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	30	37	75
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	29	36	77
18	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	29	36	76
19	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	30	37	75
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	30	36	75
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	30	36	75
22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	29	36	76
23	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	29	36	75
24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	30	37	75
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	29	36	75
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	29	36	75

Lampiran 3. Analisis Deskriptif

1. Variabel Pelayanan (X1)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	83	4.00	5.00	4.8434	.36566
X1.2	83	3.00	5.00	4.8193	.41744
X1.3	83	3.00	5.00	4.7349	.47071
X1.4	83	3.00	5.00	4.8313	.40783
X1.5	83	4.00	5.00	4.8434	.36566
X1.6	83	3.00	5.00	4.8193	.41744
Valid N (listwise)	83				

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	13	15.7	15.7	15.7
SS	70	84.3	84.3	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.2	1.2	1.2
S	13	15.7	15.7	16.9
SS	69	83.1	83.1	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.2	1.2	1.2
S	20	24.1	24.1	25.3
SS	62	74.7	74.7	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.2	1.2	1.2
S	12	14.5	14.5	15.7
SS	70	84.3	84.3	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	13	15.7	15.7	15.7
SS	70	84.3	84.3	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.2	1.2	1.2
S	13	15.7	15.7	16.9
SS	69	83.1	83.1	100.0
Total	83	100.0	100.0	

2. Variabel Sistem Mudharobah (X2)**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	83	3.00	5.00	4.7108	.61545
X2.2	83	3.00	5.00	4.6145	.55943
X2.3	83	3.00	5.00	4.7952	.51227
X2.4	83	3.00	5.00	4.6506	.63311
X2.5	83	3.00	5.00	4.4940	.63194
X2.6	83	3.00	5.00	4.6024	.64278
X2.7	83	3.00	5.00	4.5663	.78387
X2.8	83	3.00	5.00	4.4699	.80148
Valid N (listwise)	83				

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	7	8.4	8.4	8.4
S	10	12.0	12.0	20.5
SS	66	79.5	79.5	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	3	3.6	3.6	3.6
S	26	31.3	31.3	34.9
SS	54	65.1	65.1	100.0
Total	83	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4.8	4.8	4.8
	S	9	10.8	10.8	15.7
	SS	70	84.3	84.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8.4	8.4	8.4
	S	15	18.1	18.1	26.5
	SS	61	73.5	73.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	30	36.1	36.1	43.4
	SS	47	56.6	56.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8.4	8.4	8.4
	S	19	22.9	22.9	31.3
	SS	57	68.7	68.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	18.1	18.1	18.1
	S	6	7.2	7.2	25.3
	SS	62	74.7	74.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	16	19.3	19.3	19.3
	S	12	14.5	14.5	33.7
	SS	55	66.3	66.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

3. Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	83	3.00	5.00	4.7952	.48788
Y.2	83	3.00	5.00	4.8434	.39761
Y.3	83	3.00	5.00	4.8554	.41709
Y.4	83	3.00	5.00	4.7349	.47071
Y.5	83	3.00	5.00	4.6386	.55388
Y.6	83	3.00	5.00	4.7108	.59531
Y.7	83	3.00	5.00	4.7470	.53746
Y.8	83	3.00	5.00	4.6627	.61042
Y.9	83	3.00	5.00	4.6747	.60704
Y.10	83	3.00	5.00	4.7108	.59531
Y.11	83	3.00	5.00	4.6627	.61042
Y.12	83	3.00	5.00	4.6867	.64255
Y.13	83	3.00	5.00	4.5301	.78612
Y.14	83	3.00	5.00	4.7349	.58611
Y.15	83	4.00	5.00	4.8795	.32750
Y.16	83	3.00	5.00	4.7831	.44305
Valid N (listwise)	83				

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	3	3.6	3.6	3.6
S	11	13.3	13.3	16.9
SS	69	83.1	83.1	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.2	1.2	1.2
S	11	13.3	13.3	14.5
SS	71	85.5	85.5	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	2	2.4	2.4	2.4
S	8	9.6	9.6	12.0
SS	73	88.0	88.0	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.2	1.2	1.2
	S	20	24.1	24.1	25.3
	SS	62	74.7	74.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.6	3.6	3.6
	S	24	28.9	28.9	32.5
	SS	56	67.5	67.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	12	14.5	14.5	21.7
	SS	65	78.3	78.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4.8	4.8	4.8
	S	13	15.7	15.7	20.5
	SS	66	79.5	79.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	16	19.3	19.3	26.5
	SS	61	73.5	73.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	15	18.1	18.1	25.3
	SS	62	74.7	74.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	12	14.5	14.5	21.7
	SS	65	78.3	78.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	16	19.3	19.3	26.5
	SS	61	73.5	73.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	9.6	9.6	9.6
	S	10	12.0	12.0	21.7
	SS	65	78.3	78.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	18.1	18.1	18.1
	S	9	10.8	10.8	28.9
	SS	59	71.1	71.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.2	7.2	7.2
	S	10	12.0	12.0	19.3
	SS	67	80.7	80.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	10	12.0	12.0	12.0
	SS	73	88.0	88.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Y.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.2	1.2	1.2
	S	16	19.3	19.3	20.5
	SS	66	79.5	79.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linieritas

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.037	3.071	1	81	.083	83.422	-.269		
Logarithmic	.038	3.164	1	81	.079	101.707	-7.748		
Inverse	.039	3.253	1	81	.075	67.940	222.574		
Quadratic	.054	2.275	2	80	.109	202.649	-8.666	.148	
Cubic	.054	2.298	2	80	.107	164.192	-4.536	.000	.002
Compound	.036	3.004	1	81	.087	83.747	.996		
Power	.037	3.097	1	81	.082	106.427	-.102		
S	.038	3.186	1	81	.078	4.225	2.918		
Growth	.036	3.004	1	81	.087	4.428	-.004		
Exponential	.036	3.004	1	81	.087	83.747	-.004		

The independent variable is X1.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.059	5.047	1	81	.027	64.562	.300		
Logarithmic	.058	5.026	1	81	.028	35.268	11.193		
Inverse	.058	5.002	1	81	.028	86.946	-416.547		
Quadratic	.060	2.543	2	80	.085	123.037	-2.834	.042	
Cubic	.060	2.541	2	80	.085	102.777	-1.236	.000	.000
Compound	.055	4.718	1	81	.033	65.614	1.004		
Power	.055	4.699	1	81	.033	45.060	.144		
S	.055	4.678	1	81	.033	4.471	-5.344		
Growth	.055	4.718	1	81	.033	4.184	.004		
Exponential	.055	4.718	1	81	.033	65.614	.004		

The independent variable is X2.

2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

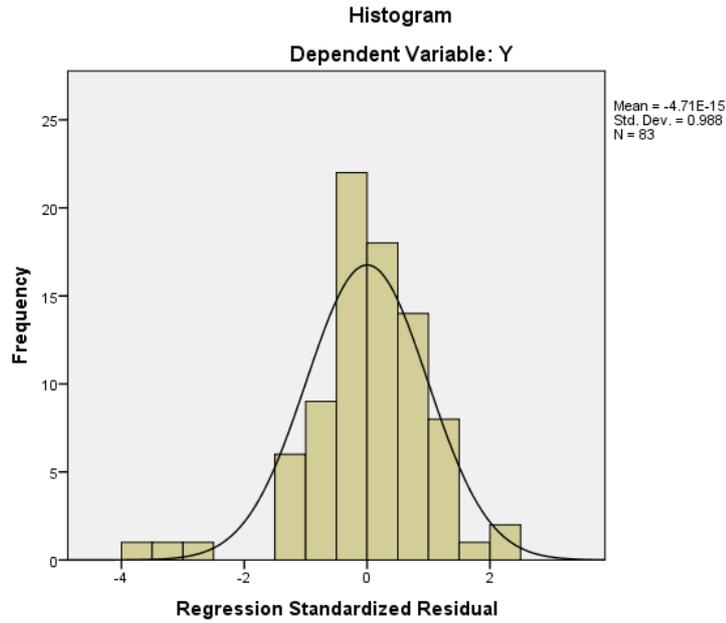
		Unstandardized Residual	
N		83	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.15968997	
Most Extreme Differences	Absolute	.141	
	Positive	.112	
	Negative	-.141	
Test Statistic		.141	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.065 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.059
		Upper Bound	.072

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.



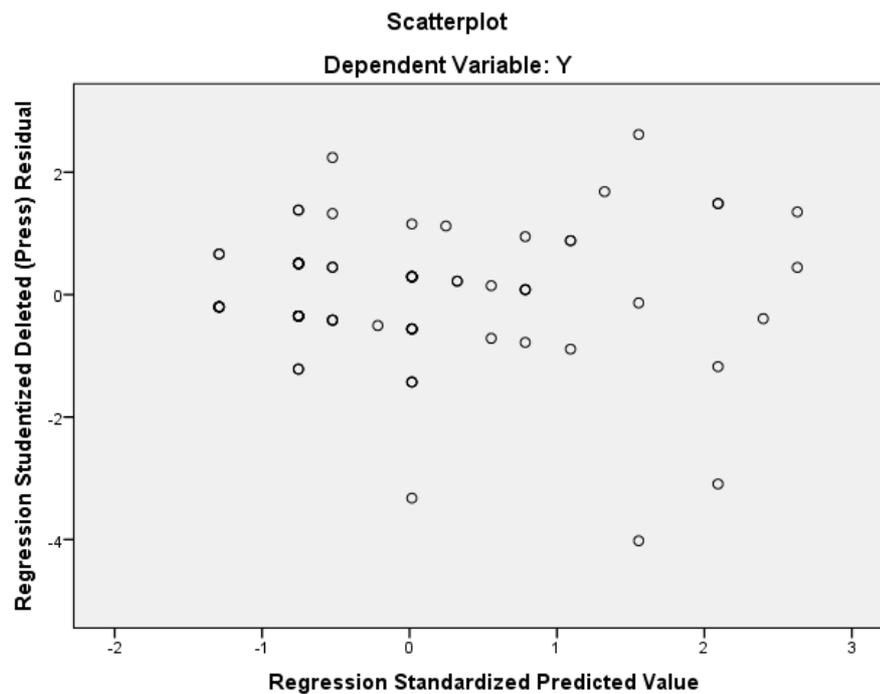
3. Uji Multikolinierita

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.887	1.127
	X2	.887	1.127

a. Dependent Variable: Y

4. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.269 ^a	.072	.049	1.17410	2.123

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.587	2	4.294	3.115	.050 ^b
	Residual	110.280	80	1.379		
	Total	118.867	82			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	71.496	8.085		8.843	.000		
	X1	-.174	.161	-.124	-1.082	.282	.887	1.127
	X2	.249	.142	.201	1.755	.083	.887	1.127

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5. Gambar Penelitian

