

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu : menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Didalam sejarah perekonomian umat islam, praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Dengan demikian fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat islam, bahkan, sejak zaman Rasulullah SAW¹

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at islam.² Bank syariah berfungsi

¹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2009), hal. 18.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal. 13.

sebagai penyalur dana dari nasabah dan penyalur dana bagi kegiatan sektor rill. Dasar hukum yang digunakan adalah mudharabah. Mudharabah dijadikan landasan hukum untuk produk Deposito.

Deposito yaitu produk penyimpanan uang di bank dengan sistem penarikan dan penyerahannya hanya bisa dilakukan setelah melewati jangka waktu tertentu, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang No 10 Tahun 1998 pasal 1 angka 7.³

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang diamanahkan kepada bank yang penarikannya dilakukan pada waktu tertentu sesuai yang diperjanjikan. deposito dicairkan setelah jangka waktu berakhir dan dapat diperpanjang secara otomatis.

Pada depoosito mudharabah, nasabah bertindak sebagai shahibul mal dan bank bertindak sebagai mudharib. Nasabah akan memperoleh nisbah (bagi hasil) sesuai ketentuan bank. Sama halnya dengan nasabah, bank akan memperoleh nisbah sesuai dengan ketentuan bank. Ketentuan bank tersebut adalah hasil dari kinerja bank selama satu tahun.

Didalam dunia perbankan, kepuasan nasabah menjadi salah satu yang diutamakan. Karena hal itu menjai suatu yang menentukan

³ UU No. 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*, Pasal 1 ayat 22

berhasil atau tidaknya suatu perbankan. Karena nasabah yang tidak puas tidak akan menggunakan jasa perbankan, apalagi didukung dengan banyaknya perbankan, nasabah menjadi banyak pilihan untuk menggunakan jasa perbankan.

BPRS Mu'amalah sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbankan syariah yang kinerjanya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari tingkat bagi hasil dari tahun sebelumnya meningkat. Tingkat bagi hasil dari tahun 2016 sebesar 9%, tahun 2017 sebesar 10.57%. Peningkatan ini disebabkan seiring banyaknya nasabah yang menyimpan uang di bank tersebut melalui tabungan maupun deposito. Oleh karenanya tingkat bagi hasil pada produk Deposito Mudharabah juga ikut meningkat seiring dengan kinerja perusahaan.

Agus Fatoni selaku Kepala Pusat BPRS Mu'amalah di kota Cilegon mengulas perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Mu'amalah pada saat pembekalan materi kepada mahasiswa PPL (Praktik Pengalaman Lapangan) Senin, 05 Juni 2016, bahwa **PT. BPR Syariah Mu'amalah Cilegon**, yang sebelumnya bernama BPRS Baitul Muawanah didirikan oleh para ulama dan tokoh Banten di Cilegon, diantaranya adalah H. Embay Mulya Syarif dan KH. Mansur

Muchjidin. Pendirian BPRS Muamalah Cilegon didasari oleh keprihatinan para ulama dan tokoh Islam atas tidak adanya bank yang dijalankan atas dasar prinsip syariah atau bank syariah di Kota Cilegon. Berdasarkan niat memajukan perekonomian rakyat dan kondisi Kota Cilegon yang mayoritas penduduknya umat muslim maka didirikan BPRS Baitul Muawannah. PT. BPRS Baitul Muawanah dikelola oleh direksi dibawah pengawasan Dewan Pengawas Syari'ah dan Dewan Komisaris yang anggotanya diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham. PT. BPR Syari'ah dipegang oleh 21 orang pemegang saham yang terdiri dari cendekiawan, ulama dan masyarakat umum lainnya. Pada tanggal 2 Mei 2001 PT. BPRS Baitul Muawanah mengalami perubahan jumlah pemegang saham, sebelumnya terdapat 21 pemegang saham kemudian setelah diadakan akuisisi, jumlah pemegang saham menjadi hanya 2 orang. Kemudian terkahir BPRS Baitul Muawanah berganti nama menjadi BPRS Mu'amalah Cilegon.

Melihat dari laporan tahunan kinerja keuangan PT. BPRS Mu'amalah cilegon pada tahun 2016-2017 semakin meningkat. Dapat dilihat dari pembukaan produk tabungan dan deposito yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal itu tidak lepas dari kepercayaan dan

kepuasan nasabah terhadap produk yang ada di PT BPRS Mu'amalah Cilegon.

Berikut nisbah bagi hasil tahun 2016.

No	Jangka Waktu	Nisbah Bagi Hasil		Equiv. Rate
		Nasabah	Bank	
1	1 Bulan	30 %	70 %	5.39 %
2	3 Bulan	33 %	67 %	5.93 %
3	6 Bulan	40 %	60 %	7.19 %
4	12 Bulan	50 %	50 %	9.52 %
5	12 Bulan	53 %	47 %	10.42 %

Berikut nisbah bagi hasil tahun 2017

No	Jangka Waktu	Nisbah Bagi Hasil		Equiv. Rate
		Nasabah	Bank	
1	1 Bulan	30 %	70 %	5.86 %
2	3 Bulan	33 %	67 %	6.45 %
3	6 Bulan	40 %	60 %	7.82 %
4	12 Bulan	50 %	50 %	9.77 %
5	12 Bulan	53 %	47 %	10.36 %

Berdasarkan laporan keuangan tersebut maka penulis berasumsi bahwa BPRS Mu'amalah telah melakukan peningkatan pada kinerja keuangan yang diduga mempengaruhi peningkatan pembiayaan yang diberikan pada produk di PT BPRS Mu'amalah kota Cilegon.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Bagi Hasil Produk Deposito Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Mu’amalah Cilegon”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, kami memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Besaran tingkat bagi hasil deposito mudharabah pada tahun 2016 sampai 2017 di BPRS Mu’amalah
2. Kepuasan nasabah pada bagi hasil produk deposito mudharabah

C. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian tentang analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap produk deposito di BPRS Mu’amalah cilegon ini perlu adanya fokus penelitian (batasan masalah). Agar lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan pembahasan. Oleh karena itu peneliti hanya meneliti tentang kepuasan nasabah terhadap produk deposito mudharabah di BPRS Mu’amalah cilegon pada tahun 2016-2017 dan pengaruhnya terhadap bagi hasil pada produk deposito mudharabah di PT. BPRS Mu’amalah cilegon

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana BPRS Mu'amalah menganalisis bagi hasil dari Deposito Mudharabah ?
2. Bagaimana bagi hasil dari Deposito Mudharabah itu mempengaruhi naasabah ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara menganalisis bagi hasil dari Deposito Mudharabah
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil dari Deposito Mudharabah terhadap kepuasan naasabah

F. Manfaat / Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti,
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sarana dalam memahami, menambah, dan mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah dipelajari secara ilmiah dan sistematis

- b. Sebagai wadah untuk lebih memahami lagi serta menambah wawasan tentang kepuasan nasabah
2. Bagi bank,
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian perbankan syari'ah dalam meningkatkan manajemen danaya
 - b. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap bagi hasil pada produk deposito mudharabah di PT. BPRS mu'amalah cilegon
 - c. Memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah serta pengukurannya
3. Bagi bidang akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi bagi bidang operasi mengenai kinerja bank pada bank pembiayaan rakyat syari'ah mu'amalah

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian tentang kepuasan juga dilakukan oleh Luchfy Bagza Quron yang berjudul “ **Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Haji**”(SKRIPSI FEBI – ES, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten). Dalam penelitian ini angket yang diambil berjumlah 43 Responden

yang diambil secara *Purpose Sampling* yang menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan SPSS 16.00, sampel dalam penelitian ini nasabah bank Mega Syari'ah dan berumur diatas 20 Tahun. Hasil dari penelitian ini bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positive terhadap tabungan haji.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Irma Fenti Ferdiawati, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Syari’ah Terhadap Kepuasan Nasabah”**. Dalam penelitian ini angket yang diambil sebanyak 50 orang responden dengan menggunakan SPSS 17.0 dalam pengolahan datanya. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dari umur 21-56 tahun. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H. Kerangka Pemikiran

Kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan menjadi satu hal yang penting. Kepuasan nasabah yang didefinisikan oleh Lamb,dkk bahwa kepuasan konsumen merupakan proses seorang peanggan dalam membuat keputusan membeli dan termasuk faktor-faktor yang memutuskan keputusan pembelian dan penggunaan produk.

Bagi hasil menurut istilah yaitu suatu sistem yang meliputi tata cara atau pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana⁴. Sedangkan menurut terminologi asing (inggris) bagi hasil dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi dikenal dengan pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan : “Distribusi beberapa bagian dari laba atau profit para pegawai dari suatu perusahaan”. Hal itu dapat berbentuk suatu bonus uang tunai tahunan yang didasarkan pada laba yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya, atau dapat berbentuk pembayaran mingguan atau bulanan.⁵

Pada Mekanisme lembaga keuangan syari’ah atau bagi hasil, pendapatan bagi hasil ini berlaku untuk produk-produk penyertaan, baik penyertaan menyeluruh ataupun sebagian-sebagian atau bentuk bisnis koorporai (kerjasama). Pihak-pihak yang terlibat dalam kepentingan bisnis harus melakukan koorporasi secara baik dan ideal. Sebab semua pengeluaran dan pemasukan rutin untuk kepentingan pribadi yang menjalankan proyek.⁶

⁴Ahmad Rofiq, *Fiqh Kontekstual dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm. 153

⁵Cristopher Pass, et al, *Kamus lengkap ekonomi*, (Jakarta : Erlangga,1997), Cet.Ke-2,p.157

⁶Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 23.

Keuntungan yang dibagihasilkan harus dibagi secara proporsional antara shahibul maal dengan mudharib sesuai dengan proporsi yang disepakati sebelumnya dan secara eksplisit disebutkan dalam perjanjian awal.

Deposito merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga. Pemilik deposito dinamakan deponan, kepada setiap deponan akan diberikan imbalan atas depositonya.

Pengertian deposito menurut Undang-Undang tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dalam waktu tertentu.

Mudharabah secara teknis yaitu akad kerjasama usaha antara pemilik dana dengan pengelola dana untuk melaakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas dasar nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak.

Sedangkan Deposito Mudharabah adalah dana simpanan nasabah yang hanya bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini nasabah mempunyai hak untuk memperoleh keuntungan sesuai dengan peranan dananya dalam pembentukan laba bank. Variabel yang menentukan besar kecilnya pembagian laba

tergantung pada besarnya dana yang diinvestasikan, jangka waktu penyimpanan, dan keuntungan bank syari'ah selama periode tertentu.⁷

Dalam hal ini bank syari'ah bertindak sebagai mudharib atau pengelola dana dan nasabah bertindak sebagai shahibul maal atau pemilik dana. Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank syari'ah dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya termasuk melakukan akad mudharabah dengan pihak ketiga.

Deposito Syari'ah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan prinsip syari'ah. Dalam hal ini Dewan Syari'ah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip Mudharabah.⁸ Mudharabah itu intinya saling tolong-menolong. Al Qur'an yang menyatakan perintah tolong menolong pada kebaikan adalah :

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

“Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya” (Q.S. Al-Maidah : 2)

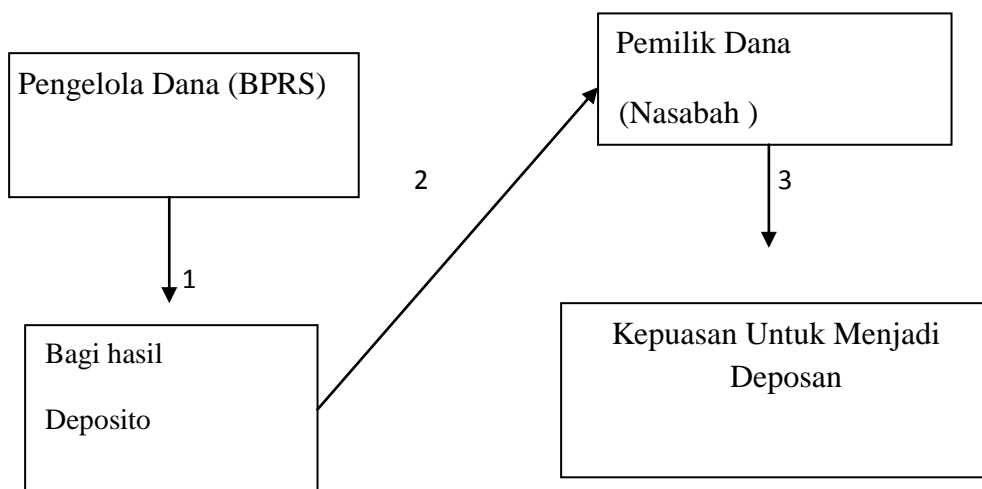
⁷Djazuli dan Janwari, *Lembaga-Lembaga*, op.cit.hal.72

⁸Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006)hal.277

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ:
الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ
لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب)

“Nabi bersabda, ada tiga hal yang mengandung berkah : jual beli tidak secara tunai, muqaradhah, (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual” (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).⁹

Alur deposito, bagi hasil, dan kepuasan nasabah

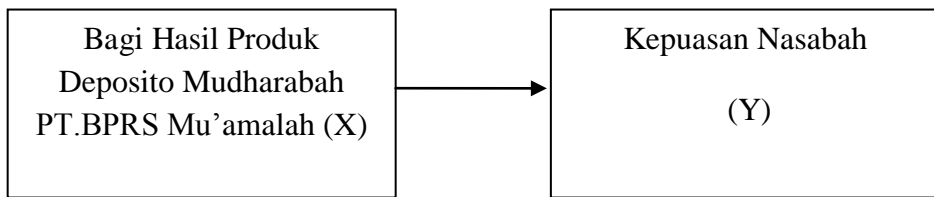


Keterangan :

1. Pengelola Dana (Bank) menentukan presentase bagi hasil deposito
2. Nasabah menyimpan dananya secara deposito
3. Nasabah mendapatkan kepuasan atas akad bagi hasil dari bank tersebut

⁹Dr. Mardani, *Ayat-Ayat Dan Hadits Ekonomi Syari'ah*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011) hal.194

Gambaran variabel dalam penelitian ini terlihat sebagai berikut :



I. Hipotesis

Adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₀ : Tidak ada pengaruh antara bagi hasil produk Deposito Mudharabah terhadap kepuasan nasabah

H₁ : Ada pengaruh antara bagi hasil produk Deposito Mudharabah terhadap kepuasan nasabah

J. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian : Data penelitian ini diperoleh dari Bank Syari'ah yang terdapat di Indonesia yaitu BPRS Mu'amalah
2. Pengumpulan Data : Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder
 - a. Pengumpulan data primer
Data primer yang akan digunakan berdasarkan data dari hasil survey menggunakan kuissioner

Kuisioner yang akan digunakan sebagai instrument pengumpul ata menggunakan pengukuran skala likert, dengan kriteria :

A. Sangat setuju : 5 C. Netral : 3 D.Tidak

Setuju : 2

B. Setuju : 4 E. Sangat Tidak Setuju : 1

b. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Buku, Profil, Perusahaan bank pembiayaan rakyat syari'ah mu'amalah, www.syari'ahmandiri.co.id, serta data-data yang tersedia dari instansi-instansi yang mendukung topik penelitian ini.

3. Populasi dan sampel

Populasi dalam hal ini adalah nasabah deposito mudharabah yang berjumlah 30 dan sampelnya sebanyak 30 (100%).

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisa deskriptif untuk menganalisa kepuasann nasabah, sedangkan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap tingkat bagi hasil produk deposito mudharabah menggunakan

analisis regresi linear dengan menggunakan program SPSS 16.00

5. Teknik Pengolahan Data

Proses penelitian data dalam penelitian ini menggunakan beberapa analisis yaitu :

- a. Analisis Deskriptif, analisis ini digunakan untuk menggambarkan kinerja keuangan BPRS Mu'amalah tahun 2016-2017
- b. Uji Validitas dan Reliabilitas, Validitas digunakan untuk sejauh mana suatu alat pengukur itu dapat mengukur, sedangkan Reliabilitas digunakan untuk sejauh mana suatu alat pengukur itu dapat dipercaya
- c. Uji Normalitas Data, dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.00
- d. Analisis Regresi Linier Sederhana, untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya
- e. Uji Hipotesis, untuk mengetahui ada tidaknya korelasi maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji hipote

K. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah maka peneliti akan menyusunnya menjadi beberapa bab yang masing-masing bab terdiri atas sub bab yang menjelaskan isi dari bab tersebut. Adapun sistematika penulisan penelitian ini akan disusun sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Berisi pendahuluan dengan uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, penelitian, hipotesis, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka

Berisi tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini yaitu menjelaskan tentang pengertian kepuasan nasabah, pengertian bagi hasil, serta pengaruh kepuasan nasabah terhadap bagi hasil dari produk deposito mudharabah.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisi tentang tempat, jenis penelitian, populasi, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta operasional variabel penelitian

BAB IV : Pembahasan Hasil Penelitian

Berisi tentang penyampaian hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan, penelitian-penelitian tersebut menyangkut profit responden yang berisi kriteria responden yang termasuk kedalam objek penelitian, serta hasil temuan tingkat kualitas kepuasan nasabah PT.BPRS Mu'amalah cabang Jombang berdasarkan persepsi nasabah yang telah dilaksanakan, hasil temuan pengaruh kepuasan nasabah terhadap akad bagi hasil bank yang dijelaskan berdasarkan analisis linear regresi berganda dengan bantuan program SPSS dalam pengolahan data

BAB V : Penutup, Kesimpulan, dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah terlaksana, keterbatasan penelitian, serta saran yang disampaikan penulis dari hasil penelitian.