

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kunci kemenangan bank dalam persaingan industri perbankan adalah kualitas pelayanan dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja. Jika kinerja tidak memenuhi harapan konsumen akan kecewa. Ketidakpuasan ini menentukan apakah pelanggan ingin bertransaksi kembali pada perbankan syariah ataukah tidak. Kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi nasabah dalam memutuskan menggunakan jasa perbankan syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus berupaya memberikan kualitas layanan yang terbaik sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank konvensional. Jumlah bank syariah yang semakin meningkat menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat, sehingga memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, kemudian faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah (Cahyani, 2016, hal. 153).

Kepuasan pelanggan adalah hal utama yang menjadi faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan hidup sebuah bisnis. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah

perusahaan, maka dapat dipastikan perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.

Lahirnya Bank Islam yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank konvensional, hal ini memberikan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa perbankan seoptimal mungkin. Umat Islam akan berhubungan dengan perbankan yang didasari oleh motivasi keagamaan dimana Islam melarang sistem bunga yang selama ini diterapkan pada Bank Konvensional. Yogiarto menyatakan bahwa bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Semakin tinggi nisbah bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta makin jelas ketentuan dalam ketentuan pembagian hasil maka memperbesar kemungkinan nasabah semakin terpengaruh untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan syariah. Bagi Hasil secara positif mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, karena nasabah yakin semakin tinggi nisbah semakin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah (Yogiarto, 2015).

Berkenaan dengan kualitas pelayanan di bank syariah, banyak kritik dari masyarakat, terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Beberapa diantara mereka masih meragukan kesesuaian bank syariah dengan syariat Islam. Selain itu, beberapa keluhan pelayanan di bagian *front office* yang terkesan kurang profesional juga banyak dilontarkan masyarakat. Hal semacam ini tentu saja harus segera diselesaikan untuk menjaga kepuasan nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank

syariah. Upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah yang di dalamnya juga melibatkan kesesuaian produk bagi hasil dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan bank konvensional (Astuti, Wilasari, & Utama, 2009).

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Bank yang memberikan pelayanan buruk maka dengan sendirinya mempromosikan keburukannya. Dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan bagi hasil diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan dan dapat memuaskan nasabah sehingga jumlah nasabah bertambah. Pelayanan pada perbankan merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka dari itu perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap institusi perbankan sebagai penyedia jasa dalam menjalankan operasionalnya. Berkenaan dengan kualitas pelayanan pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin, merujuk pada hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek fasilitas yang disediakan untuk nasabah masih kurang karena jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu hanya tersedia 4 buah saja, yang kemudian mengakibatkan banyak nasabah yang harus berdiri saat menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

Perbankan Syariah mendorong masyarakat ke arah usaha nyata (*sector riil*) dan produktif, perbankan syariah mendorong seluruh masyarakat untuk melakukan investasi dan melarang membungakan uang. Investasi merupakan suatu kegiatan usaha yang mengandung risiko karena adanya unsur ketidakpastian. Dengan demikian, perolehan pengembalian hasil investasi (*return*) juga tidak pasti dan tidak tetap, sedangkan membungakan uang adalah kegiatan usaha yang kurang

mengandung risiko karena perolehan kembalinya berupa bunga yang relatif pasti dan tetap.

Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan besarnya bagi hasil diperbankan syariah. Bagi hasil terdiri dari dua kata yaitu bagi dan hasil. Bagi artinya sepenggal, pecahan bagian dari sesuatu yang utuh. Sedangkan hasil adalah akibat dari sesuatu tindakan, baik disengaja maupun tidak disengaja, baik menguntungkan maupun yang merugikan. Kata hasil juga dapat disamakan dengan pendapat yang pengertiannya adalah uang yang diterima oleh perorangan perusahaan dan organisasi dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos, dan laba (Cahyono, 2008).

Pelaksanaan kegiatan operasional lembaga keuangan syariah tidak semua aktivitas usahanya sudah sesuai dengan ketentuan syariah. Oleh karena itu, fatwa ulama diperlukan guna memastikan pemenuhan kualifikasi tersebut. Fatwa mengenai halal-haram transaksi keuangan syariah di Indonesia ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia melalui Dewan Syariah Nasional (DSN) dengan bantuan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Sistem keuangan Islam yang berpihak pada kepentingan kelompok mikro sangat penting, dan diharapkan berdirinya perbankan syariah membawa andil yang sangat baik dalam sistem keuangan di Indonesia. Peranan ini sebagai upaya dalam mewujudkan sistem keuangan yang adil dengan menerapkan sistem bagi hasil dengan nisbah yang disepakati. Oleh karena itu, keberadaannya perlu mendapat dukungan dari segenap lapisan masyarakat khususnya masyarakat Muslim. Bagi hasil adalah bentuk *return* (perolehan pengembalian hasil) dari kontrak investasi, dari waktu ke waktu, tidak pasti dan tidak tetap. Besar-kecilnya perolehan kembali itu bergantung pada hasil usaha,

nisbah bagi hasil dan jumlah dana yang diikutsertakan dalam modal usaha atau tabungan, dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sistem bagi hasil merupakan salah satu praktik perbankan syariah. Hal ini selaras dengan Firman Allah SWT dalam Al Qur'an Surat An-Nisa/4: 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِلْطِافٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا - ٢٩

Terjemahan:

“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 kepadamu”. (quran.kemenag)

Masyarakat awam sering menganggap bahwa perbankan syariah sama dengan konvensional, secara kasat mata bahwa antara perbankan konvensional dan perbankan syariah berbeda, hal ini terlihat bahwa perbankan konvensional menerapkan sistem bunga ditentukan diawal periode dan jumlah hasilnya bisa dihitung langsung, sedangkan pada sistem bagi hasil perbankan syariah tidak bisa ditentukan jumlah hasilnya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap sistem syariah dikarenakan belum maksimalnya sosialisasi sistem ini oleh pihak-pihak terkait terutama pihak bank sendiri. Sehingga dalam pemilihan produk bank masyarakat tidak lagi menggunakan prinsip syariah sebagai salah satu faktor penentu.

Prinsip paling fundamental dalam bank syari`ah adalah bebas dari bunga. Oleh karena itu, bunga merupakan sistem yang dihindari oleh perbankan syari`ah. Untuk itu perbankan syari`ah menggantinya dengan pola bagi hasil. Perbankan syari`ah yang menerapkan pola pembiayaan usaha dengan prinsip bagi hasil, sebagai salah satu pokok dalam kegiatan perbankan syariah, akan menumbuhkan rasa tanggungjawab pada masing-masing pihak, baik bank maupun debiturnya, sehingga

dalam menjalankan kegiatannya, semua pihak pada hakekatnya akan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan akan memperkecil kemungkinan risiko terjadinya kegagalan usaha. Berkenaan dengan nisbah bagi hasil produk tabungan pada Bank Kalsel Syariah termasuk yang diterapkan Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Paringin adalah mulai dari 10% untuk Tabungan Haji iB dan yang tertinggi adalah 72% untuk Deposito 12 bulan, kemudian Tabungan murabahah Umum/ Pegawai Al-Barakah dengan nisbah 25%, Tabungan Murabahah Pelajar Al-Barakah dengan nisbah 30%, deposito 1 bulan dengan nisbah 65%, Deposito 3 bulan dengan nisbah 68%, Deposito 6 bulan dengan nisbah 70% dan Deposito Bank dengan nisbah 65%.

Faktor lain yang dianggap turut menentukan kepuasan nasabah adalah ikatan emosi atau yang lebih dikenal dengan sebutan *emotional bonding*. Kemampuan perusahaan dalam memahami emosi dan perasaan menjadi aspek yang penting. Disini nasabah akan dilihat sebagai manusia seutuhnya yang dilengkapi dengan emosi dan perasaan. Hubungan emosional yang positif harus dibangun selama jangka waktu yang tidak pendek namun harus dilakukan secara konsisten dan persisten. Sentuhan emosi mampu membuat perbedaan yang signifikan pada pelaku usaha. Pelaku usaha yang dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang mampu memasarkan produk dan jasa dengan tampilan atau pesan yang unik akan memenangkan persaingan. Nasabah saat ini lebih bersifat menuntut. Bahkan nasabah menginginkan sentuhan personal emosional yang tinggi. Artinya nasabah ingin agar Bank yang menjadi langganannya dapat mengerti mereka dan bukan sebaliknya (Ferrinadewi, 2018, hal. 141). Adanya keterkaitan antara ikatan emosi

dengan kepuasan pelanggan ini dinyatakan oleh Husna dalam penelitiannya yang menegaskan bahwa ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Husna, 2020).

Pelaksanaan tabungan pada bank syari'ah berpedoman pada Surat Al-Baqarah/2: 283 yang berbunyi:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ ۖ وَمَا بَدُّوا كَاتِبًا ۖ فَرِهْنٌ مَّقْبُوضَةٌ ۚ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا ۖ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي الَّىٰ أُؤْتِيَ ۖ أَمَانَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ ۖ آثِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۚ ٢٨٣

Terjemahan:

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang, (oleh yang berpiutang). 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 (parasaksi) menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdoa hatinya dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (quran.kemenag).

Fatwa DSN MUI Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan, menyebutkan bahwa salah satu tabungan yang dibenarkan secara syari'ah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *Mudharabah*. Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan *Mudharabah*, yaitu : 1) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai shahibul mal atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai mudharib atau pengelola dana. 2) Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *Mudharabah* dengan pihak lain. 3) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang. 4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. 5) Bank sebagai mudharib menutup biaya

operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. 6) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Adapun dasar hukum mudarabahtercantum dalam Al Qur'an Surat Al Muzammil: 20 yang berbunyi:

إِنَّ رَبَّكَ يَعْلَمُ أَنَّكَ تَقُومُ أَدْنَىٰ مِنْ ثُلُثَيِ اللَّيْلِ وَنِصْفَهُ وَثُلُثَهُ وَطَائِفَةٌ مِنَ الَّذِينَ
 مَعَكَ ۗ وَاللَّهُ يُقَدِّرُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ۗ عَلِمَ أَنْ لَنْ تُحْصَوْهُ فَتَابَ عَلَيْكُمْ ۖ فَاقْرَءُوا
 مَا تَيَسَّرَ مِنَ الْقُرْآنِ ۗ عَلِمَ أَنْ سَيَكُونُ مِنْكُمْ مَرْضَىٰ ۚ وَآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي
 الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۚ وَآخَرُونَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۖ فَاقْرَءُوا مَا
 تَيَسَّرَ مِنْهُ ۗ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا ۗ وَمَا تُقَدِّمُوا
 لِأَنْفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ يَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرًا وَأَعْظَمَ أَجْرًا ۗ وَاسْتَغْفِرُوا اللَّهَ ۖ
 إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Terjemahan

Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwasanya kamu berdiri (sembahyang) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersama kamu. Dan Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu sekali-kali tidak dapat menentukan batas-batas waktu-waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Quran. Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Quran dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Dan 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; sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang (quran.kemenag).

Ayat di atas, secara umum menjelaskan kebolehan akad mudharabah, yang secara bekerjasama mencari rezeki yang ditebarkan Allah SWT di muka bumi.

Sehubungan dengan hal ini Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin menawarkan produk tabungan dengan akad *mudharabah*, yaitu: Tabungan iB Al-

Barakah, Tabungan iB Pelajar, Tabungan iB Simpel dan Tabungan Haji iB Ar-Rahman.

Hasil penelitian Prihartini (2019) mengungkapkan bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, hasil penelitian yang sedikit berbeda diungkapkan oleh Budiyono (2013) yang menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, bukti fisik, kepatuhan) dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Secara parsial variabel jaminan, bukti fisik, dan kepatuhan berpengaruh signifikan sedangkan variabel keandalan, ketanggapan, perhatian dan bagi hasil tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Demikian pula hasil penelitian Ningsi dan Sari (2020) yang menyatakan bahwa variabel bagi hasil, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Sedangkan variabel *compliance*, *tangible* dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Adanya hasil penelitian yang berbeda mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil dapat berpengaruh atau tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah, tergantung pada persepsi masing-masing nasabah, atas dasar itulah peneliti tertarik untuk mengkaji lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah khususnya pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Paringin, untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Paringin.

Dari latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Ikatan Emosi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Parangin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan dengan:

1. Apakah kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Parangin?
2. Apakah kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Parangin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan

Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara simultan terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai dampak dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.
- b. Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi.

- c. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional

Guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam melakukan penelitian guna membantu dalam penulisan skripsi ini, perlu merasa memberikan batasan beberapa istilah dalam ruang lingkup penelitian adapun yang telah di bahas khusus yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta emphati (Parasuraman, Zeithaml, & Beery, 1988). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Parangin.

2. Bagi Hasil

Bagi hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pihak bank dengan nasabah. Di dalam bagi hasil tersebut ada pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Wujud bagi hasil berupa nisbah serta dijelaskan ketentuannya seperti pembagian keuntungan, jaminan dari bagi hasil, dan besarnya nisbah keuntungan. Bagi hasil yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah bagi hasil pada produk tabungan dengan akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

3. Ikatan Emosi

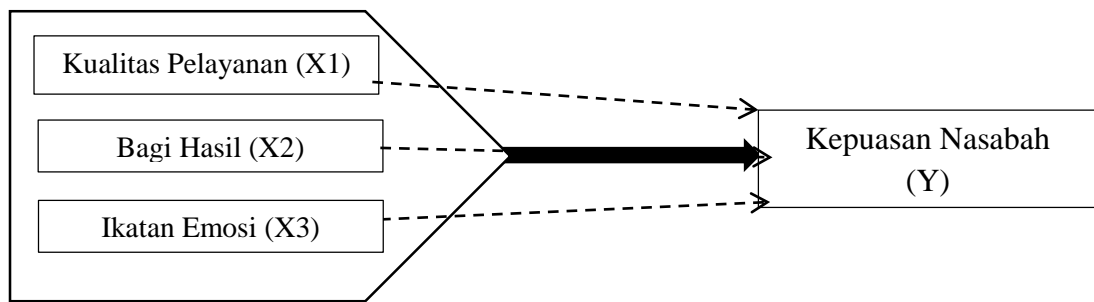
Ikatan emosi merupakan hubungan emosional yang mengakibatkan munculnya kecintaan atau kedekatan pada penyedia produk atau jasa (Ferrinadewi, 2018, hal. 135). Ikatan emosi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin mengenai ikatan emosi nasabah dengan pihak bank, yang diukur melalui rasa suka, kebanggaan dan rasa percaya.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terhadap sebuah produk dan jasa dari sebuah Bank, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Kepuasan nasabah dalam Penelitian ini diukur melalui indikator: perasaan puas, merekomendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan setelah membeli produk. Kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah tabungan dengan akad *mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin

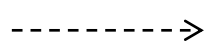
F. Kerangka Teori

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Keterangan:

 : Secara simultan

 : Secara Parsial

Gambar 1. 1
Kerangka Pikir Penelitian

G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil telaahan terhadap penelitian terdahulu ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Iwan Budiyo dalam penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah Kota Semarang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, bukti fisik, kepatuhan) dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Secara parsial variabel jaminan dan bukti fisik signifikan pada 0,000, serta variabel kepatuhan signifikan pada 0,019, sedangkan variabel keandalan,

ketanggapan, perhatian dan bagi hasil tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Budiyono, 2013, hal. 15). Perbedaan dengan penelitian Iwan Budiyono terletak pada tempat atau lokasi penelitian.

Endah Prihartini dalam jurnal berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk uji parsial menggunakan uji t dan uji simultan menggunakan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Prihartini, 2019). Perbedaan dengan penelitian Prihartini adalah lokasi atau obyek penelitiannya berbeda.

Fitri Al Faqih dalam Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Nasabah pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat menabung nasabah pada tabungan marhamah sedangkan variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 87 nasabah. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer kemudian hasil datanya

dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan melakukan uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi, dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen ($\alpha=0,05$) yang diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah yang dilihat melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dan bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,058 (Faqih, 2020). Persamaannya adalah sama-sama menjadikan kualitas pelayanan dan bagi hasil sebagai variabel bebas, sedangkan perbedaannya ada pada variabel bebas yang digunakan karena penelitian Faqih (2020) menjadikan variabel minat menabung sebagai variabel terikat sedangkan penelitian sekarang variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah.

Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari dalam Penelitian berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank syariah Mandiri Cabang Meulaboh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness serta bagi hasil terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh baik secara parsial maupun simultan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 94 responden yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling. Data yang digunakan bersumber dari data primer dan data sekunder menggunakan model analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji simultan (F) hasil penelitian menunjukkan variabel independen

berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan berdasarkan uji parsial (t) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bagi hasil, responsiveness, reliability, dan assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Meulaboh. Sedangkan variabel compliance, tangible dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Meulaboh (Ningsih & Sari, 2020). Pada penelitian Ningsih dan Sari (2020) variabel kualitas penelitian dipecah lagi berdasarkan dimensinya, dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dianalisis secara sendiri-sendiri per dimensi, sedangkan pada penelitian sekarang dimensi kualitas pelayanan hanya digunakan sebagai indikator mengukur kualitas pelayanan sedangkan untuk pengaruhnya dilihat dari kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah.

Gong dan Yi dalam (2018) dalam penelitian berjudul “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty and Happiness in Five Asian Countries*”. Penelitian ini menyelidiki dan memvalidasi penerapan model kualitas layanan lintas-nasional di lima negara Asia: Cina, Hong Kong, Jepang, Korea Selatan, dan Singapura. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menetapkan apakah model kualitas layanan dapat dikonseptualisasikan dengan cara yang sama di negara-negara Asia dan untuk mengeksplorasi apakah skor pada item dapat dibandingkan secara bermakna di antara negara-negara Asia. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mengarah pada loyalitas pelanggan dan kebahagiaan pelanggan dan bahwa pola umum jalur struktural berlaku di lima negara. Selanjutnya, perbandingan jalur menunjukkan

bahwa sebagian besar dari mereka tidak berbeda secara signifikan di lima negara. Hasil penelitian ini mengungkapkan empat temuan kunci. Pertama, kesejahteraan atau kebahagiaan pelanggan didorong oleh kualitas layanan. Kedua, loyalitas pelanggan didorong oleh kualitas layanan di lima negara Asia, yang menunjukkan bahwa nilai ekonomi kualitas layanan dapat diterapkan di negara-negara Asia seperti halnya di negara-negara Amerika Utara dan Eropa. Ketiga, kepuasan pelanggan didorong oleh kualitas pelayanan. Keempat, pendapatan pelanggan meningkatkan pengaruh kualitas layanan pada kebahagiaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Cina, Hong Kong, dan Korea Selatan (Gong & Yi, 2018)

Arkani dan Muhibbiddin (2021) dalam penelitian berjudul “*The Effect of Service Quality and Profit Sharing on Customers’ Satisfaction of Mudharabah Savings at PT Bank Syariah Mandiri Gorontalo Branch Office, Indonesia*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah di kantor cabang gorontalo. Ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gorontalo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 pelanggan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. Metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gorontalo dengan

nilai 1.178 dengan signifikansi 0,242, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar pembahasan penelitian ini (Arkani & Muhibbuddin, 2021).

Mahmud (2020) dalam penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Bhaskara Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Sampel yang digunakan adalah 97 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah insidental sampling. Analisis data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, regresi berganda, uji t, uji F, analisis jalur, dan uji sobel. Hasil analisis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bhaskara. Ikatan emosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bhaskara. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Toko Bhaskara. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Bhaskara. Kualitas pelayanan dan ikatan emosi terhadap loyalitas secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berppengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Ikatan emosi dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan, ikatan emosi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bhaskara. Dan kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara ikatan emosi terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan meningkatkan (1) kualitas

pelayanan (2) ikatan emosi (3) kepuasan pelanggan (Mahmud, 2020). Perbedaan dengan penelitian Mahmud (2020) adalah selain pada lokasi penelitian juga terletak pada alat analisis yang digunakan karena Mahmud (2020) menggunakan kombinasi analisis regresi linier sederhana dan berganda serta analisis jalur sedangkan penelitian sekarang hanya menggunakan regresi linier berganda. Perbedaan lainnya juga ada pada kedudukan dari variabel kepuasan pelanggan yang dalam penelitian Mahmud (2020) sebagai variabel intervening sedangkan pada penelitian sekarang sebagai variabel terikat atau *independen variabel*.

Agus dan Rahayu dalam penelitian berjudul “*Customer’s Emotional Bond Effects of Customer Loyalty on Cross Industry*”. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui gambaran tentang strategi ikatan emosional, (2) mengetahui gambaran tentang ikatan emosional pada nasabah BNI, (3) mengetahui gambaran tingkat loyalitas nasabah BNI, (4) memperoleh temuan mengenai seberapa besar tingkat emosionalitas nasabah BNI. obligasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah kartu kredit BNIChelsea pada supporter Indonesia fans club Chelsea di Bandung. Objek penelitian ini adalah nasabah kartu kredit BNI-Chelsea di supporter Indonesia fans club Chelsea di Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan adalah explanatory survey dengan teknik simple random sampling, dengan jumlah sampel 70 nasabah kartu kredit BNI-Chelsea. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis jalur dengan perangkat lunak komputer, SPSS, sebagai alat bantu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ikatan emosional mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dari pemeriksaan pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa ikatan

emosional berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sebagai pengguna kartu kredit BNI-Chelsea (Agus & Rahayu, 2020).

H. Hipotesis

Hipotesis atau kesimpulan yang sifatnya sementara tentang pengaruh variable yang digunakan dalam model dan yang akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah;

Hipotesis Pertama

H₀₁ : secara parsial kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin.

H_{a1} : secara parsial kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Hipotesis Kedua

H₀₂ : Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin.

H_{a2} : Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan

dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin.

I. Sistematika Pembahasan (Out Line Sementara)

Hasil penelitian akan disusun ke dalam 5 (lima) Bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, yang memuat landasan teoritis berkaitan dengan kualitas pelayanan, bagi hasil, kepuasan nasabah, produk tabungan dengan akad *mudharabah*.

Bab III Metode Penelitian, berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, Teknik Pengumpulan data, desain pengukuran dan Teknik Analisa Data.

Bab IV Hasil Penelitian, berisi Data Penelitian yang terdiri dari gambaran umum Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin, karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, hasil uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis dan Pembahasan.

Bab V Penutup, berisi simpulan dan saran

Daftar Pustaka

Lampiran