



PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG TANJUNG BALAI

¹Abd Khauf Fase, ²Dian Wahyuni

^{1,2} Fakultas Ekonomi Universitas Asahan, Jl. Jend. Ahmad Yani Kisaran Sumatera Utara
E-mail: Dwahyuni793@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem bagi hasil dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai. Perumusan masalah dalam penelitian ini apakah sistem bagi hasil deposito mudharabah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai. Hipotesis yang diajukan dalam menjawab perumusan masalah adalah sistem bagi hasil deposito *mudharabah* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah deposito mudharabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai yang berjumlah 1872 orang nasabah hingga periode akhir 2019. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang nasabah. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara serempak maupun parsial sistem bagi hasil dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai dan secara parsial pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan menabung nasabah adalah Sistem Bagi Hasil.

Kata Kunci : *Bagi Hasil, Kualitas Produk, Keputusan Menabung*

I. PENDAHULUAN

Salah satu yang mempunyai komitmen dalam mengelola jasa perbankan syariah adalah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip ini dituangkan ke dalam pilar muamalah yang berdasarkan pada nilai keadilan, amanah, kemitraan, transparansi, dan saling menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Syariah

Mandiri dalam menjalankan aktivitas usaha senantiasa berupaya secara optimal untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh *stakeholders* dengan memberikan bagi hasil yang relatif bersaing. Bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri ditentukan berdasarkan nisbah, baik untuk pihak bank maupun untuk nasabah dan diperjanjikan pada waktu akad. Sistem perhitungan bagi hasil di Bank Syariah Mandiri menggunakan sistem *revenue sharing* yang artinya bagi hasil untuk nasabah berdasarkan pendapatan yang diperoleh bank pada suatu periode (setiap bulannya).



Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari pihak manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai, terjadinya penurunan biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman calon nasabah terhadap sistem bagi hasil yang diterapkan oleh perbankan syariah pada umumnya. Calon nasabah pada bank syariah biasanya tidak mengetahui berapa besar bagi hasil yang akan diperoleh nasabah kedepannya. Berbeda pada bank konvensional yang sudah memberitahukan besarnya suku bunga pada awal nasabah menabung, sehingga calon nasabah sudah dapat memperkirakan berapa besar keuntungan yang akan diperolehnya pada periode mendatang. Pembayaran imbalan bank syariah kepada deposan (pemilik dana) dalam bentuk bagi hasil besarnya sangat tergantung dari pendapatan yang diperoleh oleh bank sebagai *mudharib* atau pengelola dana tersebut, apabila bank syariah memperoleh hasil usaha yang besar maka distribusi hasil usaha didasarkan pada jumlah yang besar pula.

Selain itu, persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, menuntut Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada nasabahnya agar dapat memberikan kepuasan optimal kepada nasabah yang menggunakan jasa perbankan dan karyawan sebagai pemberi pelayanan. Bank Syariah Mandiri dituntut untuk dapat memberikan jasa-jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan permintaan pasar dengan meluncurkan berbagai produk layanan unggulan yang

memberikan kemudahan-kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan, dan jalinan sinergi ATM serta produk-produk tabungan yang dapat berperan dalam peningkatan dana pihak ketiga.

Namun demikian produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri masih belum dapat bersaing dengan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank konvensional. Hal ini dapat dilihat dari belum terbuktinya kehandalan dari produk perbankan syariah yang ada pada saat ini. Selain itu, masih minimnya pengenalan produk dari perbankan syariah yang belum diketahui oleh masyarakat luas akan berdampak pada kurangnya minat calon nasabah yang menabung.

Pembiayaan murabahah ini dinilai sebagian debitur (peminjam dana) belum menguntungkan, hal ini dikarenakan masih tingginya besaran keuntungan yang harus dibayarkan oleh nasabah apabila suku bunga pinjaman dari bank konvensional mengalami penurunan yang cukup besar. Selain itu, semakin banyak ragam pilihan investasi yang bisa diperoleh masyarakat, baik itu dari perbankan maupun lembaga keuangan lain dapat mengakibatkan adanya indikasi nasabah mulai meninggalkan bank syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri. Tidak saja beralih ke bank konvensional tetapi juga ke bank syariah lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat judul penelitian adalah pengaruh bagi hasil dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah menabung pada



Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah sebagai berikut yaitu sejauhmana pengaruh bagi hasil dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bagi hasil dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

II. METODE PENELITIAN

Metode Analisis Deskriptif

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Tanjung Balai. Pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan April sampai dengan Juni 2020.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Tanjung Balai yang berjumlah 59 orang. Menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa "Jika jumlah subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik semua subjeknya diteliti, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, karena subjeknya meliputi semua yang terdapat dalam populasi". Dengan demikian, jumlah sampel adalah 59 orang juga berarti sama dengan jumlah populasi (sensus atau sampel jenuh).

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari wawancara (*interview*) kepada Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Tanjung Balai dan memberikan daftar pertanyaan (*questionnaire*) kepada pegawai terpilih Kementerian Agama Kota Tanjung Balai sebagai responden penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi dokumentasi dan literatur-literatur yang didapat dari berbagai informasi yang dimiliki pada Kementerian Agama Kota Tanjung Balai.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah :

- a. Daftar pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan kepada seluruh Pegawai Kementerian Agama Kota Tanjung Balai yang menjadi responden penelitian.
- b. Wawancara (*interview*) kepada pihak yang berhak dan berwenang memberikan data dan informasi sehubungan dengan penelitian ini dalam hal ini pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Tanjung Balai.
- c. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang relevan dan mendukung penelitian, terdiri dari sejarah singkat organisasi, struktur organisasi, visi dan misi organisasi dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.



5. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan perumusan masalah, kerangka konseptual dan hipotesis yang diajukan maka variabel-variabel dalam penelitian ini untuk hipotesis ini diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Variabel bebas (*independent variable*) yang terdiri dari:
 - Disiplin Kerja (X_1)** yaitu Kesadaran dan kesediaan masing-masing pegawai untuk melaksanakan peraturan-peraturan atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
 - Pengawasan Kerja (X_2)** yaitu Suatu usaha pengamatan, penilaian, mengoreksi, dan mengevaluasi pekerjaan agar

pelaksanaan kegiatan kerja sesuai dengan rencana.

- b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Produktivitas Kerja (Y) yaitu Kekuatan dan kemampuan masing-masing pegawai dalam menghasilkan barang dan jasa dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Hasil pengujian validitas instrumen variabel kualitas produk dapat dilihat pada Tabel 1. berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1. Kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri dalam membantu nasabah melakukan transaksi keuangan.	0.408	Valid
2. Tampilan produk Bank Syariah Mandiri.	0.556	Valid
3. Keandalan sistem Bank Syariah Mandiri dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan.	0.635	Valid
4. Tingkat kemampuan pelayanan Bank Syariah Mandiri dalam melayani nasabah melakukan transaksi perbankan.	0.710	Valid
5. Kesesuaian estetika (pengharapan mutu) dengan kondisi yang ada pada Bank Syariah Mandiri.	0.638	Valid
6. Kesesuaian persepsi mutu dengan kondisi yang ada pada Bank Syariah Mandiri.	0.463	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel kualitas produk memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel kualitas produk yang digunakan

adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung

Hasil pengujian validitas instrumen variabel keputusan menabung dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :



Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung

Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1. Kemampuan Bank Syariah Mandiri dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah.	0.539	Valid
2. Usaha nasabah dalam melakukan pencarian informasi produk perbankan di Bank Syariah Mandiri.	0.629	Valid
3. Keselektifan yang nasabah lakukan dalam mencari alternatif bank sebelum menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.	0.629	Valid
4. Ketepatan keputusan setelah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.	0.685	Valid
5. Tingkat kenyamanan setelah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.	0.610	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 2. di atas, diperoleh bahwa hasil pengujian instrumen dari variabel keputusan menabung memiliki nilai yang lebih besar dari 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dari variabel keputusan menabung yang

digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Sekaran (2000) mengatakan '*reliabilities less than 0,60 are considered to be poor, those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*'.
 Sekaran (2000) mengatakan '*reliabilities less than 0,60 are considered to be poor, those in the 0,7 range, acceptable and those over 0,80 good*'.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	<i>N Of Items</i>	Keterangan
1. Variabel Bagi Hasil	0.852	4	Reliabel
2. Variabel Kualitas Produk	0.805	6	Reliabel
3. Variabel Keputusan Menabung	0.822	5	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Hasil Uji Hipotesis dengan Metode Regresi Linier Berganda

1. Hasil Uji Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis pertama menyatakan bagi hasil (X_1) dan

kualitas produk (X_2) berpengaruh terhadap variabel keputusan menabung (Y) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	B	<i>Std. Error</i>	Beta
1			
(Constant)	3,818	1,374	
Bagi Hasil (X_1)	0,799	0,067	0,768
Kualitas Produk (X_2)	0,107	0,061	0,113

a Dependent Variable: Keputusan_Menabung

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)



Berdasarkan pada Tabel 4 di atas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian adalah:

$$\hat{Y} = 3,818 + 0,799X_1 + 0,107X_2$$

Pada persamaan tersebut dapat dilihat bahwa bagi hasil (X_1) dan kualitas produk (X_2) memiliki kemampuan untuk mempengaruhi keputusan nasabah menabung (Y) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai. Bagi hasil dan kualitas produk mempunyai

koefisien regresi positif yang membuktikan pengaruhnya terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Serempak (Uji F)

Hasil pengujian hipotesis pertama secara serempak dapat dilihat pada Tabel 4.26 sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Serempak (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	423,291	2	211,645	83,635	0,000 ^a
	Residual	232,815	92	2,531		
Total		656,105	94			

a Predictors: (Constant), Bagi_Hasil, Kualitas_Produk

b Dependent Variable: Keputusan_Menabung

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas diperoleh bahwa nilai F_{hitung} (83,635) lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} (3,10), dan *sig. α* (0,000^a) lebih kecil dari alpha 5% (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian secara serempak bagi hasil (X_1) dan kualitas produk (X_2) berpengaruh

terhadap keputusan nasabah menabung (Y) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai, dengan tingkat pengaruh yang sangat signifikan.

2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial dapat dilihat pada Tabel 6. berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)		2,779	0,007
	Bagi Hasil	,768	11,984	0,000
	Kualitas Produk	,113	1,768	0,080

a Dependent Variable: Keputusan_Menabung

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel bagi hasil (X_1) adalah 11,984 lebih besar dibandingkan dengan nilai

t_{tabel} (1,99), atau nilai *sig. t* untuk variabel bagi hasil (0,000) lebih kecil dari alpha (0,025).

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima



H_1 untuk variabel bagi hasil (X_1). Dengan demikian, secara parsial bagi hasil (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

2. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas produk (X_2) adalah 1,768 lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,99), atau nilai sig. t untuk variabel kualitas produk (0,080) lebih besar dari alpha (0,025).

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_1 untuk variabel kualitas produk (X_2). Dengan demikian, secara parsial kualitas produk (X_2) tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut yaitu hasil hipotesis menunjukkan bahwa, secara serempak bagi hasil dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai, dengan tingkat pengaruh yang sangat signifikan. Ini memberi arti bahwa bagi hasil dan kualitas produk sangat menentukan keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai. Secara parsial variabel bagi hasil berpengaruh lebih dominan daripada variabel kualitas produk. Artinya, bagi hasil lebih berperan dalam menentukan keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah

Mandiri Cabang Tanjung Balai dibandingkan dengan variabel kualitas produk.

Saran

Dari kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut yaitu bagi hasil berpengaruh lebih dominan daripada variabel kualitas produk. Berdasarkan hal ini sebaiknya pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai memberikan perhatian kepada variabel bagi hasil. Salah satu hal yang dinilai perlu mendapatkan perhatian pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai adalah memberikan informasi yang benar dan jelas kepada para nasabah, berkaitan dengan sistem perhitungan bagi hasil seperti nisbah yang disepakati kedua pihak. Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai juga harus dapat meyakinkan nasabah bahwa sistem bagi hasil relatif lebih menguntungkan dibandingkan sistem bunga. Dengan demikian nasabah benar-benar mendapatkan penjelasan mengenai keuntungan dari investasinya di Bank Syariah Mandiri Cabang Tanjung Balai.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qardhawi, Yusuf. 2001. *Bunga Bank Haram*. Cetakan Pertama. Alih Bahasa: Setiawan Budi Utomo. Penerbit Akbar, Jakarta.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Cetakan Pertama. Penerbit Akbar, Jakarta.



- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, PT, Rineka Cipta, Jakarta.
- Byod, Harper W. Jr., Orville C. Walker, Jr., dan Jean-Claude Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan orientasi Global*. Jilid Pertama. Alih Bahasa: Imam Numarwan. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Engel, James F., Roger D. Blackwel, dan Paul D. Miniard. 2001. *Consumer Behavior*. Eight Edition. The Dryden Press, Fort Worth.
- Ghozali, Imam. 2003. *Statistik Non-Parametrik*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Penerbit Ghalia, Bogor.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair, Carl Mc. Daniel. 2001. *Pemasaran*. Alih Bahasa: David Octarevia. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Liestyo, Stephen. 2003. *Dealing with Bank Buku Panduan Nasabah*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2001. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. Fourth Editon. Prentice Hall International Inc, USA