

**PENGARUH BAGI HASIL, KINERJA KARYAWAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus BMT BIMA Magelang Cabang Salaman)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Alma Ata Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Mahmudatun Nasyiah

132100020

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2017**

ABSTRAK

Mahmudatun Nasyiah. 2017 “*Pengaruh Bagi Hasil, Kinerja karyawan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman)*”. Skripsi, Yogyakarta: Program Sarjana Strata Satu Universitas Alma Ata Yogyakarta, 2017.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh bagi hasil, kinerja kakaryawan dan kualitas layanan di BMT BIMA Magelang. Pengolahan data menggunakan uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas yang digunakan dalam instrumen penelitian, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-T(Persial) dan uji R^2 (Identifikasi Determinasi).

Berdasarkan hasil uji validitas dapat dinyatakan semua butir kuesioner adalah valid, karena pengujian validitas menunjukkan r hitung $>$ r tabel dan pada tingkat signifikan $<$ 0,05.

Berdasarkan uji reliabilitas dapat dinyatakan semua butir kuesioner adalah reliabel, karena pengujian reliabilitas *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70.

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh variabel bagi hasil dan kualitas layanan berpengaruh positif, karena t hitung lebih besar dari pada t tabel (1,661771) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Berdasarkan nilai uji R Square (R^2) adalah sebesar 0,661 hal ini berarti usaha kecil cukup mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu bagi hasil, kinerja karyawan dan kualitas layanan sebesar 66,1% dan sisanya sebesar 33,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Bagi hasil, kinerja karyawan, kualitas layanan, kepuasan nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sekarang ini sudah berkembang pesat. Perbankan Syariah yang dulu hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan syariah, sekarang telah bertransformasi menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam perekonomian di Indonesia ini. Bank Islam berdiri untuk menggalakkan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan yang berasaskan syariah Islam.¹

Manajemen Bank Syariah tidak banyak berbeda dengan manajemen Bank Konvensional. Namun dengan adanya landasan syariah serta sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang menyangkut Bank Syariah antara lain UU No. 10 Tahun 1998 sebagai revisi UU No. 7 Tahun 1992, tentu saja baik Organisasi maupun Sistem Operasional Bank Syariah terdapat perbedaan dengan bank pada umumnya, terutama adanya Dewan Pengawas Syariah dalam struktur organisasi dan adanya sistem bagi hasil.²

¹ *Konsep, Produk, dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (Jakarta : Djambatan, 2001), hlm. 23

² Muhammad, *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*, UII Press Yogyakarta (Anggota IKAPI: 2008), hlm.1

Allah SWT berfirman dalam surat Al Baqarah ayat 278:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ۚ ٢٧٨

“ Wahai orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman.”

Seiring dengan itu, maka berbagai lembaga keuangan baik bank maupun non bank mulai tumbuh berkembang secara marak dinegara kita. Baik yang dikelola secara formal maupun informal. Berkaitan dengan bentuk dan struktur lembaga keuangan non bank, telah lahir lembaga keuangan Islami yang mendasarkan prinsip kerjanya berdasarkan syariah Islam, yaitu yang disebut Baitul Mal Wattamwil (BMT).³ Baitul Mal merupakan bidang sosial yang bergerak dalam penggalangan dana zakat, infak, sadaqah, hibah, sumbangan dan lain-lain. Sedangkan Baitul Tamwil merupakan lembaga keuangan Islam yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari pihak ketiga (deposan) dan memberikan pembiayaan-pembiayaan kepada usaha-usaha yang produktif dan menguntungkan.⁴

Perkembangan BMT yang semakin pesat menyebabkan perubahan yang sangat besar dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan juga dalam penanganan transaksi antara nasabah dan pihak BMT maupun BMT dengan BMT yang lain. Hanya perusahaan-perusahaan yang mempunyai

³ Sutrisno, “Membangun Model Lembaga Keuangan Islam”. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam. Vol. VII, No. 2, Juni 2013, hlm.146

⁴ Dr.H. Habib Nadzir dan Muhammad Hasanudin, *Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syariah*, (Bandung: Kafa Publishing: 2004), hlm.59

keunggulan yang dapat dan mampu memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan nasabahnya, dan mampu menghasilkan produk yang bermutu dan berkualitas tinggi. BMT direkayasa menjadi lembaga solidaritas sekaligus menjadi lembaga ekonomi rakyat kecil untuk bersaing dipasar bebas. BMT berupaya mengkombinasikan unsur-unsur iman, takwa, uang, materi secara optimum sehingga diperoleh efisien dan produktif. Dengan demikian dapat membantu anggotanya untuk dapat bersaing secara efektif. Semakin besar nilai tambah baru yang dapat diciptakan semakin besar dana yang dapat disalurkan kepada sayap solidaritas dan semakin cepat teratasi kemiskinan disekitar lokasi BMT.⁵

BMT dalam fungsinya sebagai penyalur dana menjanjikan suatu sistem operasional yang lebih adil, khususnya pada sistem *profit loss sharing* seperti yang ada, yaitu menghilangkan praktek riba dan menggantikannya dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem inilah yang membedakan antara lembaga keuangan Islan dengan non Islam.⁶

Kinerja karyawan mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli. Jadi karyawan berperan penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan dibidang jasa. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Banyak upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya, diantaranya

⁵ Novita Dewi Masyitoh, “*Analisis Normatif Undang- Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) atas Status Badan Hukum dan Pengawasan BMT.*” Volume V, Edisi 2, 2014

⁶ Muhammad, *Lembaga Lembaga Keuangan umat Kontemporer*.cet. 1(Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 1

memperbaiki proses produksi, difersifikasi produk dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja.⁷ Dengan kualitas pelayanan yang baik dari BMT sendiri seperti fasilitas kantor yang memadai, karyawan berpakaian rapi, peralatan atau teknologi yang digunakan baik, dan respon yang cepat dari karyawan akan menciptakan nilai kepuasan nasabah. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan dalam baik atau buruknya pelayanan pada waktu memasarkan produknya.

Dengan pelayanan yang baik dan kinerja karyawan yang baik sebuah perusahaan akan dengan mudah berkembang sesuai dengan apa yang dilakukan terhadap nasabah mereka itu sendiri pada waktu melakukan transaksi pada perusahaan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kinerja karyawan yang baik terhadap nasabah akan berpengaruh positif terhadap perkembangan BMT. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perbankan dikarenakan bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dalam proses mengoptimalkan pelayanan, bank perlu memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya agar mereka merasa puas dengan apa yang didapatkannya. Sehingga bank juga akan mendapatkan *feedback* dari nasabah dalam bentuk penggunaan kembali produk perbankan yang ditawarkan.⁸

⁷ Teguh Suripto, “*Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectancy Theory Dalam Motivasi*”. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI), Volume V, No. 2, Desember 2015

⁸ Al Fitri, *Beberapa Permasalahan Perbankan Syariah Di Indonesia*, <http://www.pamanna.go.id/wp-content/uploads/2014/11/Beberapa-Permasalahan-Perbankan-Syariah-di-Indonesia.pdf>, diakses tanggal 25 Maret pukul 11.00 pm

Beberapa masalah yang kini dihadapi oleh BMT yaitu untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Sesuai dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 pasal 4 yang berbunyi “ Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang atau jasa”.⁹ Untuk memenuhi hal tersebut, pengadaan sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat mendukung pada kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan barang atau jasa. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas layanan, kualitas produk, nilai bagi nasabah, kinerja karyawan, bagi hasil, dll.¹⁰

BMT BIMA Magelang merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa. Dilihat dari jumlah kantor BMT yang sudah lumayan banyak, pasti tingkat kepuasan nasabah dalam BMT tersebut sangatlah tinggi. Maka bagi para pengelola harus benar-benar memperhatikan dan harus mampu memahami keinginan nasabahnya. Fasilitas pelayanan, besarnya bagi hasil, kinerja karyawan, keamanan dan kemudahan-kemudahan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga para nasabah maupun calon nasabah bisa terus menggunakan jasa di BMT tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ *Pengaruh Bagi Hasil, Kinerja Karyawan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.*”

⁹ Undang- Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf a

¹⁰ Rachmad Hidayat, “ *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol.11 No. 1(2009)

II. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menemukan beberapa masalah yang akan dibahas, diantaranya:

1. Apakah faktor bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?
2. Apakah faktor kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?
3. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?
4. Apakah faktor bagi hasil, kinerja karyawan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?

III. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?

4. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, kinerja karyawan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang Cabang Salaman?

IV. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagi peneliti:

1. Untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang pengaruh bagi hasil, kinerja karyawan dan kualitas karyawan terhadap kepuasan nasabah.
2. Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi para peneliti yang berminat meneliti masalah yang sama pada masa-masa yang akan datang, serta dapat menambah khasanah keilmuan dalam dunia Perbankan Syariah.

Bagi Lembaga Keuangan:

1. Hasil penelitian ini tentu akan memberikan kontribusi bagi BMT didalam menentukan strategi pemasaran, terutama setelah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Barokah Magelang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap bagi hasil, kinerja karyawan dan kualitas layanan di BMT Barokah

Bagi Universitas:

1. Memberikan tambahan wawasan sebelum di lepas ke dunia kerja sehingga mahasiswa mempunyai bekal kerja dan usaha.
3. Dapat digunakan sebagai bahan referensi yang dapat memberikan manfaat bagi peneliti dimasa datang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

1. Kualitas pelayanan para karyawan BMT dan fasilitas perlu ditingkatkan untuk kenyamanan nasabah dalam bertransaksi karena faktor ini mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA.
2. Bagi peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan variable-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT BIMA Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, (2000). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda Karya
- Agus Purwanto, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensia*, Jakarta: PT. Grasindo
- Arikunto S, (2006). *Prosedur Kuantitatif Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bima Aksara
- Dr.H. Habib Nadzir dan Muhammad Hasanudin, (2004). *Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Bandung: Kafa Publishing
- Husein Umar, (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler Philip, dan Gary Amstrong, (1997). *Dasar- dasar Pemasaran*, jilid 1. Jakarta: Prenhallindo
- Lupiyoadi Rambat, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Martis L Robert dan Jakson, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad Ridwan, (2004) *Manajemen Baitul Mal Wt Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press

- Muhammad Syafi'i Antonio (2001). *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Muhammad, (2002). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Muhammad, (2006). *Teknik Perhitungan Bagi Hasil & Profit Margin pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- Muhammad, (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Muhammad,(2008). *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press Anggota IKAPI
- Muhammad,(2009). *Model- model Akad Pembiayaan Di Bank Sharia*. Yogyakarta: UII Press
- Nur Rianto, (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Prof.DR.Abdul Ghofur Anshori, (2008). *Penerapan Prinsip Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rianto Nur, (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sudarsono, Heri, (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonesia
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA
- Suyadi Prawirosentono, (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

JURNAL

- Novita Dewi Masyitoh, *Analisis Normatif Undang- Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) atas Status Badan Hukum dan Pengawasan BMT.*” Volume V, Edisi 2, 2014
- Rachmad Hidayat, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol.11 No. 1(2009)
- Sutrisno, “*Membangun Model Lembaga Keuangan Islam*”. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam. Vol.VII, No. 2, Juni 2013
- Teguh Suripto, “*Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectantcy Theory Dalam Motivasi*”. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI), Volume V, No. 2, Desember 2015

WEB

Al Fitri, *Beberapa Permasalahan Perbankan Syariah Di Indonesia*, <http://www.pamanna.go.id/wp-content/uploads/2014/11/Beberapa-Permasalahan-Perbankan-Syariah-di-Indonesia.pdf>

TafsirQ, Surat An Nahl, <http://tafsirq.com/16-an-nahl/ayat-97#tafsir-quraish-shihab>, pada tanggal 25 Maret 2017 pukul 11.00 pm

Undang- Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun