

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada perekonomian suatu negara, peranan bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi, dapat dikatakan bahwa bank sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank disuatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No.10 tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia. Bank mempunyai kegiatan berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana ke masyarakat dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan serta memberikan jasa- jasa bank lainnya seperti transfer, clearing, inkaso dan lain-lain. Dalam kegiatan operasionalnya bank dibagi menjadi bank konvensional dan bank syariah. (Kasmir, 2012)

Hal-hal inilah yang membedakan antara Sistem Ekonomi Islam dan Sistem Ekonomi Ribawi atau Kapitalis. Saat ini perbankan Syariah perkembangannya pesat sejak disahkan Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah Undang-Undang Perbankan

No.10 Tahun 1998 mengenai Perbankan Syariah dimana bank memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Dilirik dari hal tersebut banyak perbankan konvensional mulai menjalankan dualbanking sistem. Dalam sistem perbankan ganda ini, kedua sistem perbankan secara bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan, serta mendukung pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional. (Arifin, Dasar-Dasar Manajemen Syariah, 2006)

Dalam menjalankan operasinya, bank syariah tidak mengenal konsep bunga uang dan tidak mengenal peminjaman uang tetapi yang ada adalah kemitraan/kerjasama (mudharabah) dengan prinsip bagi hasil, sementara peminjaman uang hanya dimungkinkan untuk tujuan sosial tanpa adanya imbalan apapun. Sehingga dalam operasinya dikenal beberapa produk bank syariah antara lain produk yang menerapkan sistem bagi hasil dengan prinsip mudharabah dilakukan dengan menyepakati nisbah atau persentase bagi hasil atas keuntungan yang akan diperoleh sedangkan kerugian yang timbul menjadi resiko pemilik dan (shahiibul maal) sepanjang tidak ada bukti bahwa pihak pengelola (mudharib) tidak melakukan kecurangan. Dengan nisbah bagi hasil yang tinggi masyarakat akan tertarik untuk menitipkan dananya pada bank dengan harapan mendapatkan imbalan yang diterima oleh kedua pihak baik pihak bank maupun nasabah. Namun, bukan hanya besaran bagi hasil saja yang membuat nasabah tertarik tetapi ketentuan dalam

pembagian bagi hasil juga yang membuat nasabah yang memiliki dana untuk menyimpan dananya pada bank syariah. Perkembangan lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil tidak terlepas dari adanya aturan yang mengatur tentang perlakuan akuntansi bagi transaksi-transaksi khusus yang berkaitan dengan aktivitas bank syariah, yaitu dengan diberlakukan PSAK 105 tentang Akuntansi Mudharabah.

Konsep ini terdapat unsur keadilan, dimana tidak ada suatu pihak yang diuntungkan sementara pihak yang lain dirugikan antara pemilik dana dan pengelola dana. Distribusi pembagian hasil usaha hanya didasarkan pada akad *mudharabah*, dimana pembagian hasil usaha didasarkan pada nisbah yang telah disepakati di awal akad. Apabila terjadi kerugian dan kerugian tersebut merupakan konsekuensi bisnis (bukan penyelewengan atau keluar dari kesepakatan) maka pihak penyedia dana akan menanggung kerugian manakala mudharib akan menanggung kerugian managerial skill dan waktu serta nisbah keuntungan bagi hasil yang akan diperolehnya. (Antonio, Muhammad Syafi'i, Perwataatmadja, & Karnaen, 1992) Pihak yang melakukan perhitungan distribusi hasil usaha adalah “selalu *mudharib*”, karena salah satu aturan dalam prinsip *mudharabah mutlaqah* pemilik dana memberi kuasa penuh kepada mudharib untuk mengelola dana untuk mendapatkan hasil usaha. (Wiroso, Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank, 2005)

Bank syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maka nasabah akan merasa puas.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Terdapat 5 dimensi kualitas jasa atau pelayanan, yakni :

(1) Keberwujudan (tangible) bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak pemberi jasa serta meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawainya.

(2) Keandalan (reliability) kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.

(3) Ketanggapan (responsiveness) kemampuan untuk membantu nasabah atau pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap.

(4) Jaminan (assurance) meliputi pengetahuan, kesopan santunan, serta keamanan.

(5) Perhatian (empathy) memberikan perhatian yang tulus, memahami kebutuhan pelanggan dan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Parasuaraman et, 1998)

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil. Bagi hasil dalam perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah yang tinggi akan mendorong seseorang untuk menyimpan dananya dan mengorbankan konsumsi sekarang untuk dimanfaatkan di masa yang akan datang, demikian pula sebaliknya. Dalam sistem bagi hasil, keuntungan nasabah ditentukan berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan oleh bank, sehingga semakin tinggi bagi hasil yang ditawarkan bank syariah pada nasabah, maka akan semakin besar pula nasabah menginvestasikan dananya. Perusahaan yang dapat mengelola dengan baik dana yang disimpan nasabah maka bagi hasil yang diperoleh nasabah akan lebih baik pula. Prinsip bagi hasil tidak hanya keuntungan tetapi terdapat unsur keadilan, dimana besar benefit yang diperoleh nasabah sangat tergantung kepada kemampuan bank dalam menginvestasikan dana-dana yang diamanahkan kepadanya. Hal ini menunjukkan keuntungan yang diperoleh tidak hanya bagi nasabah juga bank sebagai pengelola. Sistem bagi hasil merupakan tantangan bagi bank syariah sebagai pengelola untuk dapat menyalurkan dana yang dihimpunnya pada sektor riil yang lebih besar, menguntungkan, dan manfaat yang besar sehingga terwujud kesejahteraan semua pihak. Sehingga Kualitas pelayanan dan bagi hasil merupakan elemen penting bagi perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan akan memberikan kepuasan tersendiri untuk nasabah, begitu pula kualitas produk (bagi hasil) yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksi yang dilaksanakan.

Kepercayaan ini penting dalam akad *mudharabah* karena pemilik dana tidak boleh ikut campur di dalam manajemen proyek yang dibiayai dengan dana pemilik dana tersebut, kecuali sebatas memberikan saran-saran dan melakukan pengawasan pada pengelola dana. (Sri, Akuntansi Syariah di Indonesia, 2009) Oleh karena itu, *mudharib* sebagai pihak yang diberi amanah dan dipercaya untuk mengelola usaha hendaknya dapat meneladani sifat Rasulullah SAW yaitu STAF (siddiq, tabligh, amanah dan fathonah). Tanpa dilandasi hal tersebut, tidak ada keadilan antara pemilik dana dan pengelola dana. Kejujuran, keterbukaan, amanah sangat diperlukan oleh para pengelola bank syari'ah (termasuk BMT), terutama yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha yang merupakan karakteristik utama lembaga keuangan syari'ah. (Wirosa, Prinsip Dasar Perbankan Syariah, 2013)

Bagi hasil dan kualitas pelayanan yang berbeda menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi anggota pada lembaga keuangan yang diinginkan. Keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dua atau lebih pemilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternative. Banyaknya macam bank syariah dan produk tabungan *mudharabah* yang ditawarkan menjadikan banyak alternatif bagi nasabah yang ingin menggunakan jasa Perbankan Syariah tersebut. Sehingga Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota maupun calon anggota sehingga dapat menarik keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

Jumlah Kantor Layanan Syariah dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.Layanan Syariah Kantor Cabang Utama

No	Layanan Syariah	Jumlah Cabang
1.	Kantor-kantor cabang	13
2.	Kantor-kantor capem	8
3.	BPD Unit	20

Sumber : www.bankkalsel.co.id

Berdasarkan Tabel 1 diatas Bank Kalsel Syariah didirikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan tiga belas tahun yang lalu dengan tujuan untuk memenuhi permintaan nasabah terhadap transaksi perbankan secara syariah.

Bank Kalsel Syariah saat ini sudah semakin dekat dengan masyarakat Kalimantan Selatan, dengan memiliki dua buah Kantor Cabang Syariah di Banjarmasin dan Kandangan, dua buah kantor Cabang Pembantu Syariah di Batulicin dan Q-Mall Banjarbaru, tujuh buah Kedai Syariah di Kayutangi, Gatot Subroto, Martapura, Pelaihari, Barabai, Amuntai, dan Paringin, tiga buah Kantor Kas Syariah di Sabilal Muhtadin, Pasar Kalindo , dan Uniska, enam buah Payment Point di STIA Bina Banua, STIH Sultan Adam, Ukhuwah, UNISKA Banjarbaru, STAI Rakha Amuntai dan UIN Antasari, lima belas buah mesin ATM dan empat puluh delapan Layanan Syariah yang berada di outlet-outlet Bank Kalsel Konvensional dari Mulai Kantor Cabang hingga Unit yang tersebar di Provinsi Kalimantan Selatan.

Tabel 2. Produk dan Layanan Bank Kalsel Syariah

No	Produk	Layanan	
1.	Giro Ib Al-Amanah	1.	Jasa
2.	Tabungan iB Al-Barakah	2.	Transaksi
3.	Tabungan iB Pelajar		
4.	Tabungan iB Sempel		
5.	Tabungan Haji iB Ar -Rahman		
6.	Tabunganku Ib		
7.	Deposito iB Mudharabah		
8.	Bagi Hasil		

Sumber : www.bankkalsel.co.id

Berdasarkan Tabel 1 diatas terdapat produk-produk Bank Kalsel Syariah seperti:

Giro iB Al-Amanah yang merupakan salah satu produk Bank Kalsel Syariah yang dikhususkan untuk memfasilitasi keperluan transaksi bisnis anda, baik untuk perorangan maupun non perorangan yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah. Dengan dua pilihan akad yang disediakan yaitu Akad *Wadiah* dan Akad *Mudharabah*, anda dibebaskan untuk memilih akad yang sesuai dengan kebutuhan. Anda dapat bertransaksi setiap saat dengan menggunakan fasilitas e-

Banking (Mobile Banking atau Cash Management System), Cek/Bilyet Giro, Pemindah bukuan maupun sarana perintah lainnya.

Tabungan iB Al-Barakah adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan syarat yang disepakati dan dikelola berdasarkan prinsip syariah. Tabungan iB Al-Barakah terbagi 2 (dua) jenis yaitu Tabungan berdasarkan akad wadiah yad dh amanah (titipan) dan Tabungan berdasarkan akad mudharabah muthlaqah (investasi).

Tabungan iB Pelajar Merupakan simpanan yang dikhususkan bagi para pelajar baik SD, SLTP, dan SLTA yang dikelola berdasarkan akad Mudharabah dengan nisbah bagi hasil dan dapat ditarik setiap saat.

Tabungan Haji iB Ar-Rahman Merupakan tabungan untuk memenuhi syarat dan jumlah ongkos naik haji (biaya penyelenggaraan ibadah haji) yang dikelola berdasarkan akad Mudharabah Muthlaqah.

TabunganKu iB Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan menggunakan Akad Wadiah yang dapat ditarik setiap saat.

Deposito iB Mudharabah Merupakan simpanan berjangka berupa investasi sesuai syariah dengan prinsip Akad Mudharabah Muthlaqah dengan nisbah bagi hasil khusus dengan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.

Sedangkan Layanan ada 2 yaitu jasa dan transaksi.

- a. Jasa terbagi 4 bagian seperti:

1. Surat Keterangan Bank Merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Syariah sebagai referensi nasabah Bank Kalsel Syariah untuk keperluan tertentu bahwa nasabah telah tercatat pada Bank Kalsel Syariah. Surat Dukungan Bank Merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan Bank Kalsel Syariah untuk mendukung nasabah dalam pelaksanaan proyek jika berdasarkan penilaian Bank Kalsel Syariah proyek tersebut layak.

2. Garansi Bank iB Merupakan jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga dimaksud.

Garansi bank iB diberikan dengan akad “kafalah” yaitu Transaksi penjaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga atau yang bertanggung (makful lahu) untuk memenuhi kewajiban pihak kedua (Makful ‘anhu/ashil).

3. Kiriman Uang iB diberikan dengan akad “Wakalah” yaitu pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (muwakkil) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.

4. Sharf iB Ar – Rahman Jual beli mata uang rupiah dengan mata uang asing atau sebaliknya yang dilakukan oleh Bank Kalsel Syariah dengan nasabah.

b. Transaksi

1. SMS Banking

Layanan jasa SMS Banking diberikan untuk nasabah Bank Kalsel yang memiliki Tabungan iB guna mempermudah transaksi yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama 24 jam nonstop.

Layanan ini dilakukan melalui telpon seluler (Handphone) yang dapat digunakan pada saat apapun dan tidak perlu ke Kantor Bank Kalsel.

Layanan ini dapat memberikan kemudahan dan kecepatan bagi nasabah dalam melakukan transaksi financial dan Non Financial.

2. M-ATM Bersama

Layanan jasa M-ATM Bersama diberikan untuk nasabah Bank Kalsel yang memiliki Tabungan iB guna mempermudah transaksi yang dilakukan di telpon seluler (handphone) yang teknis transaksi merupakan pengembangan dari ATM Bersama.

Fasilitas ini diberikan untuk melayani transaksi financial berupa transfer ke bank lain.

3. BPD Net-Online

Layanan BPD Net Online bekerjasama dengan Bank BPD seluruh Indonesia yang memiliki jaringan ATM Bersama.

BPD Net Online ini adalah merupakan pengembangan dari layanan ATM Bersama, dimana transaksi yang biasa dilakukan di mesin ATM, kini dapat dilakukan counter Teller pada Kantor Bank Kalsel.

Di Kalimantan Selatan ada begitu banyak perbankan dan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Alasan yang menjadikan tempat penelitian ini pada Bank Kalsel Kedai Syariah Paringin merupakan cabang pembantu PT. Bank Kal-Sel yang berlokasi di Provinsi Kalimantan Selatan. Karena tempat tersebut memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat dan sukses mengelola bisnisnya dan untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan mudharabah pada bank. Sehingga nasabah ingin lebih mengetahui apakah kualitas pelayanan dari bank benar-benar berkualitas dan mampu memenuhi apa yang diharapkan nasabah. Jika hasil dan penelitian yang dilakukan terhadap nasabah memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan ada yang tidak memuaskan nasabah, maka bank bisa memperbaiki kualitas pelayanan tersebut dengan membuat inovasi baru atau bisa memperbaiki dari pelayanan yang kurang di mata nasabah, guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin.**

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh bagi hasil terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin?
3. Apakah terdapat pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin
3. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah

tabungan mudharabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu
Syariah Paringin

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam menganalisis pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan jasa perbankan syariah mudharabah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan jasa perbankan syariah Mudharabah dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai akad Mudharabah, serta media untuk belajar dalam memecahkan masalah.
- b. Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi nasabah yang lain dalam memilih jasa perbankan Syariah.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai akad Mudharabah.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan pengertian dalam memberikan interpretasi judul di atas, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. (Bahasa, 1990)
2. Bagi Hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat". Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebestumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula. (Al-Qardhawi & Setiawan Budi Utomo, 2001)
3. Kualitas Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Kothler, 1997)
4. Keputusan merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti (digunakan) sebagai suatu cara pemecaha masalah.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang saya rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Daulay (2010) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada bank Mandiri syariah dikota Medan, diketahui 1) pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan menabung (Y) nilai t hitung sebesar $3,163 > t$ tabel $1,96$ serta nilai signifikan sebesar 0.002 dan standardized coefficient variabel kualitas pelayanan adalah 0.258 . Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung tinggi, yaitu pada tingkat kepercayaan 95% . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung. 2) bagi hasil (X2) terhadap keputusan menabung (Y) nilai t hitung sebesar $3,749 > t$ tabel $1,96$ serta nilai signifikan sebesar 0.000 dan standardized coefficient variabel kualitas pelayanan adalah 0.306 . Dapat disimpulkan bahwa pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menabung tinggi, yaitu pada tingkat kepercayaan 95% . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa ada pengaruh yang signifikan bagi hasil terhadap keputusan menabung. 3) nilai F hitung sebesar $22,56 > F$ tabel 2.60 dan nilai signifikan sebesar $0,000$. Hal ini berarti bahwa sebenarnya pengaruh antara (kualitas

pelayanan dan bagi hasil) secara 35 bersama-sama terhadap keputusan menabung tinggi yaitu mencapai pada tingkat kepercayaan sebesar 95 %. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama terhadap keputusan menabung nasabah. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil. Yang menjadi perbedaan adalah variabel y yang digunakan dalam penelitian ini tidak spesifik, sedangkan penelitian yang saya lakukan tabungan lebih dispesifikkan yaitu tabungan *mudharabah*.

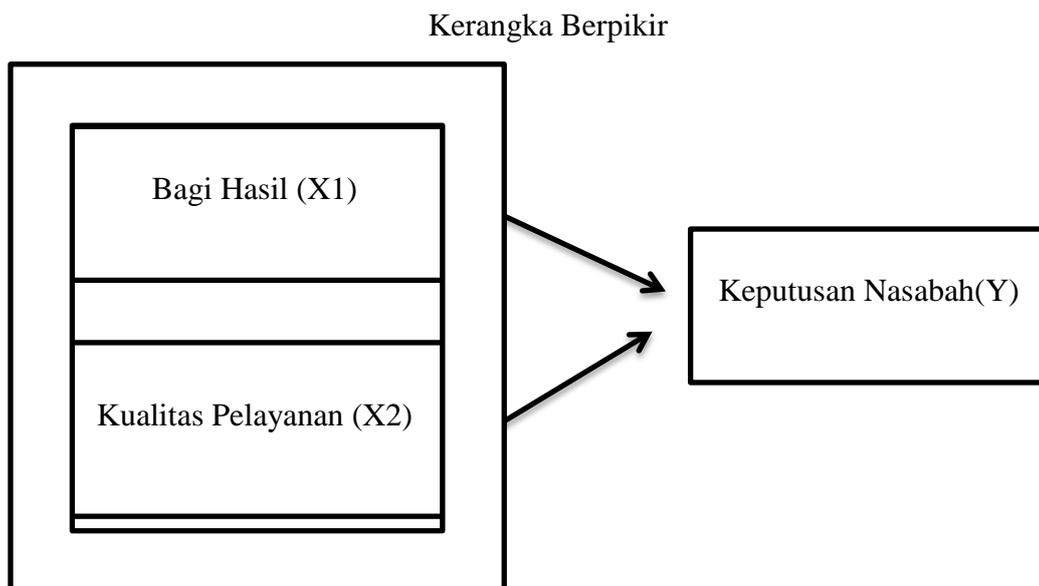
2. Penelitian yang dilakukan oleh Neneng Fajriyah (2013) dengan judul Pengaruh Promosi, Reputasi, dan Lokasi Strategis terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Produk Tabungan Haji Bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III. Diketahui, penelitian ini mengindikasikan bahwa motivasi promosi, reputasi, dan lokasi strategis berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga disimpulkan bahwa variabel yang paling besar pengaruhnya adalah reputasi sebesar 3,301 atau 33,01%, dan variabel yang paling kecil pengaruhnya adalah lokasi strategis sebesar 2,708 atau 27,08% . sedangkan variabel promosi pengaruhnya sebesar 2,753 atau 27,53%. Persamaan penelitian ini adalah digunakannya variabel yang sama yaitu promosi. Perbedaan

dalam penelitian ini adalah variabel y yang digunakan dalam penelitian lebih dispesifikkan yaitu menggunakan Tabungan Haji, sedangkan penelitian yang saya lakukan tabungan tidak dispesifikkan yaitu tabungan *mudharabah*.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut karangan fikir yang logis (Muhammad, 2009).

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas, selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai hubungan antara Variabel dependen dan independen yaitu Bagi Hasil (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dengan Keputusan Nasabah (Y).



H. Hipotesis

Menurut Suhani Arikunto, Hipotesis adalah sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006). Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Terdapat pengaruh Bagi Hasil terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Kalsel Kedai Syariah Cabang Paringin.

Ha2 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Kalsel Kedai Syariah Cabang Paringin.

Ha3 : Terdapat pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Kalsel Kedai Syariah Cabang Paringin.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, yakni teori tentang keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah, bagi hasil dan kualitas pelayanan.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, variabel penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa pengaruh bagi hasil dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk mudharabah pada bank syariah.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.