

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK
SUMUT KCPSy HM. YAMIN MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ekonomi Syariah (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

ANGGI ELISA PAMELIA

NPM : 1701270073

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Kupersembahkan Kepada Keluargaku

Ayahanda Alm. Tumin

Ibunda Murni Barus

Kakak Evi Zahara

Abang M. Sidik Tuhari

Abang Zainal Arifin

Kakak Yuti Puspitria

Tunangan Ibnu Afana Jafar, S.T

Keponakan Syifa, Raffa, Nia dan Aisyah

Tiada henti selalu memberikan doa kesuksesan bagi diriku

Motto :

Dipuji tidak terbang

Dihina tidak tumbang

PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Anggi Elisa Pamela

NPM : 1701270073

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 09 November 2021
Yang menyatakan



Anggi Elisa Pamela
NPM: 1701270073

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD
TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK
SUMUT KCPSy HM. YAMIN MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*



Oleh :

Anggi Elisa Pamelia
Anggi Elisa Pamelia
1701270073

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing

Dr. Rahmavati, M.E.I
Dr. Rahmavati, M.E.I

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

PERSETUJUAN

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD

TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK

SUMUT KCPSy HM. YAMIN MEDAN



Oleh:

Anggi Elisa Pamela
Anggi Elisa Pamela

1701270073

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 09 November 2021

Pembimbing

Dr. Rahmayati, M.E.I

UMSU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

Medan, 09 November 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Anggi Elisa Pamela
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Anggi Elisa Pamela yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCPSy HM, YAMIN MEDAN**", maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pembimbing


Dr. Rahmayati, M.E.I

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Anggi Elisa Pamela
NPM : 1701270073
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan

Medan, 18 September 2021

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :


Nama Mahasiswa : Anggi Elisa Pamela
NPM : 1701270073
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Sidang : 07/10/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Novien Rialdy, S.E, M.M
PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN
BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA Nomor : 158 Tahun
1987**

Nomor : 0543bJU/1987

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
ش	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	”	Koamater balik di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ال	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_ /	Fattah	A	A
	Kasrah	I	I
و _	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي _ /	Fatha dan ya	Ai	A dan i
و _ /	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba = كتابة
- Fa'ala = فعل
- Kaifa = كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf,

transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
و	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala = لقا
- Rama = رها
- Qila = قيل

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- Raudah al-afjal – raudatul afjal : ظفاالاضترل
- قرلونسالنهلودا : al- Maidah al-munawwarah
- طلحة : talhah

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana : رزر
- Nazzala : ننس
- Al- birr : لبررا
- Al- hajj : لحررا
- Nu"ima : نعن

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu

:ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di tranliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh

- Ar- rajulu : جلرا
- As- sayyidiatu : ةلسدا
- Asy- syamsu : لشوسا
- Al- qalamu : لقلوا
- Al- jalalu: للجالا

g. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta^hkhuzuna : نخذتا
- An-nau^h : ءلنا
- Sai^hun : ءشي
- Inna : نا
- Umirtu : تورا
- Akala : كال

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda),

maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat.

Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi“alinnasilalazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur“anu
- Walaqadra“ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-amin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami“an
- Wallahubikullisyai“in,,alim

- **Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Anggi Elisa Pamela, 1701270073, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Pembimbing, Dr. Rahmayati M.E.I.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan pengelolaan akad mudharabah berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Lokasi dan Waktu Penelitian. Lokasi Penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 s/d Agustus 2021, populasi yang digunakan adalah jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016 sampai 2020 yaitu sebanyak 618 populasi, penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 87 sampel, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($5.413 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam penelitian ini pengelola akad berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6.358 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh terhadap minat nasabah hal ini terlihat dari $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($48.210 > 3.10$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), koefisien determinasi menunjukkan 53.4 % besaran ikatan variabel, pengelolaan akad, kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM Yamin, sedangkan sisanya 46.6% adalah hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Akad, Minat Nasabah.

ABSTRACT

Anggi Elisa Pamela, 1701270073, The Influence of Service Quality, Contract Manager on Interest in Becoming a Customer at PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Advisor, Dr. Rahmayati M.E.I.

The purpose of this study is to analyze the quality of service and the management of akad mudharabah affect the public's interest in becoming a customer of Tabungan Marhamahpada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Location and Time of Research. Research location is a place of research to be carried out by researchers, to obtain data desired by researchers. This research was conducted at PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Research time is the schedule for the length of the research to be carried out, until the end of the study. This research was carried out in July 2021 to August 2021, the population used was the number of savings customers from 2016 to 2020, namely 618 populations, this study used slovin sampling with a total sample of 87 samples, this study used multiple linear regression analysis techniques. In this study the quality of service affects customer interest as seen from $t\text{-count} > t\text{-table}$ ($5.413 > 1.988$) and a significant level which is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). customers can be seen from $t\text{-count} > t\text{-table}$ ($6,358 > 1.988$) and the significant level is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). In this study, service quality and contract management affect customer interest, this can be seen from $F\text{count} > F\text{table}$ ($48.210 > 3.10$) and a significant level that is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$), the coefficient of determination shows 53.4 % of the bond size variables, contract management, service quality on customer interest at Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin, while the remaining 46.6% are other things that are not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Contract Management, Customer Interest*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan waktu yang sudah ditetapkan. Proposal ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLA AKAD TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCPSy HM. YAMIN MEDAN”**.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta arahan baik langsung maupun tidak langsung dalam berbagai penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Alm. Tumin dan Ibunda tersayang Murni Barus, yang selalu memberikan dukungan berupa doa, motivasi, serta dukungan moral dan materi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
4. Ibu Dr. Rahmayati M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Riyan Pradesyah, SE,Sy, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

6. Ibu Dr. Rahmayati M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan.
8. Saudara kandung saya kakanda Evi Zahara dan abangda M. Sidik Tuhari yang telah memberikan saya semangat serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Tunangan Ibnu Afana Jafar, S.T yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman saya Siti Nurhaliza Tanjung, Mia Aldina, Sudirja, Syahfinal Putra Siregar, yang telah memberikan perhatian, support serta doanya.
11. Teman seperjuangan VIII-B1 Pagi Perbankan Syariah 2017 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dengan penulis.
12. Seluruh staff dan pegawai di Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan kepada penulis.

Semoga skripsi yang penulis selesaikan dapat memperkaya wacana, intelektual, khususnya bagi ilmu – ilmu perbankan syariah. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa dan restu semuanya, agar ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan memberikan keberkahan bagi penulis. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 18 September 2021

Penulis

Anggi Elisa Pamela
1701270073

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Identifikasi Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Sitematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Defenisi Kualitas Pelayanan.....	9
b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	10
c. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	11
d. Konsep Kualitas Pelayanan	12
e. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	13
f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
g. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	15
h. Indikator-indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2. Pengelolaan Akad	21
A. Definisi Akad	21
B. Karakteristik Akad Mudharabah.....	23

3. Minat Menabung.....	26
A. Penelitian Yang Relevan	31
B. Kerangka Berfikir	40
C. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian	45
C. Sumber Data	45
D. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel.....	46
3. Teknik Penarikan Sampel.....	47
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	47
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	50
G. Statistik Deskriptif	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
1. Uji Asumsi Klasik	51
I. Analisis Regresi Linear Berganda	52
J. Uji Hipotesis	52
1. Uji t (t-test).....	52
2. Uji F.....	52
3. Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Penelitian	54
B. Deskripsi Responden.....	70
C. Penyajian Data.....	72

D. Analisis Data	76
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<u>Nama Tabel</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Kuisisioner Penelitian.....	48
Tabel 3.3	Angket Variabel Independen	48
Tabel 3.4	Angket Variabel Dependen.....	49
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Usia	71
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Pendidikan	72
Tabel 4.4	Persentase Jawaban Responden Variabel X1.....	72
Tabel 4.5	Persentase Jawaban Responden Variabel X2.....	74
Tabel 4.6	Persentase Jawaban Responden Variabel Y.....	75
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Pengelola Akad.....	78
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Minat Nasabah	78
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.11	Coefficients	82
Tabel 4.12	Coefficients	84
Tabel 4.13	Coefficients	85
Tabel 4.14	ANOVA	86
Tabel 4.15	Model Summary.....	87

DAFTAR GAMBAR

<u>Nama Gambar</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Skema Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1	Logo Bank SUMUT Syariah.....	59
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin.....	67
Gambar 4.3	Histogram Normalitas	80
Gambar 4.4	P-plot Normalitas	81
Gambar 4.5	Scatterplot.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga perantara keuangan melakukan mekanisme pengumpulan dan penyaluran dana secara seimbang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bank berdasarkan prinsip syariah, berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*intermediary instution*), yaitu menyerap dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Sistem operasional bank syariah dikembangkan berlandaskan Al-quran dan hadist Nabi Muhammad SAW. Untuk menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan kata lain, bank syariah hadir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Perbedaannya bahwa bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga tetapi berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip pembagian keuntungan (*profit dan loss sharing principle*) atau disebut bagi hasil dengan sistem kemitraan.¹

Sebagaimana diketahui bahwa bank syariah mulai diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1992 sejalan diberlakukannya undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Namun perkembangan bank syariah tidak semaju bank konvensional. Dengan diberlakukannya undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang no. 7 tahun 1992, diharapkan perbankan syariah dapat berkembang lebih baik dan dapat menjadi salah satu komponen penting dalam upaya pengembangan industri perbankan di Indonesia. Hal tersebut mengingat undang-undang no. 10 tahun 1998 perbankan syariah diberikan peluang yang lebih luas untuk menjalankan kegiatan usahanya, termasuk pemberian kesempatan kepada perbankan

¹Ismail , *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2011), hlm. 29

konvensional untuk membuka kantor cabang yang khusus melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.²

Perbankan merupakan suatu lembaga yang berperan melayani masyarakat dalam memanfaatkan dana, baik sebagai kreditur maupun debitur. Sehubungan dengan hal ini maka kegiatan perbankan tidak terlepas dari bagaimana perbankan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pengguna jasa (nasabah).

Salah satu cara utama untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dari pada pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya. Perusahaan jasa secara berkesinambungan meneliti dan mengembangkan inovasi jasa untuk memberikan pelayanan dan kemudahan yang diinginkan nasabah dalam jasa perbankan. Pelayanan bagi nasabah sangat penting, mengingat jasa bank merupakan jasa profesional. Dalam sistem *on-line*, tabungan ATM merupakan contoh upaya bank dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.

Kualitas pelayanan menurut kotler merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya.³

Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas yang diinginkan nasabah dengan sangat mudah ditinggalkan oleh para nasabahnya dan pada akhirnya beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya pihak perusahaan maupun bank akan mengutamakan pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan syariah memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan syariah yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat bagi hasil yang ditawarkan perbankan syariah kepada masyarakat, tingkat pelayanan dalam pengelolaan akad yang diberikan, tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman,

² Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 25

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Prenhalindo, 1997), h. 194.

serta faktor yang menyangkut dimensi pelayanan lainnya, seperti : keandalan, *responsif*, *kompetensi*, *aksesibilitas*, kesopanan, *kredibilitas*, keamanan, komunikasi, empati dan fisik.⁴

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank juga memberikan layanan tentang pengelolaan akad. Salah satunya akad mudharabah dengan produk tabungan *marhamah*. Ini merupakan cara yang ditempuh lembaga keuangan untuk meningkatkan penghimpunan dana yang berasal dari masyarakat berupa tabungan.

PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin Medan dituntut untuk dapat memberikan jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan permintaan pasar dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan motto PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin Medan. Dengan memberikan pelayanan terbaik diharapkan dapat menjadi promosi tersendiri guna membangun pola pikir dalam mendorong keputusan masyarakat. Agar tertarik menjadi calon nasabah baru di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin Medan memberikan pelayanan terbaik merupakan statement budaya perusahaan yang telah diwujudkan dengan menerapkan standar pelayanan yang berlaku diseluruh unit PT. Bank SUMUT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan sendiri telah mengambil langkah yang baik dengan menjadikan budaya pelayanan sebagai salah satu pilar budaya kerja.

Dalam meningkatkan penghimpunan dananya, PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan menawarkan produk seperti tabungan iB Martabe (*Marhamah*) yaitu salah satu produk tabungan yang berdasarkan akad mudharabah mutlaqah dimana investasi yang dilakukan oleh nasabah dan pihak bank sebagai pengelola dengan nisbah bagi hasil yang telah ditentukan. Tabungan *marhamah* merupakan salah satu sumber pendanaan yang cukup besar oleh karena itu PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan senantiasa dituntut untuk melakukan usaha yang dapat menarik masyarakat untuk menabung, agar target kenaikan jumlah nasabah yang diharapkan pihak bank dapat terus meningkat setiap tahunnya.

⁴ Sumber: PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin Medan

Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian, terdapat beberapa alasan yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memutuskan menjadi nasabah. Alasan tersebut salah satunya karena produk yang ditawarkan oleh suatu bank, tak terkecuali PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan menawarkan produk tabungan *marhamah* dengan strategi bagi hasil yang telah ditetapkan, tidak hanya itu bagi nasabah yang beruntung akan mendapatkan insentif berhadiah umroh. Tabungan *marhamah* sendiri sudah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Di tengah perkembangan industri perbankan syariah yang pesat, perlu didasari masih adanya beberapa tantangan yang harus diselesaikan agar perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas pertumbuhannya secara berkesinambungan. Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan.⁵ Oleh karena itu untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah, pihak bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan akad. Rahmawaty (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan akad bank syariah berpengaruh dalam memberikan kontribusi bagi minat masyarakat.

Research gap (kesenjangan penelitian terdahulu) juga melatar belakangi penelitian ini, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Dedy Triasnadi dan Ngadino Surip (2013) menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2009) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Asih Fitri Cahyani, Saryadi dan Shendang Nurseto (2013) melakukan penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung.

⁵ Mansur, *Seluk Beluk Ekonomi Islam, Salatiga*: STAIN Salatiga Press, 2009, h. 83.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan dan *research gap* di atas menjadikan pembahasan ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian kualitas pelayanan, pengelola akad terhadap minat menjadi nasabah di Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang timbul, antara lain :

1. Kurang maksimalnya tingkat kualitas pelayanan terhadap minat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
2. Kurang maksimalnya tingkat pengelolaan akad mudharabah terhadap minat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
3. Tingkat kualitas pelayanan dan pengelolaan akad mudharabah yang diterapkan PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan dalam mempengaruhi minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap besarnya minat masyarakat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan ?

2. Apakah pengelolaan akad mudharabah berpengaruh terhadap besarnya minat masyarakat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan akad mudharabah terhadap minat masyarakat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan masalah yang diteliti adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
2. Untuk mengetahui pengelolaan akad mudharabah berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan pengelolaan akad mudharabah berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar strata (S1) program studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan untuk mengetahui kemampuan yang dimiliki secara teoritis dalam menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan perbankan syariah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan mengenai kualitas pelayanan pada bank syariah terhadap minat untuk menjadi nasabahnya.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis yang akan datang dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya. Dan sebagai penambah, pelengkap sekaligus pembanding hasil-hasil penelitian menyangkut topik yang sama.

G. Sitematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 5 (lima) bab, dan setiap babnya terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut, sehingga sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori dan hasil pemikiran terdahulu yang relevan, meliputi kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian secara analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian dan pembahasan terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggannya (Tjiptono, 2002, hal. 59).

Adapun menurut (Daulay, 2014) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain⁶

Pelayanan atau *service* 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. (Kasmir, 2010, hal. 22)⁷ Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah yang menerimanya.(Hasibuan, 2009, hal. 152)⁸

Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan

⁶ Raihan, Daulay. 2014 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan”. (*Journal Akuntansi dan Bisnis UMSU* 12(1).148-62

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22.

⁸ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm152,

tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus benar. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma- norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Etika ini mutlak penting baik dalam pergaulan antar manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran bank yang tidak dilandasi pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Pemasaran bank harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak memburuk-burukkan bank lainnya. (Hasibuan, 2009, hal. 152)⁹

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ini ciri- ciri pelayanan yang baik yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank.

b. Tersedia karyawan yang baik.

Petugas *Customer Service* harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah.

Petugas *Customer Service* harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan.

e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Petugas *Customer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu agar dapat menghadapi nasabah dengan mudah.

f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

⁹Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm153

Customer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- h. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah. (Kasmir, 2010, hal. 186)¹⁰

c. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Agar pelayanan yang diberikan *Customer Service* dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang baik yakni:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Selain itu murah senyum dengan raut wajah yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah. Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyebut namanya. (Kasmir, 2014, hal 252)¹¹
- d. Bergairah dalam melayani nasabah serta menunjukkan kemampuannya.
Ketika melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tetapi tunjukkan pelayanan yang prima.
- e. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau

¹⁰Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 186

¹¹ Kasmir *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 252

menyela pembicaraan.

- f. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya jika pegawai bank sibuk, maka beritahukan kepada nasabah.
- g. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.
- h. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya jika ada pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu. (Isa, 2014, hal. 94)¹².

d. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Ada lima faktor dalam pelayanan yaitu: (Arif, 2012, hal. 215)¹³

a. Kemampuan (*ability*)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Artinya seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut.

b. Sikap (*attitude*)

Yaitu perilaku dan sikap yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri pada nasabah.

d. Perhatian (*attention*)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan tetapi pemahaman atas saran dan kritiknya.

¹² Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (PadangSidimpuan: Diktat, 2014) hlm, 94-97

¹³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 215-216

e. Tindakan (*action*)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Adapun (Daulay, 2014)¹⁴ berpendapat bahwa: Kualitas jasa merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.

Sebab perbedaan karakteristik ini, setiap penilaian kualitas jasa, nasabah sebagai pemakai jasa terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan nasabah terhadap jasa yang dipakai atau yang disarankan. Oleh karena itu perusahaan perbankan yang ingin memenangkan persaingan harus mampu untuk mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Perusahaan yang tidak memikirkan pelayanan akan kalah dalam persaingan.

e. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Berikut ini merupakan karakteristik kualitas pelayanan yakni :

a. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu dan proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.

¹⁴ Raihan, Daulay. 2014 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". (*Journal Akuntansi dan Bisnis UMSU* 12(1)).

b. Akurasi pelayanan

Yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan.

c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Yaitu pelayanan yang diberikan harus dengan sopan dan santun agar nasabah merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

d. Kelengkapan

Yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan *komplementer* lainnya, seperti buku pedoman, denah dan sebagainya. (Kotler 2002)¹⁵.

Adapun menurut (Nasution 2018)¹⁶ biaya yang dibutuhkan perbankan syariah untuk mewujudkan *gran banking syariah* adalah SDM, sebagai pelaksana. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi perbankan syariah diwujudkan dalam bentuk pembiayaan, baik untuk program maupun perusahaan. Dengan demikian sebagai peningkatan kualitas partisipasi perbankan syariah dapat direalisasikan dengan berpartisipasi untuk bertanggung jawab dalam menjaga kualitas lingkungan sebagai konsekuensi dari ditjen pembangunan.

f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank tersebut, ada beberapa strategi guna untuk mencapai harapan-harapan nasabah yaitu:

- a. Pihak bank dapat memasang harga 9-10% lebih mahal untuk produk yang sama baiknya.
- b. Tumbuh dua kali lebih cepat dari pesaingnya.
- c. Meningkatkan pangsa pasarnya sampai 6% per tahun, sementara perusahaan memiliki pelayanan yang buruk kehilangan pangsa pasar 2% pertahun.

¹⁵ Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2. (Jakarta, Prenhallindo).

¹⁶ Nasution, Rahmayati. 2018. "Sinergi Dan Optimalisasi Gren Banking Perbankan Syariah Dalam Mewujudkan Suistainable Finance." *EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan* 1(18):34–52.

- d. Memperoleh keuntungan penjualan 12% lebih tinggi dari perusahaan yang memiliki pelayanan buruk.

g. Mengukur Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima kriteria pokok yaitu:

a. Kepedulian (*empathy*)

Kepedulian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada kalanya seorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah-marah atau stres. Seorang karyawan perlu memahami perasaan yang seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.

Dalam surah al-Baqarah ayat 177 Allah berfirman:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ
بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ
الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي
الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebaktian, akan tetapi sesungguhnya kebaktian itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.” (Putra, 2005, hal. 27)¹⁷

b. Kehandalan (*reability*)

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, tepat dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada waktu tertentu terdapat kesalahan, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang menurun, contohnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan dalam melayani nasabah.

c. Tepat waktu (*efisiensi*)

Tepat waktu yaitu kecepatan dalam menangani transaksi nasabah dan dalam hal layanan yang lain. Artinya pegawai bank harus memberikan pelayanan secara tepat waktu tanpa mengulur-ulur waktunya kepada nasabah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan para nasabah pada bank. Baik itu dari segi pengetahuan, sopan santun, rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan pegawai kepada pelanggannya.

¹⁷ Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Toha Putra, 2005), hlm. 27

e. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kemampuan pegawai bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan tersebut. (Arif, 2012, hal. 221)¹⁸

h. Indikator-indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Othman dan Owen indikator yang terdapat pada dimensi *compliance*, antara lain:¹⁹

1. Kesesuaian perusahaan dengan hukum dan prinsip-prinsip islam, yaitu perusahaan (bank syariah) dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara islam.
2. Tidak menarik atau memberikan bunga pada produk pembiayaan atau tabungan, yaitu pada bank syariah dalam produk tabungan, nasabah tidak membayar bunga namun nasabah hanya dikenakan biaya administratif untuk upah penyimpanannya.
3. Ketentuan produk dan layanan yang islami, yaitu pada produk-produk dan layanan bank syariah harus mengikuti nilai-nilai syariah, dalam hal ini Fatwa DSN MUI sebagai aturan yang harus ditaati oleh perbankan syariah.
4. Ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan, yaitu tidak adanya riba (tambahan) dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.
5. Ketentuan bagi hasil pada produk-produk investasi, yaitu dalam produk investasi bank syariah, sistem pembagian keuntungan dilakukan dengan sistem bagi hasil.

¹⁸ M. Nur Arianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm. 221.

¹⁹ Othman, "Adopting" ..., h. 10-11

Menurut Parasuraman indikator yang terdapat pada dimensi *assurance*, antara lain:

1. Karyawan yang terpercaya, yaitu nasabah percaya terhadap perusahaan (bank syariah).
2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa, yaitu pada perusahaan tersebut terdapat keamanan tersendiri ketika keluar masuk dalam perusahaan penyedia jasa.
3. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggannya, yaitu pada karyawan memiliki kesopan-santunan dan keramahan dalam melayani pelanggan.
4. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan, yaitu karyawan harus memiliki pendidikan dan juga pengalaman sehingga dapat membantu pelanggan.(Syafie, 2013, hal. 177)²⁰

Indikator berikutnya terdapat pada dimensi *reliability*, antara lain:

1. Bila menjanjikan akan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan, yaitu bahwa suatu perusahaan bila sudah membuat janji kepada pelanggan, hendaklah untuk menepatinya, jangan sampai perusahaan tersebut berkhianat.
2. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, yaitu setiap pelanggan ketika menghadapi masalah, karyawan tidak boleh untuk menyalahkan maupun menyudutkan pelanggan.
3. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali, yaitu karyawan pada perusahaan jasa menyampaikan secara jujur dan apa adanya mengenai apa-apa saja yang terdapat pada perusahaannya seperti produk yang telah dipilih pelanggan.
4. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yaitu ketika karyawan memberikan jasa yang memang telah diberi waktu untuk menyelesaikannya, maka karyawan tersebut harus melaksanakannya.
5. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan, yaitu karyawan tidak

²⁰ Inu Kencana Syafie, *Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 177.

melakukan kesalahan baik dalam menginput maupun memasukan pencatatan transaksi pelanggan, namun jika karyawan melakukan kesalahan, karyawan langsung mengganti dan memperbaiki kesalahan pencatatan tersebut.(Wijayanto, 2001, hal. 235)²¹.

Indikator selanjutnya yaitu terdapat pada dimensi *tangible*, antara lain:

1. Peralatan mutakhir/baru, yaitu pada perusahaan jasa tentu dan harus memiliki peralatan yang canggih dan modern, agar lebih memudahkan pelanggannya.
2. Fasilitas fisik yang berdaya tarik, yaitu pada suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang tampak dan dapat dilihat oleh pelanggan, dan fasilitas itu juga dapat membuat para pelanggan menjadi tertarik. Karyawan yang berpenampilan menarik, yaitu setiap karyawan pada perusahaan jasa diharuskan berpenampilan rapi, bersih dan memakai pakaian seragam yang dapat menjadi identitas tersendiri bagi perusahaan jasa tersebut.
3. Fasilitas fisik yang sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan, yaitu karyawan perusahaan jasa memberikan fasilitas sesuai jenis jasa yang ditawarkan, misalnya dalam bank syariah ketika seorang nasabah membuka tabungan, pasti mereka akan mendapatkan kartu ATM sesuai dengan jenis produk tabungan yang mereka buka.(Daft, 2010, hal. 176)²².

Indikator lainnya terdapat pada dimensi *emphaty*, antara lain:

1. Perhatian individual dari perusahaan, yaitu perusahaan jasa memberikan perhatian secara khusus pada individu pelanggan, yang tujuannya agar pelanggan semakin loyal pada perusahaan tersebut.
2. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan, yaitu pada kantor perusahaan jasa bukanya sesuai dengan jam kerja pada umumnya, sehingga tidak mengganggu waktu pelanggan.
3. Karyawan yang memberikan perhatian personal, yaitu karyawan

²¹ Nugroho Wijayanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001), h. 235.

²² Richard L, *Era Baru Manajemen*, Edisi 9, Buku 2. (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 176

memberikan perhatian selain di jam kerja dan karyawan juga tidak membeda-bedakan pelanggan dalam memberikan jasa, juga karyawan sabar dan tetap rendah hati kepada pelanggannya.

4. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan, yaitu perusahaan memeriksa kembali sesuatu apa yang sangat penting untuk pelanggan.
5. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan, yaitu karyawan mencoba untuk memahami setiap kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan.(Arifin 2003)²³

Indikator yang terakhir terdapat pada dimensi *responsiveness*, antara lain:

1. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan, yaitu karyawan menginformasikan waktu untuk memberikan jasa kepada pelanggan, tujuannya agar pelanggan tidak merasa kecewa lantaran bisasaja waktu penyampaian jasa berubah.
2. Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan, yaitu dalam memberikan jasa atau layanan karyawan hendaknya segera untuk melakukannya dan cepat menanganinya.
3. Karyawan yang selalu membantu pelanggan, yaitu karyawan bersedia dengan senang hati untuk membantu pelanggan dan memberikan solusi jika terjadi permasalahan.
4. Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan-permintaan pelanggan dengan cepat, yaitu karyawan yang harus meluangkan waktunya untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tidak mengabaikan permintaan para pelanggannya.

²³ Zainul Arifin, 2003, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta,.Alfabeta

2. Pengelolaan Akad

A. Definisi Akad

Menurut (Pradesyah 2019)²⁴ Akad merupakan kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. Dalam lembaga keuangan syariah seperti perbankan syariah, akad bukanlah suatu hal yang asing lagi bagi nasabah bank syariah yang sering melakukan transaksi. Biasanya, akad dipergunakan di dalam berbagai hal yang berbau transaksi di dalam perbankan syariah atau lembaga keuangan lainnya. Adapun akad-akad yang digunakan dalam penyaluran akad adalah :

1. Akad *Mudharabah* yang biasanya digunakan dalam pembiayaan jual beli atas barang tertentu, dimana bank sebagai penyedia barang dan nasabah sebagai pembelinya.
2. Akad *Al-Istishna* yang merupakan kontrak antara jual beli barang antara kedua pihak.
3. Akad *Bai'as-salam* yaitu akad jual beli antara pembeli dan penjualan dengan pembayaran dilakukan di bayar di muka pada saat akad
4. *Al-Mudharabah* merupakan akad pembiayaan antara bank syariah sebagai sohibul mal dan nasabah sebagai *mudharib* atau melaksanakan kegiatan usaha
5. Musyawarah yang merupakan kerja sama antara kedua pihak.

Akad didefinisikan dengan “pertalian ijab dan kabul sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada objek perikatan”. “Menurut Hasby Ashiddieqy, yang mengutip definisi yang dikemukakan Al-Sanhury, akad ialah perikatan ijab dan kabul yang dibenarkan syarat-syarat yang menetapkan kerelaan dua belah pihak “(Hasby Ash-Shiddieqy, 1997)”.

1) Konsep Akad Mudharabah

Menurut (Wiroso, 2005, hal. 14) Mudharabah adalah suatu kerjasama kemitraan yang terdapat pada zaman jahiliah yang diakui Islam.²⁵

²⁴ Riyan Pradesyah. (2019). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *Jurnal Umsu Ekonomi Islam*, 1(1), 73–86.

²⁵ Wiroso, *Jual Beli Mudharabah*, Yogyakarta : UII Prees, 2005, h. 14.

Diantara orang yang melakukan kegiatan mudharabah ialah Nabi Muhammad S.A.W sebelum beliau menjadi rasul, beliau ber mudharabah dengan calon istrinya, Khadijah dalam melakukan perniagaan antara negeri Mekkah dengan Sham (Syria). Hati Khadijah tertarik dengan sifat-sifat amanah, jujur dan kebijaksanaan Nabi Muhammad dalam perniagaan dengan mendapat keuntungan berlipat ganda, akhirnya mereka dijodohkan oleh Allah S.W.T sebagai suami istri yang dikaruniakan dengan zuriat yang sholeh. Nabi Muhammad terus berdagang hingga menjelang saat beliau dilantik Allah S.W.T menjadi Rasul. Dalam transaksi dengan prinsip mudharabah harus dipenuhi rukun mudharabah yaitu:

- a) Shahibul maal / Rabulmal (pemilik dana / nasabah)
- b) Mudharib (pengelola dana/ pengusaha / bank)
- c) Amal (Usaha / pekerjaan)
- d) Ijab Qabul

Dilihat dari segi kuasa yang diberikan kepada pengusaha, mudharabah terbagi menjadi 2 jenis, yaitu:

a. Mudharabah mutlaqah

Mudharabah mutlaqah adalah akad mudharabah dimana shahibul maal memberikan kebebasan kepada pengelola dana (mudharib) dalam pengelolaan investasinya. (PAPSI, 2003). Dalam penerapan akadnya, mudharabah mutlaqah merupakan akad perjanjian antara dua pihak yaitu shahibul mal dan mudharib.

Pemilik modal menyerahkan sepenuhnya kepada pengelola dana investasi yang di sini yaitu lembaga keuangan syariah untuk mengelola usahanya sesuai dengan prinsip syariah. Shahibul mal tidak memberikan batasan jenis usaha waktu yang diperlukan, strategi pemasarannya, serta wilayah bisnis yang dilakukan.(Sjahreini, 2014, hal. 409)²⁶

b. Mudharabah muqayyadah

²⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 409

Mudharabah muqayyadah merupakan akad kerja sama usaha anantara dua belah pihak yang mana pihak pertama sebagai pemilik dana (shahibul mal) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (mudharib) shahibul mal menginvestasikan dananya kepada mudharib, dan memberikan batasan atas penggunaan dana yang diinvestasikannya, batasannya antara lain tentang :

1. Tempat dan cara berinvestasi.
2. Jenis investasi.
3. Objek investasi.
4. Jangka waktu.
5. Karakteristik akad.

B. Karakteristik Akad Mudharabah

Karakteristik akad mudharabah menurut Wiroso (2011:142) :

a. Kedua belah pihak yang mengadakan kontrak

Pemilik dana dan mudharib akan menentukan kapasitas baik sebagai nasabah maupun pemilik.(Arif, 2012, hal. 34)²⁷ Di dalam akad yang tercantum pernyataan yang harus dilakukan dua belah pihak yang mengadakan kontrak, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Di dalam perjanjian tersebut harus dinyatakan secara tersurat ataupun tersirat mengenai tujuan dari kontrak.
 - 2) Penawaran dan penerimaan harus disepakati oleh keduanya.
 - 3) Maksud penawaran dan penerimaan merupakan suatu kesatuan informasi yang sama penjelasannya. Perjanjian bisa saja berlangsung melalui proposal tertulis dan langsung di tanda tanagani dan juga bisa dilakukan melalui surat menyurat.
- b. Modal adalah sejumlah uang pemilik dana dan diberikan kepada mudharib untuk diinvestasikan (dikelola) dengan kegiatan usaha Mudharabah. Adapun syarat syarat yang tercakup dalam modal adalah sebagai berikut:
- 1) Jumlah modal harus diketahui secara pasti termasuk jenis mata uangnya.

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 34

- 2) Modal harus dalam bentuk tunai, tidak dalam bentuk piutang. Seandainya berbentuk asset, menurut Jumhur Ulama Fiqh diperbolehkan asal dalam berbentuk barang niaga dan mempunyai nilai atau biaya historinya pada saat mengadakan kontrak.
 - 3) Modal mudharabah hanya dapat ditarik pada jangka waktu tertentu (tidak dapat ditarik setiap saat).
 - 4) Modal Mudharabah langsung dibayar kepada Mudharib. Beberapa Fuqaha berbeda pendapat mengenai cara realisasi pencairan dana, yaitu dibayar langsung dengan cara mentransfer dari rekening pemilik dana kepada Mudharib, atau dengan cara lain dilaksanakan dengan memungkinkan Mudharib untuk memperoleh manfaat dari modal tersebut, bagaimanapun cara akuisisinya sesuai dengan pendapat kedua, pengadaan kontrak dapat dilaksanakan untuk keseluruhan modal, dan pembayarannya kepada Mudharib dapat dibuat dalam beberapa angsuran.
- c. Keuntungan adalah jumlah yang melebihi jumlah modal dan merupakan tujuan Mudharabah, dengan syarat-syarat seperti berikut ini:
- 1) Keuntungan ini haruslah berlaku bagi kedua belah pihak, dan tidak ada satu pihak pun yang akan memilikinya.
 - 2) Haruslah menjadi perhatian dari kedua belah pihak dan tidak terdapat pihak ketiga yang akan turut memperoleh bagi hasil darinya. Porsi bagi hasil keuntungan untuk masing-masing pihak harus disepakati bersama pada saat perjanjian ditandatangani. Bagi hasil Mudharib harus secara jelas dinyatakan pada saat pengadaan kontrak dilakukan.
 - 3) Pemilik dana akan menanggung semua kerugian, sebaliknya Mudharib tidak menanggung kerugian sedikitpun. Akan tetapi, Mudharib harus menanggung kerugian bila kerugian timbul dari pelanggaran perjanjian atau penghilangan dana tersebut.
 - 4) Jenis Usaha / Pekerjaan diharapkan mewakili / menggambarkan adanya kontribusi Mudharib dalam usahanya untuk mengembalikan /

membayar modal kepada penyedia dana. Jenis pekerjaan dalam hal ini berhubungan dengan masalah manajemen dari pembiayaan Mudharabah itu sendiri. Di bawah ini merupakan syarat-syarat yang harus diterapkan dalam usaha/pekerjaan Mudharabah.

- 5) Bentuk pekerjaan/usaha merupakan hak khusus Mudharib, tidak ada intervensi manajemen dari pemilik dana. Meskipun demikian menurut madzhab Hambali, membolehkan adanya peran serta/partisipasi pemilik dana dalam pekerjaan/usaha tersebut. (Isa, 2014, hal. 71)²⁸
- 6) Penyedia dana tidak harus boleh membatasi kegiatan Mudharib, seperti melarang Mudharib agar tidak sukses dalam pencarian laba/keuntungan.
- 7) Mudharib tidak boleh melanggar hukum Syari'ah Islam dalam usahanya dan juga harus mematuhi praktik-praktik usaha yang berlaku.
- 8) Mudharib harus mematuhi syarat-syarat yang diajukan pemilik dana, asalkan syarat-syarat tersebut tidak bertentangan dengan kontrak Mudharabah tersebut.
- 9) Pembatasan Masa / Periode Pembiayaan Mudharabah, sebagian Fuqaha membolehkan untuk membatasi waktu dalam pembiayaan Mudharabah untuk selama periode tertentu, namun sebagian lain melarangnya karena hal itu menjadi tidak penting apabila dalam perjanjian tersebut dinyatakan bahwa masing-masing berhak untuk membatalkan perjanjian kapan saja. (Harisman, 2006, hal. 48)²⁹

²⁸ Muhammad Isa, *Op.Cit.*, hlm. 71

²⁹ Harisman, *Kamus Istilah Keuangan Dan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah, 2006), Hal : 48

3. Minat Menabung

Menurut syah dalam Bari'ah, Zaenal Abidin, Herlina Nurtjahjanti (2008:3) menjelaskan bahwa minat (nterest) berarti kecenderungan atau kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar. Minat bukan istilah yang populer karena ketergantungannya pada faktor-faktor internal seperti pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi, dan kebutuhan. Rangsangan yang diberikan oleh bank untuk menarik minat menabung masyarakat terbatas pada rangsangan yang hasilnya dapat dirasakan langsung oleh nasabah. Nasabah saat ini lebih berhati-hati sebelum memutuskan bank manakah yang akan dipilih sebagai tempat menginvestasikan dananya. Penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga bank, tetapi sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk bank maupun layanannya. (Syah, 2001, hal. 136)³⁰

Bank pemerintah berusaha mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung dengan melakukan berbagai strategi marketing mix untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan mengeluarkan variasi produk penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian berhadiah, dan kampanye di media massa (Hasnan, 2010, hal. 29)³¹ Strategi tersebut diharapkan dapat menarik minat masyarakat dalam menabung di bank.

Menabung merupakan suatu aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyisihkan dan menyimpan uangnya dibank. Menabung memerlukan minat agar perilakunya terarah pada aktivitas tersebut (menabung).

Menabung merupakan tindakan yang dianjurkan oleh agama karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk

³⁰ Muhibbin Syah, psikologi pendidikan dengan pendekatan baru, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), cet. Ke-6 hal.136

³¹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 29.

menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan, dalam ayat Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, seperti terjemahan surat Al- Baqarah ayat 266.

أَيُّدٌ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا
الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا
إِغْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ ۗ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ

“apakah ada salah seorang diantaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawah sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah).” (al-baqarah:266) (Putra, 2005, hal. 47)³²

Ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/takwa) maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu perencanaannya ialah dengan menabung.

Menurut Undang-undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008,³³ tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.(Arif, 2012, hal. 34)³⁴

³² Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Toha Putra,2005), hlm.47

³³ Undang-Undang Perbankan Nomor 21 tahun 2008

³⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 34

Adapun menurut (Hasanah and Sihotang 2014)³⁵ tabungan adalah tempat menabung uang, celengan atau uang yang disimpan di bank yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan (KBBI).

Menurut (Hasanah 2014)³⁶ lintas perekonomian masyarakat modern, bank muncul sebagai lembaga keuangan dengan inti kegiatan menyediakan jasa permintaan dan penawaran di samping bentuk-bentuk jasa lainnya. Minat menjadi nasabah dalam prinsip mudharabah terdapat produk tabungan *marhamah* yaitu produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah yang bermotif investasi atau mencari keuntungan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di bank syariah :

1. Religi

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, religiusitas diartikan sebagai sebuah pengabdian terhadap agama. Religiusitas berasal dari kata *region* (agama). Menurut Harun Nasution pengertian agama berasal dari kata *al-Din*, yang berarti undang-undang atau hukum, adapun kata agama terdiri a = tidak, gama = pergi mengandung arti tidak pergi, tetap ditempat atau diwarisi secara turun-temurun.(Jalaluddin, 2010, hal. 12)³⁷ Kenyatannya, agama merupakan sistem ajaran yang dimaksudkan untuk mengikat tata perilaku manusia agar tetap dalam keadaan damai dan tentram serta agama tersebut dipegang oleh masyarakat dan diwariskan secara turun-temurun. Kemudian dalam bahasa Arab, kata ini mengandung arti menguasai, menundukkan, patuh, utang, balasan dan kebiasaan.

³⁵ Uswah Hasanah and Mutiah Khaira Sihotang. 2014. "Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan1." *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 3:714–30.

³⁶ Uswah Hasanah, *Riba Dan Bunga Bank Dalam Perspektif Fiqh*". *Wahana Inovasi* 2014.

³⁷ Jalaluddin, *Psikologi Agama* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 12.

Beberapa pengertian tentang *region* (agama) yaitu menurut Nourcholis Majid agama merupakan keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji yang dilakukan demi memperoleh ridha Allah.

Agama bukanlah sekedar tindakan-tindakan ritual seperti shalat dan membaca do'a, agama lebih dari itu, kemampuan seseorang untuk mengenali atau memahami nilai agama yang terletak pada nilai-nilai luhurnya serta menjadikan nilai-nilai dalam bersikap dan bertingkah laku merupakan ciri dari kematangan agama. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa religiusitas adalah kedalaman seseorang dalam meyakini suatu agama dengan disertai tingkat pengetahuan terhadap agamanya yang diwujudkan dalam pengalaman nilai-nilai agama yakni dengan mematuhi aturan dan menjalankan kewajiban dengan keikhlasan hati dalam kehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan ibadah.

2. Pendapatan

Keynes berpendapat bahwa tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi pada periode yang sama. Dalam ilmu ekonomi, tabungan dapat dituliskan dengan rumus: $S = Y - C$, yang berarti tabungan dapat dicari dengan cara mengurangi pendapatan dengan konsumsi.

Dari teori ekonomi di atas, dapat dinyatakan semakin tinggi pendapatan maka hasrat atau keinginan untuk menabung akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika pendapatan menurun maka keinginan atau peluang untuk bisa menabung akan semakin rendah. Sehingga pendapatan berpengaruh positif dengan intensi menabung.

Sejalan dengan penjelasan teori di atas, permintaan untuk menabung di bank syariah juga dipengaruhi oleh besarnya pendapatan. Semakin besar pendapatan, maka permintaan untuk menabung di bank syariah akan semakin tinggi. Hal ini berarti bahwa pendapatan berpengaruh positif terhadap intensi menabung di bank syariah.

3. Informasi Produk Bank Syariah

Informasi merupakan hasil dari komunikasi, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung. Dengan adanya informasi, berarti seseorang semakin mengenal suatu objek. Informasi juga dapat membangkitkan minat seseorang untuk mengonsumsi suatu produk. Seseorang yang aktif mencari informasi tentang suatu produk, biasanya mempunyai minat yang lebih tinggi terhadap produk tersebut daripada orang yang pasif mencari informasi. Informasi merupakan salah satu dari tiga *background factors* yang ada di *Theory of Planned Behavior*, selain faktor pribadi dan sosial. Informasi dalam penelitian ini meliputi pengalaman, pengetahuan, dan pemberitaan media massa. Hubungan antara informasi dengan intensi menabung di bank syariah merupakan hubungan yang sifatnya berbanding lurus. Seseorang yang mempunyai informasi tentang bank syariah lebih banyak, atau seseorang yang lebih aktif mencari informasi mengenai bank syariah, biasanya mempunyai keinginan untuk menabung di bank syariah lebih tinggi dari pada orang yang tidak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa informasi berpengaruh positif terhadap intensi menabung di bank syariah.

4. Lokasi (Tempat)

Lokasi menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produk dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran. Ada tiga aspek pokok yang berkaitan dengan keputusan-keputusan tentang distribusi, yakni: “sistem transportasi perusahaan, sistem penyimpanan dan pemilihan saluran distribusi”.(Shade & Musa, 2009, hal. 24)³⁸

5. Promosi

Kegiatan promosi yang dilakukan suatu perusahaan merupakan kombinasi yang terdapat dari unsur-unsur atau peralatan promosi, yang mencerminkan pelaksanaan kebijakan promosi dari perusahaan tersebut. Kombinasi dari unsur unsur atau peralatan promosi ini

³⁸ Sahade dan Chalid Imran Musa, *Manajemen Pemasaran*, (Makasar, 2009), h. 24

dikenal dengan apa yang disebut *promotion mix*. Dengan kegiatan promosi yang dilakukan, perusahaan akan berusaha untuk membujuk calon pembeli dan langganan untuk melakukan pembelian atas produk yang dipasarkan, dalam hal ini perusahaan melakukan komunikasi dengan para konsumen.(Assauri, 2015, hal. 265)³⁹

Daftar mengenai alat-alat promosi yang penting yang dapat dipakai untuk membangun suatu program penjualan efektif, antara lain:

- 1) Iklan (Adversiting)
 - 2) Kewiraniagaan (Personal Selling)
 - 3) Promosi Konsumen (Hadiah, perlombaan, penawaran, komunikasi)
 - 4) Metode yang bertujuan merangsang iklan dan promosi dealer
 - 5) Promosi penjualan (sales promotion)
- Publisitas, dll.

A. Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Gina Nadiya Suary ⁴⁰ , UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di	X = Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah Y = Tabungan	Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel independen yaitu: promosi,	Pada penelitian Gina Nadiya Suary, terfokus pada nasabah tabungan dan faktor-faktor

³⁹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2015), h. 265

⁴⁰ Gina Nadiya Suary, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Perbankan Syariah*, (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

		Perbankan Syariah Yogyakarta (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)	di Perbankan Syariah	nisbah bagi hasil, citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan variabel produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.	yang mempengaruhi loyalitas, yang terdiri dari faktor promosi, produk, nisbah bagi hasil, citra bank dan kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan, pengelolaan akad terhadap minat menjadi nasabah. Metode penelitian keduanya sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif.
2	Didik Kurniawan ⁴¹ .	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas	X = Kualitas Pelayanan X ₂ = Nilai Nasabah	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang

⁴¹ Didik Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah, (Bank BPD DIY Syariah)*

		<p>Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)</p>	<p>X_3 = Kepuasan Nasabah</p> <p>$Y =$ Loyalitas Nasabah</p>	<p>pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.</p>	<p>dilakukan oleh Didik Kurniawan yaitu pada penelitian Didik Kurniawan meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. Teknis analisis data pada penelitian Didik Kurniawan adalah Analisis Jalur (<i>Path analysis</i>), sedangkan pada penelitian ini menggunakan Analisis regresi</p>
--	--	--	--	--	--

					linear berganda. Dan lokasi penelitian pada Didik Kurniawan berada di Bank BPD DIY Syariah Jogja, sedangkan pada penelitian ini berada di Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
3	Adi Krismanto ⁴² , Universitas Diponegoro, Semarang.	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.	X = Analisis Faktor-faktor Y = Loyalitas Nasabah	Hasil Penelitian ini menunjukkan diantaranya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Penanganan komplain berdampak secara positif	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Adi Krismanto, terfokus pada kualitas layanan, pelayanan komplain, citra, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

⁴² Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang; Universitas Diponegoro)

				terhadap kepuasan nasabah. Pengembangan citra terhadap loyalitas nasabah adalah berdampak positif.	Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis data menggunakan SEM (<i>Structural Equational Modeling</i>), sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.
4	Fitri Wardani Harahap ⁴³ . IAIN PSP.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan iB Muamalat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Rantau prapat).	X = Faktor yang mempengaruhi X ₂ = Minat Nasabah Y = Tabungan iB muamalat.	Hasil penelitian ini menunjukkan secara persial bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih tabungan iB muamalat, secara persial	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Fitri Wardani Harahap, yaitu yang berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan iB

⁴³ Fitri Wardani, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan iB Muamalat*, (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Rantau prapat).

				<p>promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih tabungan iB muamalat, secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah memilih tabungan iB muamalat, secara simultan bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih tabungan iB muamalat.</p>	<p>Muamalat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Rantau prapat). Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama berpengaruh negatif pada variabel kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p>
--	--	--	--	--	---

5	Asih Fitri Cahyani, Saryadi & Sendhang Nurseto. ⁴⁴	Pengaruh Persepsi Bunga Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah Di Kota Semarang.	X = Persepsi bunga bank X ₂ = Kualitas pelayanan Y = Minat menabung pada bank BNI Syariah	Penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel minat menabung dan memiliki koefisien bertanda positif diantara kualitas pelayanan dan minat menabung.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih Fitri Cahyani, Saryadi & Sendhang Nurseto yaitu yang yang berjudul Pengaruh Persepsi Bunga Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah Di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe
---	---	---	--	---	---

⁴⁴ Asih Fitri Cahyani, Saryadi & Sendhang Nurseto, *Pengaruh Persepsi Bunga Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung*, (Bank BNI Syariah Di Kota Semarang).

					penelitian eksplanatori. Sampelnya berjumlah 100 responden.
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan tabel penelitian di atas, penulis akan memaparkan isi penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan dalam pengembangan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis, antara lain adalah sebagai berikut:

Gina Nadiya Suary, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Skripsi Tahun 2014, dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Perbankan Syariah Yogyakarta (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”. Hasil dari Penelitian ini, hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel independen yaitu : promosi, nisbah bagi hasil, citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan variabel produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda.

Didik Kurniawan, Skripsi Tahun 2013, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)”. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Sedangkan metode yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda.

Adi Krismanto, Universitas Diponegoro Semarang, Skripsi Tahun 2009, dengan judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah”. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan teknik SEM (*Structural Equation Model*). Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Penanganan komplain berdampak secara positif terhadap kepuasan nasabah. Pengembangan citra terhadap loyalitas nasabah adalah berdampak positif.

Fitri Wardani Harahap, IAIN PSP, Skripsi Tahun 2016, dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan iB Muamalat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Rantauprapat)”. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih Tabungan iB Muamalat, secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih Tabungan iB Muamalat, secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah memilih Tabungan iB Muamalat, secara simultan bagi hasil, Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah memilih Tabungan iB Muamalat.

Asih Fitri Cahyani Saryadi & Sendhang Nurseto, Skripsi Tahun 2013, dengan judul “Pengaruh Persepsi Bunga Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Bank BNI Syariah Di Kota Semarang”. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi bunga bank dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang. Tipe penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan 100 responden yang diperoleh menggunakan quota sampling, purposive sampling dan incidental sampling sehingga sampel dalam penelitian ini terdiri dari 63 responden (nasabah BNI Syariah Ahmad Yani) dan 37 responden (nasabah BNI Syariah kampus Unisula). Menurut hasil dari analisis regresi, penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi bunga bank dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan berpengaruh terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang 36,3% dan 47,2%. Sehingga, dapat direkomendasikan kepada manajemen BNI Syariah untuk mempertahankan dan mengedukasi nasabahnya sehingga mereka dapat mengetahui perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin dilakukan, bahwa penelitian terdahulu ada yang menggunakan variabel

kepuasan berwirausaha, variabel psychology capital dan variabel komitmen organisasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel simple random sampling. Dalam penelitian terdahulu ada yang menggunakan regresi linier sederhana sedangkan pada penelitian yang dilakukan pada saat ini adalah regresi linier berganda.

B. Kerangka Berfikir

Menurut Abdul Hamid kerangka pemikiran adalah “sintesa dari serangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative dan serangkaian masalah yang ditetapkan”. (Hamid 2007, hal. 26)⁴⁵

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dilakukan Bank SUMUT KCPsy HM. Yamin Medan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah baik dari segi sarana maupun prasarana, agar nasabah merasa nyaman dan tetap betah dalam melakukan berbagai transaksi dalam bank tersebut.

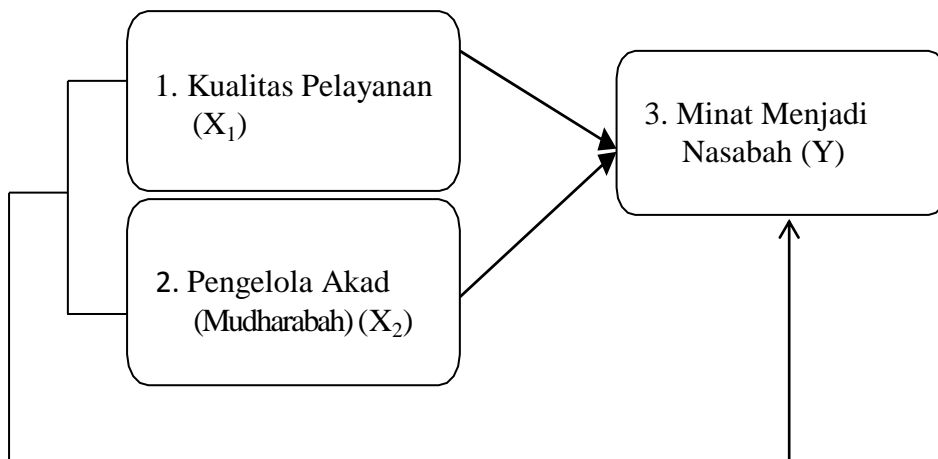
Pengelola akad yang diberikan pada nasabah merupakan tingkat pelayanan terbaik setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapkannya. Artinya Bank SUMUT KCPsy HM. Yamin Medan harus mampu memberikan dan memikirkan kepuasan nasabah dalam memilih akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Apabila nasabah merasa sesuai dengan akad yang diberikan maka akan menimbulkan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Minat menjadi nasabah merupakan cara agar dapat menambah nasabah di suatu bank. Tujuannya agar bank dapat meningkat lebih pesat. Salah satu cara menarik konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, Bank SUMUT KCPsy HM. Yamin Medan harus mampu memberikan peluang yang baik bagi nasabah guna mementingkan kepuasan

⁴⁵ Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm, 26.

nasabah dan pelayanannya agar nasabah menjadi minat dan setia kepada bank tersebut. Kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir



Kerangka pemikiran di atas, dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Minat Menjadi Nasabah (Y) dan Pengelolaan Akad (Mudharabah) (X₂) terhadap Minat Menjadi Nasabah *Tabungan Marhamah* (Y). dengan kerangka pemikiran di atas dapat mempermudah untuk memahami apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri atas kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dari dan *tesis* berarti pendapat. Dengan kata lain, hipotesis dapat didefinisikan sebagai pendapat, jawaban atau dugaan yang bersifat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya

masih perlu dibuktikan lebih lanjut.⁴⁶

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh serta hubungan yang positif antara dua variabel atau lebih perlu dirumuskan suatu hipotesis. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran objektif tentang pengaruh kualitas pelayanan pengelola akad terhadap minat menjadi nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin.

Adapun yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- Ha₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
- Ho₁ : Kualitas pelayanan Tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
- Ha₂ : Pengelola akad mudharabah berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
- Ho₂ : Pengelola akad mudharabah tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
- Ha₃ : Kualitas pelayanan dan pengelola akad mudharabah berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
- Ho₃ : Kualitas pelayanan dan pengelola akad mudharabah tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah Tabungan *Marhamah* pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

Dari survei sementara yang peneliti telah lakukan di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan ditetapkan suatu hipotesis dalam penelitian ini

⁴⁶ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm, 58.

sebagai berikut: adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pengelola akad terhadap minat menjadi nasabah.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian. Lokasi Penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2021 s/d Oktober 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021																							
		Juni				Juli				Agust				Sept				Okt							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul			■	■	■	■																		
2.	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■														
3.	Bimbingan Proposal									■	■	■	■	■	■										
4.	Seminar Proposal															■	■								
5.	Penyusunan Skripsi																			■	■	■	■	■	■

6.	Bimbingan Skripsi																				
7.	Sidang Meja Hijau																				

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.⁴⁷ Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis deskriptif. Deskriptif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan obyek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitian.⁴⁸

C. Sumber Data

Sumber data dilihat dari cara mengambil atau memperoleh data. Adapun sumbernya berupa data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi. Metode pengumpulan data dapat diperoleh dari sejumlah nasabah, karyawan dan pihak perbankan.⁴⁹ Sedangkan data sekunder peneliti ambil dari buku-buku yang berkenaan dengan penelitian ini.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah tabungan yang ada di PT. Bank SUMUT

⁴⁷ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm, 19.

⁴⁸ Asmadi Alsas, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2003), hlm.13

⁴⁹ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, *Op.Cit.*, hlm. 121

KCPSy HM. Yamin Medan. Dimana populasi yang digunakan adalah jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016 sampai 2020 yaitu sebanyak 618 populasi.

2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian (*subset*) dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi.⁵⁰

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah *simple random sampling*. Metode penarikan sampel secara acak sederhana merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Banyaknya nasabah PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan. (Ukuran Populasi)

E = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi (taraf kesalahan).

Berdasarkan rumus di atas, maka banyaknya sampel dapat ditentukan sebagai berikut :

$$n = \frac{n}{1+(N \times e)^2}$$

$$n = \frac{618}{1+(618 \times 0,1)^2}$$

⁵⁰ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Op. Cit., hlm, 145-147

$$n = \frac{618}{718}$$

$$n = 86,07$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka banyaknya sampel dapat ditetapkan sebanyak 87 responden.

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Salah satu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dapat disimpulkan bahwa pengertian teknik sampling acak sederhana adalah suatu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen adalah alat untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa instrumen yaitu:

Kuesioner/Angket :

Angket merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk penyempurnaan pengumpulan data. Proses pengumpulan data dengan menggunakan angket ini adalah dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Daftar pertanyaan juga dapat bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

Adapun kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan rumusan sebagai berikut:⁵¹

⁵¹ Nur Asnawi dan masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN_Maliki Press, 2011), hlm. 162

Tabel 3.2
Kuisisioner Penelitian

Keterangan	SS	S	AS	KS	STS
Nilai Positif	5	4	3	2	1
Nilai Negatif	1	2	3	4	5

Keterangan :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. AS : Agak Setuju
4. KS : Kurang Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Setiap menyusun pertanyaan-pertanyaan kuisisioner tentang variabel-variabel penelitian ini, penulis berpedoman pada kisi-kisi yang sudah ditetapkan sebagai teori yaitu :

Tabel 3.3
Angket Variabel Independen

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Kualitas Pelayanan	1. Kepedulian 2. Kemampuan 3. Tepat Waktu 4. Jaminan 5. Kemauan	1) Petugas selalu melayani saya dengan ramah dan sopan. 2) Dalam memperoleh transaksi yang saya lakukan ketika kurang paham, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya. 3) Ketersediaan ruang tunggu. 4) Adaya jaminan keamanan dalam menabung. 5) Adanya kemauan membantua dalam menyelesaikan masalah.

2	Pengelola Akad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan Nasabah. 2. Keinginan Nasabah. 3. Harapan Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bank Sumut Syariah KCP MH Yamin memberikan pelayanan sesuai kebutuhan saya. 2) Tidak ada paksaan ketika akad berlangsung semua sesuai keinginan saya 3) Puas dan sesuai harapan dengan apa yang diberikan Bank Sumut Syariah KCP MH Yamin
---	----------------	--	--

Tabel 3.4
Angket Variabel Dependen

N o	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Minat Menjadi Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian Ulang 2. Rekomendasi kepada orang lain 3. Menambah frekuensi konsumsi 4. Menceritakan hal-hal positif tentang produk 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan prasarana yang menarik perhatian nasabah untuk terus menabung. 2) Karena kepuasan dan kepercayaan yang di peroleh saya merekomendasikan bergabung jadi nasabah. 3) Kejelasan informasi antara saya sebagai nasabah dan karyawan sehingga terciptanya frekuensi yang sama 4) Menceritakan tentang produk yang ditawarkan terhindar dari riba sehingga saya tertarik untuk menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP MH Yamin

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Jika r hasil positif, serta r hasil $> r$ tabel, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid.
- b. Jika r hasil negatif, dan r hasil $< r$ tabel, maka hal itu berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reliable* atau memiliki keandalan jika konsisten memberikan jawaban yang sama.⁵²

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada.

G. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.⁵³ Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data berupa *mean*, *standard deviation*, *minimum*, *maksimum*, dan lain-lain.

⁵² *Ibid.*, hlm. 99

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Op.Cit.*, hlm.142

H. Teknik Analisis Data

Analisis penelitian ini menggunakan asumsi klasik yaitu pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah model penelitian ini adalah model yang baik jika memenuhi beberapa asumsi, diantaranya:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogrov-Smirnov* 0,05, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.⁵⁴

b. Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinearitas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Untuk mendeteksi adanya *multikolinearitas* dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).⁵⁵

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Heteroskedastisitas diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas.⁵⁶

⁵⁴ Nur Asnawi dan Masyhuri. *Op. Cit.*, hlm. 178-179

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 176

⁵⁶ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: C.V Andi Officet, 2010), hlm. 103

I. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda mempunyai langkah yang sama dengan analisis regresi linear sederhana. Hanya di sini analisisnya agak kompleks, karena melibatkan banyak variabel bebas. Disamping itu, analisis ini lebih banyak didasarkan pada asumsi, karena pengujian tentang terpenuhi tidaknya asumsi masih sukar dilakukan.⁵⁷ Dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pengelola akad terhadap minat menjadi nasabah pada PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan. Dapat dihitung dengan cara menggunakan persamaan garis regresi berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

sY = Nilai prediksi variabel dependen (Minat Menjadi Nasabah)

a = Konstanta, yaitu nilai Y' jika $X_1, X_2 = 0$

b = Koefisien regresi

X_1 = Tingkat Kualitas Pelayanan³⁴

X_2 = Tingkat Pengelola Akad

e = Error

J. Uji Hipotesis

1. Uji t (t-test)

Uji t (t-test) adalah analisis untuk menguji signifikansi nilai koefisien regresi secara parsial yang diperoleh dengan metode statistik uji t (t test). Rumus umum untuk mencari nilai t hitung dari masing-masing koefisien regresi adalah: Nilai thitung dibandingkan dengan ttabel. Jika thitung > ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika thitung > tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji F

Uji F adalah analisis varian dalam regresi berganda pada hakikatnya diperlukan untuk menunjukkan sumber-sumber variasi yang menjadi

⁵⁷ Agus Irianto, *Statistik, Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm, 193

komponen dari variasi total model regresi. Dengan analisis varian ini akan dapat diperoleh pengertian tentang bagaimana pengaruh sekelompok variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Hipotesis yang di ajukan untuk uji F ini adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁵⁸

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur tingkat ketepatan atau kecocokan dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linear berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model dan fungsi semakin naik, artinya makin besar nilai R^2 tersebut.⁵⁹

⁵⁸ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 146-147

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 130

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, disingkat PT. Bank SUMUT, merupakan bank non devisa yang kantor pusatnya beralamatkan di jalan Imam Bonjol No. 18 Medan. Bank didirikan di Medan berdasarkan akta notaries Rusli No. 22 tanggal 04 November 1961 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No.13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah dan sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 5 tahun 1965 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada tanggal 16 April 1999, akta Notaris Alina Anum Nasution. S.H, No. 38, menyatakan bahwa bentuk usaha kembali menjadi Perseroan Terbatas. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C-8224 HT.01.01 TH.99 tanggal 05 Mei 1999 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 54 tanggal 06 Juli 1999 Tambahan No.4042.

Anggaran dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan, terakhir dengan akta No. 39 tanggal 10 juni 2008 dan akta penegasan No. 05 tanggal 10 september 2008 Notaris H. Marwansyah Notaris, S.H, mengenai penambahan modal dasar dari Rp. 500.000.000 menjadi Rp. 1.000.000.000. Perubahan anggaran dasar ini telah mendapat persetujuan dari Menteri kehakiman dan hak Asasi manusia republik indonesia dengan keputusannya No. AHU-87927.A.H.01.02 tanggal 20 November 2008 serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No.10 tanggal 3 Februari 2009 Tambahan No. 3023.

Gagasan dan wawancara untuk menjadikan Unit atau Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank SUMUT, khususnya Direksi dan Komisaris sejak dikeluarkannya Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank adalah

haram sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi kesempatan bagi bank konvensional untuk menjadikan Unit Usaha Syariah (UUS).

Selain dari pada itu, karena kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran-nya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam ekonomi (MUAMALAH). Atas dasar hal tersebut dan komitmen Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan syariah maka dibentuk satuan Divisi Usaha Syariah (DUSY). Pada tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 kantor cabang Syariah, yaitu kantor Cabang Syariah Medan dan kantor Cabang Padang Sidempuan.

Bank SUMUT Cabang Syariah merupakan salah satu Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan izin prinsip Bank Indonesia No. 6/2/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2005. Diikuti dengan dibukanya kantor cabang syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 desember 2005 sesuai dengan izin Bank Indonesia, dengan surat Bank Indonesia Medan Kepada Direksi PT. Bank SUMUT No. 07/177/DPIP/Prz/Mdn tanggal 15 desember 2005 perihal rencana pembukuan cabang syariah kantor cabang pembantu dan kantor kas Bank SUMUT.

2. Visi dan Misi Bank SUMUT Syariah

Visi PT. Bank Sumut Usaha Syariah

Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi PT. Bank Sumut Divisi Usaha Syariah

Mengelolah dana pemerintahan dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *Compliance*.

3. Statement Budaya Perusahaan

Statement Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank SUMUT Cabang Medan adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjabaran dari kata terbaik adalah :

- a. Berusaha untuk selalu terpercaya.
- b. Energik dalam melakukan setiap kegiatan.
- c. Senantiasa bersikap ramah.
- d. Membina hubungan secara bersahabat.
- e. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.
- f. Memiliki integritas tinggi.
- g. Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik.

4. Fungsi Bank SUMUT Syariah

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah bidang perbankan, PT Bank SUMUT Syariah Cabang Medan berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah dan serta salah satu sumber pendapatan asli daerah melakukan kegiatan usaha sebagai bentuk umum seperti dimaksudkan pada undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998.

5. Unit Usaha Syariah di Bank SUMUT

Dalam mewujudkan visinya, bank Sumut telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam tahun 2004, bank Sumut membuka unit usaha syariah yang mendapat izin dari bank Indonesia Cabang Medan dengan suratnya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Bank SUMUT UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004, dengan 2 unit Kantor Operasional yaitu :

- a. Kantor Cabang Syariah Medan
- b. Kantor cabang syariah padang sidempuan

Kemudian Bank SUMUT UUS semakin menambah jaringan operasionalnya yaitu :

- a. Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
- b. Kantor Cabang Syariah Sibolga
- c. Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar
- d. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni
- e. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin
- f. Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya
- g. Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya
- h. Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyabungan
- i. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lubuk Pakam
- j. Kantor Cabang Pembantu Syariah Binjai
- k. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kisaran
- l. Kantor Cabang Pembantu Syariah Multatuli
- m. Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat
- n. Kantor Cabang Pembantu Syariah Hamparan Perak
- o. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kampung Pon
- p. Kantor Cabang Pembantu Syariah Perdagangan
- q. Kantor Cabang Pembantu Syariah Rantau Prapat
- r. Kantor Cabang Pembantu Syariah Jamin Ginting

Layanan Syariah sebanyak 84 unit seluruh konvensional sebanyak Bank SUMUT. Kantor Cabang Syariah Medan. Ini berdiri pada tanggal 28 oktober 2005 bersamaan dengan kantor cabang syariah padang sidimpunan no. 5/145/Prz/Mdn diikuti dengan dibukannya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada Tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin Operasional Bank Indonesia medan kepada Direksi PT. Bank Sumut

Syariah, kantor cabang pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut. Pembentukan Unit Usaha Syariah ditunjukkan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih luas kepada masyarakat yang berkeinginan mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip hukum islam.

Melalui Layanan produk dan jasa perbankan yang lebih luas tersebut diharapkan Bank Sumut dapat mendorong partisipasi masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melali prinsip-prinsip bagi hasil dan pertumbuhan ekonomi.

6. Alasan Bank SUMUT Membuka UUS

- a. Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit atau divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder bank sumut, khususnya direksi dan komisaris yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.
- b. Komitmen Mantan Gubsu. Alm. T.Rizal Nurdin yang ingin menjadikan Sumatera Utara sebagai pusat ekonomi syariah di Indonesia.
- c. Pendiri Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang Religius, khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan dalam semua aspek sadar kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.
- d. Komitmen yang mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya gfatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- e. Dari hasil survey yang di lakukan di 8 kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat keterkaitan

dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

7. Makna Logo PT. Bank SUMUT Syariah

Kata kunci dari logo PT. Bank SUMUT Syariah adalah synergy yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasarkan dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo dari PT. Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling bersinergy membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerja sama yang erat antara PT Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi bank Sumut.



Gambar 4.1 Logo Bank SUMUT Syariah

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai symbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipandu dengan warna biru yang sportif dan professional, sebagaimana yang ada dalam moto atau statement budaya Bank Sumut, jenis huruf platini bold yang sederhana dan mudah dibaca.

Penulisan Bank dengan huruf kecil dan sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Adapun penjelasan tentang angka 8 adalah sebagai berikut :

Setiap implementasi dari standart layanan bank sumut masing-masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf “S” Pada logo Bank Sumut. Angka Delapan adalah angka bulat yang tidak terptus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

8. Kegiatan Operasional Perusahaan

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebuah badan saha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa perseroan terbatas PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan ini dalam kegiatan sehari-harinya dalam menghimpn dana maupun penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil , margin keuntungan, dan jual beli.

Dalam Menjalankan kegiatan usaha sehari-harinya PT.Bank SUMUT Cabang Syariah Medan dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi Pelayanan dalam bentuk produk penghimpun dana yang merpakan perwujudan akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang kami tawarkan adalah :

a. Produk Wadiah

1) Tabungan Ib Martabe (Marwah)

Tabungan Marwah Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip wadiah Yad-Dmanah yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (Shabihul Mal), bank dapat mengelola di dalam operasonal bank yang mendukung sektor rill, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, Dapat dijadikan agunan pembiayaan, diberi bonus yang waktu dan jumlah tidak diperjanjikan, dijamin keamanannya , dapat melakukan penyetoran atau penarikan diseluruh unit kantor Bank SUMUT secara online Lembaga Penjamin (LPS) Menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp 2.000.000.000.

Syarat-syarat pembukuan Tabungan Marwah :

1. Fotocopy kartu identitas diri yang masih aktif berupa KTP/SIM/Paspor/KITAS/SIM.
1. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
2. Setoran awal perorangan minimal Rp. 10.000
3. Setoran Selanjtnya minimal Rp. 10.000
4. Saldo minimal Rp. 10.000
5. Pajak sesuai ketentuan pemerintah
6. Tidak dikenakan biaya administrasi
7. Biaya penutupan rekening RP. 10.000

Syarat tambahan bagi bagan/lembaga adalah anggaran dasar/anggaran rumah atau akta pendirian perusahaan, surat kuasa dari pengurus lainnya, atau SK pengangkatan bagi pejabat lembaga pemerintah/perusahaan/badan usaha dan pengganti buku karena hilang/ rusak dikarekan biaya administrasi sebesar Rp 10.000.

b. Simpanan Giro Wadiah

Simpanan Giro Wadiah adalah produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Ad Dmanah (titipan mrni) pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh apabila swaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk ini adalah dapat ditarik setiap saat menggunakan CEK dan Bilyet Giro, diberi bonus yang dan jumlahnya tidak diperjanjikan dan dijamin keamanannya :

Syarat-Syarat Giro Wadiah :

- 1 Foto copy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM/Paspor
- 2 Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro
- 3 Mengisiformulis data nasabah / data perusahaan

- 4 Mengisi tanda tangan beserta pasfoto nasabah/pemimpin perusahaan.
 - 5 Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan company profile, SIUP,SITU,TDP, dan akta pendirian/perubahan perusahaan.
- 1) Akad pembukaan Rekening Giro

- a. Produk Mudharabah

Adapun jenis produk Mudharabah yaitu :

- a) Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil (Marhanah)

Tabungan Marhamah merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya merupakan prinsip mudharabah Mutlaqah, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana penyaluran dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang dapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil :

- 1 Fotocopy kartu indentitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Paspor.
- 2 Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- 3 Setoran Awal Rp. 10.000.
- 4 Saldo Minimal Rp. 10.000.
- 5 Pajak sesuai pemerintah.

- b) Deposito Ib Ibadah

Depositio Ib Ibadah merupakan produk yang system pengelolaannya berdasarakan prinsip mudharah muthalaqah, Prinsip nya sama dengan tabungan marhama, akan tetapi dana

yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama, Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

c) Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah produk tabungan khusus PT. Bank SUMUT sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) penabung perorangan secara ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Syarat syarat Pembukaan Tabungan Makbul :

1. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM.
2. Mengisi formulir dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
3. Setoran Awal Rp. 1.000.000.
4. Setoran Berikutnya Rp. 1.000.000.
5. Penabung tidak dapat melakukan penarikan kecuali dalam rangka penutup tabungan.
6. Penutupan tabungan sesuai permintaan penabung atau penabung meninggalkan dunia dan saldo tabungan seluruhnya dikembalikan tanpa dikenakan biaya administrasi.
7. Penabung yang telah memiliki nomor porsi dan termasuk dalam kuota haji tahun berjalan harus melunasi kekurangan setoran biaya penyelenggara ibadah haji.

b. Produk Penyaluran Dana

Adapun produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah :

a) Pembiayaan Dengan Akad Jual Beli

Merupakan salah satu skim fiqih yang paling populer digunakan oleh perbankan syariah adalah skim jual beli Mudharabah yaitu akad (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli , bank

juga dapat mensyaratkan untuk membayar uang muka dan nasabah membayar angsuran kepada Bank selama jangka waktu yang ditentukan. Dalam aplikasi Bank SUMUT Cabang Syariah Medan membedakan ke dalam 4 jenis tujuan pembiayaan mudharabah yaitu :

- 1) Murabahah untuk konsumsi : Pembelian kendaraan bermotor, pembelian dan renovasi rumah dan lain-lain.
- 2) Murabahah untuk modal kerja : membeli persediaan barang dagangan dan lain-lain.
- 3) Murabahah untuk investasi : membeli kebun, membeli peralatan, dan lain-lain.
- 4) Pembiayaan Dengan Sistem Bagi Hasil (Mudharabah).

Mudharabah adalah akad kerja sama antara bank sebagai pemilik dana (Shabihul Mal) dengan nasabah pengelola dana (mudharib). Jangka waktu pembiayaan, pengambilan dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan Mudharabah dapat dimanfaatkan untuk nasabah yang membutuhkan dan secara cepat untuk membiayai proyek/pekerjaan/usaha. Bank tidak berhak dalam pengawasan dan pembiayaan usaha nasabah.

- 5) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu tertentu dengan pembagian keuntungan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal, masing-masing . Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

- b) Pinjaman (Qard) Dengan Gadai Emas Ib

Pinjaman (Qard) Dengan Gadai Emas Ib adalah fasilitas dana tanpa imbalan jasanya yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.

c. Jasa-jasa Bank

Adapun yang ditawarkan PT.Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebagai berikut :

a) Kirim Uang (Transfer)

Kirim Uang (Transfer) yaitu jasa bank dalam pengiriman dana dari satu cabang ke cabang lain atas permintaan pihak ketiga (Ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip wakalah. Fasilitas BI-RTGS untuk melayani kebutuhan akan jasa transfer ke seluruh bank di nusantara secara sehat dan aman. Bank SUMUT Syariah telah online ke seluruh jaringan kantor PT. Bank SUMUT.

b) Kliring

Kliring adalah tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat berharga antara Bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu diselenggarakan dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

c) Inkaso (Jasa Tagih)

Inkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayaran kepada pihak yang menerbitkan atau ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

d) Bank Garasi

Bank Garasi adalah pemberian janji bank kepada pihak lain untuk jangka waktu tertentu dan keperluan tertentu, jumlah tertentu dan keperluan bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi kepada pihak lainnya tersebut, apabila nasabah tersebut cidera janji. Bank garasi menggunakan prinsip Kafalah Al Nualaqah. Dalam aplikasinya dari PT.Bank SUMUT Syariah Cabang Medan, bank member garansi untuk kontraktor yaitu : jaminan penawaran (Tender Bond), Penerima Uang muka (Advance Payment Bond), melaksanakan pekerjaan (Performance Bond),

pemeliharaan (Maintenance/Retention Bond).

9. Lokasi Pemasaran

Adapun lokasi perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja lapangan (PKL) yang kurang lebih 1 bulan yaitu pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Medan Jl. Brigjen Katamso No. 33A (Komplek Centrium) AUR, Medan Maimun.

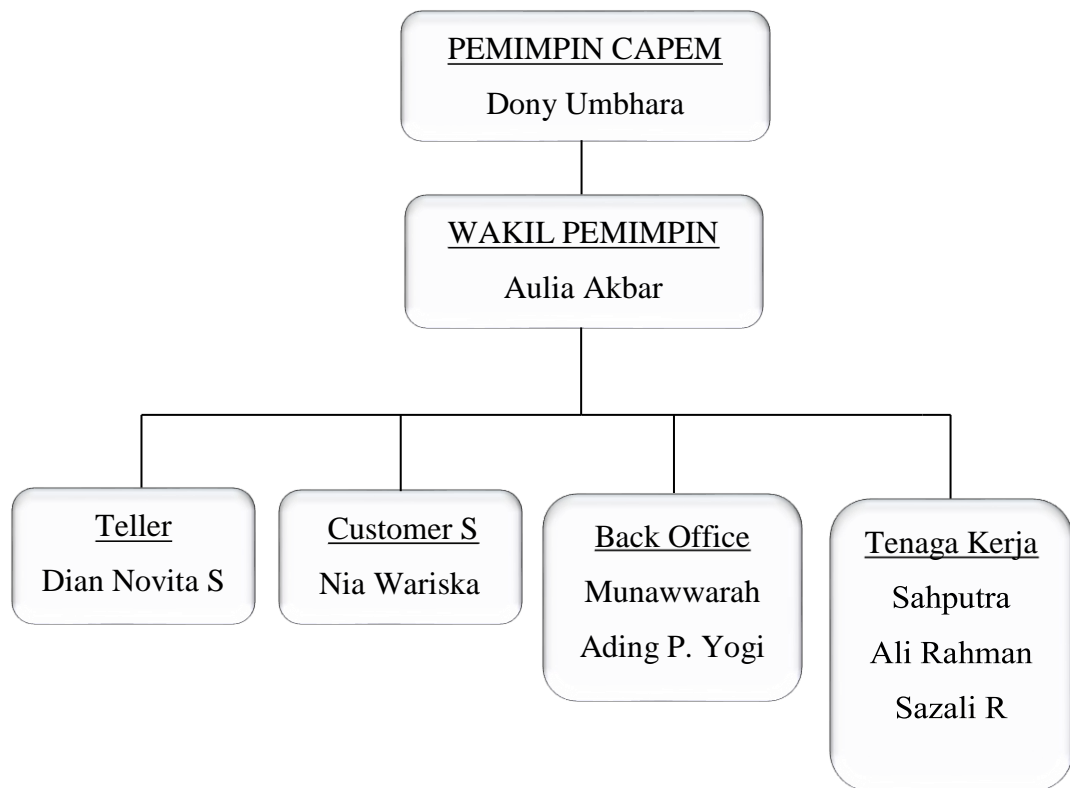
1. Daerah Pemasaran.

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan : Jl. Brigjen Katamso, Komplek Centrium No. 4 AUR, Medan Maimun. Telp (061)4569262.
- 2) Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan : Jl. Merdeka No.12 Padang Sidempuan, Telp (0634)21078 dan fax (0634)21888.
- 3) Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi : Jl. Sutomo No.21 Tebing Tinggi. Telp (0621)22000 dan Fax (0621)21740.
- 4) Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat : Jl H Zainul Arifin No. 201 Stabat Telp (061)8912408.
- 5) Kantor Cabang Pembantu Syariah Lubuk Pakam.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.

**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SUMUT KCPSy
HM. YAMIN MEDAN**



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank SUMUT KCPSy HM.
Yamin Medan**

1. Deskripsi Tugas

a) Pimpinan Cabang Syariah

- 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktifitas operasional perbankan di Kantor Cabang.
- 2) Memastikan tercapainya target bisnis Cabang Pembantu yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terlaksananya Standart Layanan nasabah di Cabang Pembantu.
- 4) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabangnya

dan Melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan.

- 5) Melakukan penilaian kinerja secara objektif, mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan.

b) Wakil Pemimpin Cabang

- 1) Memberikan sarana dan pertimbangan kepada Pimpinan Cabang.
- 2) Mensupervisi unit kerja dikantor Cabang yang dibawahnya.
- 3) Membantu pimpinan Cabang dalam membina dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan dilingkungan Kantor Cabang.
- 4) Membantu pimpinan cabang dalam mengevaluasi dan meningkatkan performance Kantor Cabang.
- 5) Melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
- 6) Mengkoordinasi penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang dibawah.
- 7) Sebagai salah satu anggota/ketua komite keputusan kredit kantor cabang sesuai dengan atas kewenangan.
- 8) Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan-laporan, analisis serta memberikan sarana antisipasi untuk tindak lanjutan.
- 9) Melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengatur seluruh kegiatan operasional kantor cabang termasuk kantor kas cabang setiap harinya.
- 10) Mengatur kebutuhan likuiditas kantor kas cabang setiap harinya.

c) Back Office

- 1) Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada

umunya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.

- 2) Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
- 3) Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
- 4) Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

d) Customer Service

- 1) Melayani Permasalahan nasabah.
- 2) Membantu nasabah dalam setiap kebutuhannya.
- 3) Menanggulangi setiap persoalan yang ditanyakan nasabah.
- 4) Menyelesaikan permasalahan nasabah.

e) Teller

- 1) Mengatur proses pembukuan dan penutupan brangkas.
- 2) Mengatur proses persiapan mulai dan pengajuan uang untuk transaksi harian sampai persiapan alat bantu transaksi.
- 3) Merekap data-data yang diberikan *account officer* kepada *teller*.
- 4) Menyusun laporan atau berkas kedalam database nasabah.

f) Driver

- 1) Mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 2) Menjamin kendaraan dinas / kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air

radiator, ban, kunci- kunci, dan yang lain terkait hal tersebut.

g) Clerek

- 1) Memeriksa, menyusun, dan menjilid mutasi harian.
- 2) Menambah peralatan kantor dan keperluan kantor ke Kantor Cabang Syariah.
- 3) Membukakan surat-surat seperti sp4 (Surat persetujuan prinsip pemberian pembiayaan), taksasi, nota kredit , jenis pembiayaan, nota dinas, STJ (Surat Tugas Jalan).
- 4) Mengambil surat polis aksrida ke Kantor Cabang Syariah Medan.

h) Security

Bertanggung jawab dalam melindungi dan menjaga nasabah dan karyawan perusahaan dalam ruang lingkup perusahaan.

Tugas pokok :

- 1) Mengamankan perusahaan.
- 2) Memberikan kenyamanan pengunjung (nasabah/calon nasabah).
- 3) Membuka pintu utama bank, saat nasabah akan melakukan transaksi di bank.

B. Deskripsi Responden

Dibawah ini akan dijabarkan deskripsi responden yang jadi sampel penelitian, responden dalam penelitian ini berjumlah 87 orang, identitas diri yang ditanyakan adalah : Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan.

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-35 tahun	24	27.6	27.6	27.6
36-45 tahun	49	56.3	56.3	83.9
> 45 tahun	14	16.1	16.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Tabel 4.1 menunjukkan persentase usia responden, responden yang berusia diantara 25-35 tahun berjumlah 24 orang (27.6%), lalu responden yang berusia diantara 36-45 tahun berjumlah 49 orang (56.3%) dan responden yang berusia diatas 45 tahun berjumlah 14 orang (16.1%).

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	45	51.7	51.7	51.7
Perempuan	42	48.3	48.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Tabel 4.2 menunjukkan persentase jenis kelamin responden, responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 45 orang (51.7%).dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang (48.3%).

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	27	31.0	31.0	31.0
Diploma	15	17.2	17.2	48.3
Strata	45	51.7	51.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Tabel 4.3 menunjukkan persentase pendidikan responden, terlihat responden yang berpendidikan SMA/SMK berjumlah 27 orang (31%), lalu responden yang berpendidikan Diploma berjumlah 15 orang (17.2%) dan responden.

C. Penyajian Data

Dalam penelitian ini penulis sudah menyebarkan sebanyak 87 angket yang ditujukan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, dalam penelitian ini terdapat 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 7 pernyataan untuk variabel pengelolaan akad dan 8 pernyataan untuk variabel minat nasabah, identitas diri yang ditanyakan adalah Usia, jenis kelamin dan pendidikan.

**Tabel 4.4 Persentase jawaban responden variabel X1
(Kualitas Pelayanan)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100
P2	-	-	-	-	3	3.4	50	57.5	34	39.1	87	100
P3	-	-	1	1.1	3	3.4	50	57.5	33	37.9	87	100
P4	-	-	-	-	5	5.7	51	58.6	31	35.6	87	100
P5	-	-	-	-	-	-	53	60.9	34	39.1	87	100
P6	-	-	-	-	1	1.1	53	60.9	33	37.9	87	100
P7	-	-	1	1.1	1	1.1	50	57.5	35	40.2	87	100

P8	-	-	6	6.9	27	31	36	41.4	18	20.7	87	100
P9	1	1.1	7	8	17	19.5	42	48.3	20	23	87	100
P10	-	-	2	2.3	9	10.3	61	70.1	15	17.2	87	100

Penjelasan dari tabel 4.4 adalah :

1. Pada pernyataan “Customer Service Bank Sumut Syariah selalu peduli terhadap kebutuhan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 48 orang (55.2%).
2. Pada pernyataan “Customer Service akan selalu menanyakan kebutuhan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 50 orang (57.5%).
3. Pada pernyataan “Pihak Bank Sumut Syariah selalu mampu memenuhi kemampuan nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 50 orang (57.5%).
4. Pada pernyataan “Jika ada masalah dengan nasabah Pihak Bank Sumut Syariah selalu bisa menyelesaikannya ” mayoritas responden menjawab setuju yakni 51 orang (58.6%).
5. Pada pernyataan “Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin selalu buka tepat waktu” mayoritas responden menjawab setuju yakni 53 orang (60.9%).
6. Pada pernyataan “Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin tidak pernah menghentikan layanannya dengan terburu buru ” mayoritas responden menjawab setuju yakni 53 orang (60.9%).
7. Pada pernyataan “Saya diberikan jaminan bahwa dana yang saya simpan akan selalu aman” mayoritas responden menjawab setuju yakni 50 orang (57.5%).
8. Pada pernyataan “Saya diberikan jaminan bahwa dana yang saya pinjam jauh dari riba” mayoritas responden menjawab setuju yakni 36 orang (41.4%).
9. Pada pernyataan “Customer service Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin memiliki kemauan untuk membantu nasabah” mayoritas

responden menjawab setuju yakni 42 orang (48.3%).

10. Pada pernyataan “Customer service Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin memiliki kemauan menyelesaikan permasalahan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 61 orang (70.1%).

**Tabel 4.5 Persentase jawaban responden variabel X2
(Pengelola Akad)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	3	3.4	43	49.4	41	47.1	87	100
P2	-	-	2	2.3	7	8	49	56.3	29	33.3	87	100
P3	-	-	2	2.3	8	9.2	52	59.8	25	28.7	87	100
P4	-	-	1	1.3	12	13.8	61	70.1	13	14.9	87	100
P5	-	-	-	-	-	-	65	74.7	22	25.3	87	100
P6	-	-	-	-	1	1.1	61	70.1	25	28.7	87	100
P7	-	-	-	-	-	-	66	75.9	21	24.1	87	100
P8	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100
P9	-	-	-	-	3	3.4	50	57.5	34	39.1	87	100

Penjelasan dari tabel 4.5 adalah :

1. Pada pernyataan “Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin tahu akan kebutuhan Nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 43 orang (49.4%).
2. Pada pernyataan “Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin bisa membedakan kebutuhan nasabah sesuai transaksinya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 49 orang (56.3%).
3. Pada pernyataan “Kebutuhan nasabah merupakan hal yang prioritas dalam proses akad” mayoritas responden menjawab setuju yakni 52 orang (59.8%).
4. Pada pernyataan “Proses akad yang terjadi di Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin sesuai dengan keinginan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 61 orang (70.1%).
5. Pada pernyataan “Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin

selalu memenuhi keinginan nasabahnya”” mayoritas responden menjawab setuju yakni 65 orang (74.7%).

6. Pada pernyataan “Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin selalu mengedepankan keinginan nasabahnya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 61 orang (70.1%).
7. Pada pernyataan “Harapan nasabah selalu terpenuhi dengan proses akad di Bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 66 orang (75.9%).
8. Pada pernyataan “Nasabah selalu senang dengan proses akad karena berlangsung cepat dan amanah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 48 orang (55.2%).
9. Pada pernyataan “Nasabah tidak merasa dirugikan dengan akad yang dilakukan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 50 orang (57.5%).

**Tabel 4.6 Persentase jawaban responden variabel Y
(Minat Nasabah)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	1	1.1	63	72.4	23	26.4	87	100
P2	-	-	-	-	1	1.1	61	70.1	25	28.7	87	100
P3	-	-	2	2.3	4	4.6	56	64.4	25	28.7	87	100
P4	-	-	-	-	3	3.4	58	66.7	26	29.9	87	100
P5	-	-	-	-	2	2.3	54	62.1	31	35.6	87	100
P6	-	-	-	-	2	2.3	60	69.0	25	28.7	87	100
P7	-	-	2	2.3	3	3.4	48	55.2	34	39.1	87	100
P8	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100

Penjelasan dari tabel diatas adalah :

1. Pada pernyataan “Saya selalu menggunakan produk Bank Sumut syariah secara berulang ulang” mayoritas responden menjawab setuju yakni 63 orang (72.4%).
2. Pada pernyataan “Saya akan menggunakan produk Bank Sumut Syariah selain yang saya gunakan sekarang” mayoritas responden menjawab

- setuju yakni 61 orang (70.1%).
3. Pada pernyataan “Saya merekomendasikan produk Bank Sumut Syariah kepada rekan saya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 56 orang (64.4%).
 4. Pada pernyataan “Saya merekomendasikan produk yang sudah saya gunakan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 58 orang (66.7%).
 5. Pada pernyataan “Saya menjadi lebih sering menggunakan produk Bank Sumut” mayoritas responden menjawab setuju yakni 54 orang (62.1%).
 6. Pada pernyataan “Saya sering menggunakan produk Bank Sumut Syariah dikarenakan sesuai dengan kebutuhan saya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 60 orang (69%).
 7. Pada pernyataan “Saya sering mendengarkan komentar positif tentang produk bank Sumut Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 48 orang (55.2%).
 8. Pada pernyataan “Saya sering menceritakan kepada rekan saya tentang kelebihan produk bank sumut syariah” mayoritas responden menjawab setuju yakni 48 orang (55.2%).

D. Analisis Data

Untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan aplikasi spss dalam pengolahan data, langkah langkah pengolahan data yang penulis lakukan adalah, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

1. Uji Kelayakan Data

Uji kelayakan data dimaksudkan apakah setiap instrumen layak untuk di uji lebih lanjut atau bisa digunakan kembali pada penelitian selanjutnya, dalam penelitian ini uji kelayakan data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka diperlukan uji validitas, dengan jumlah sampel sebesar 87 sampel dan taraf signifikan 0,05 , maka diperoleh r tabel senilai 0.208, kriterianya adalah jika nilai r hitung $>$ r tabel maka instrument dinyatakan valid, demikian juga sebaliknya jika nilai r hitung $<$ r tabel maka instrument dinyatakan tidak valid dan harus dibuang dari penelitian.

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.621	0.208	Valid
PX2	0.623	0.208	Valid
PX3	0.675	0.208	Valid
PX4	0.642	0.208	Valid
PX5	0.723	0.208	Valid
PX6	0.710	0.208	Valid
PX7	0.669	0.208	Valid
PX8	0.272	0.208	Valid
PX9	0.443	0.208	Valid
PX10	0.237	0.208	Valid

Dari tabel 4.7 terlihat nilai r-hitung untuk variabel kualitas pelayanan, semuanya bernilai diatas 0.208, artinya semua instrumen kualitas pelayanan semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Pengelola Akad

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.351	0.208	Valid
PX2	0.511	0.208	Valid
PX3	0.655	0.208	Valid
PX4	0.426	0.208	Valid
PX5	0.610	0.208	Valid
PX6	0.500	0.208	Valid
PX7	0.600	0.208	Valid
PX8	0.281	0.208	Valid
PX9	0.242	0.208	Valid

Dari tabel 4.8 terlihat nilai r-hitung untuk variabel pengelola akad, semuanya bernilai diatas 0.208, artinya semua instrumen pengelola akad semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel Minat Nasabah

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.791	0.208	Valid
PX2	0.717	0.208	Valid
PX3	0.594	0.208	Valid
PX4	0.798	0.208	Valid
PX5	0.748	0.208	Valid
PX6	0.716	0.208	Valid
PX7	0.601	0.208	Valid
PX8	0.645	0.208	Valid

Dari tabel 4.9 terlihat nilai r-hitung untuk variabel minat nasabah,

semuanya bernilai diatas 0.208, artinya semua instrumen minat nasabah semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Suatu variabel dinyatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach alpha* > 0,6

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	ketentuan	Status
Kualitas Pelayanan	0.708	0.60	Reliabel
Pengelola Akad	0.698		Reliabel
Minat Nasabah	0.842		Reliabel

Bedasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien dengan intrepertasi realibilitas lebih tinggi dari 0,60 dengan demikian seluruh instrument variable penelitian ini adalah adalah reliable atau layak, sehingga data yang digunakan untuk analisis berikutnya juga layak, karena reliable (bisa dipercaya).

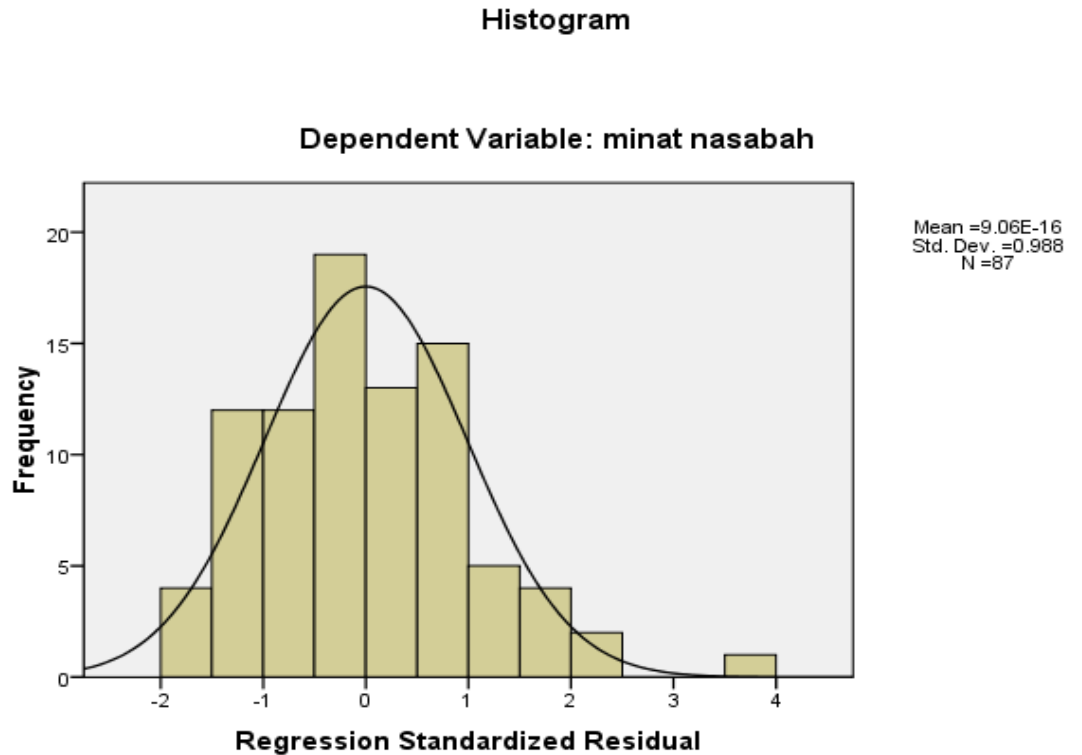
2. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik adalah syarat yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data

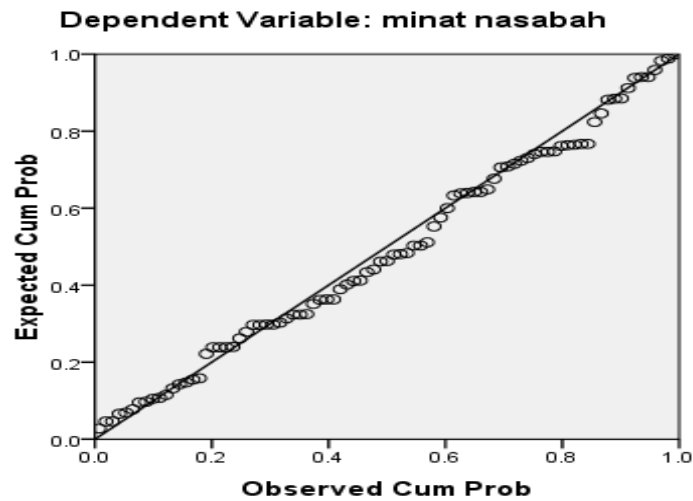
dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.



Gambar 4.3 Histogram Normalitas

Dari gambar diatas terlihat distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Artinya penelitian ini berdistribusi normal, selajutnya dilihat juga histogram normalitas jika distribusinya mengikuti garis diagonal maka penelitian ini berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.4 P-plot Normalitas

Gambar diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal dikarena bedasarkan gambar diatas distribusinya mengikuti garis diagonal

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan kolerasi yang kuat antar variable independen ketentuan pengujiannya bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan	.922	1.084
pengelolaan akad	.922	1.084

Tabel 4.11 Coefficients^a

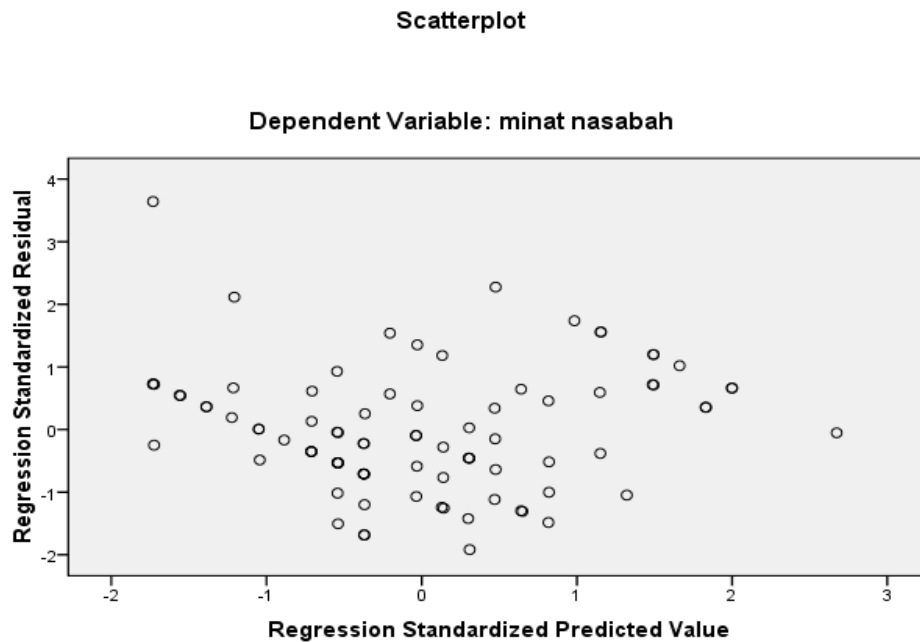
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan	.922	1.084
pengelolaan akad	.922	1.084

a. Dependent Variable: minat nasabah

Dari tabel diatas bisa Kedua variable independent yakni X_1 dan X_2 memiliki nilai VIF dalam batas tolenransi yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam varaibel independent penelitian ini karena Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan meihat nilai factor inflasi varian (*Variance inflasi Factor / VIF*) dimana nilai tolerance bernilai lebih besar dari 0,10 yakni 0,922dan nilai VIF yang tidak melebihi 4 atau 5 yakni 1.084.

c. Uji Heterodekasitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika varians variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen disebut homoskedastisitas.



Gambar 4.5 Scatterplot

Gambar diatas telah menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas teratur, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas “ pada tabel regresi.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1), pengelola akad (X2) terhadap minat nasabah (Y) menggunakan *multiple regression analysis model* (model analisis regresi berganda). Kriteria pengujiannya bisa dilihat dibawah ini.

Tabel 4.12 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.098	3.818		.812	.419
kualitas pelayanan	.371	.069	.420	5.413	.000
pengelolaan akad	.736	.116	.493	6.358	.000

a. Dependent Variable: minat nasabah

Model persamaan diatas adalah

$$Y=3.098+0.371X_1+0.736X_2+e$$

Penjelasanya adalah :

- nilai konstanta sebesar = 3.098 menunjukkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan pengelolaan akad dalam keadaan konstan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka akan menaikkan minat nasabah senilai 30.98% Bank Sumut KCPsy HM Yamin.
- nilai koefisien regresi X_1 adalah sebesar 0,371 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka akan menaikkan minat nasabah senilai 3.71 % pada Bank Sumut KCPsy HM Yamin.
- nilai koefisien regresi X_2 adalah sebesar 0.736 menunjukkan bahwa jika pengelola akad kenaikan 1% maka akan menaikkan minat nasabah senilai 7.36 % pada Bank Sumut KCPsy HM Yamin.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara statistik ini dilakukan untuk melihat diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan. Pengujian pengaruh tersebut dilakukan melalui uji parsial dan simultan oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode survey.

a. Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial), dengan menganggap

variabel lainnya konstan. dengan jumlah sampel 87 dan df-2 ($87-2 = 85$) dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t hitung sebesar 1,988. dimana kriteria pengujiannya adalah :

- 1) Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_a ditolak (H_0 diterima), yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_a diterima (H_0 ditolak), yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.098	3.818		.812	.419
kualitas pelayanan	.371	.069	.420	5.413	.000
pengelolaan akad	.736	.116	.493	6.358	.000

a. Dependent Variable: minat nasabah

- 1) Pengujian kualitas pelayanan dengan Minat nasabah

Tabel 4.12 terlihat untuk nilai t adalah 5.413 dan taraf signifikannya adalah 0.000, Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($5.413 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPsy HM. Yamin Medan.

- 2) Pengujian pengelola akad dengan Minat nasabah

Tabel 4.12 terlihat untuk nilai t adalah 6.358 dan taraf signifikannya adalah 0.000, Dalam penelitian ini pengelola akad berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6.358 > 1.988$)

dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial pengelola akad berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPsy HM. Yamin Medan.

b. Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan) Kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya kualitas pelayanan dan pengelola akad secara bersama sama tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada Bank Sumut KCPsy HM Yamin.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan pengelola akad secara bersama sama berpengaruh terhadap minat nasabah pada Bank Sumut KCPsy HM Yamin.

Tabel 4.14 ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.034	2	204.517	48.210	.000 ^a
	Residual	356.346	84	4.242		
	Total	765.379	86			

a. Predictors: (Constant), pengelolaan akad, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: minat nasabah

Dari tabel diatas terlihat nilai untuk F hitung 48.210 dan signifikan bernilai 0,000 , untuk masing-masing variabel bebas, untuk uji kesalahan 5% (0,05) uji 2 pihak dan $dk = n-2$ ($87-2 = 85$) diperoleh nilai f hitung = 3,10 dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh terhadap minat nasabah hal ini terlihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($48.210 > 3.10$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) dalam penelitian ini H_a diterima artinya secara simultan kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Penelitian ini sejalan dengan

yang telah diteliti oleh (Rahayu and Susianto 2020) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. (Daulay 2014), (Faqih 2020)

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Jika nilai R^2 mendekati angka 1 maka variabel bebas makin mendekati hubungan dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat dibenarkan.

Tabel 4.15 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.523	2.05966

a. Predictors: (Constant), pengelolaan akad, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: minat nasabah

Tabel diatas menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,534 berarti 53.4 % besaran ikatan variabel, pengelolaan akad, kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM Yamin Medan, sedangkan sisanya 46.6% adalah hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Interpretasi Hasil Penelitian

1. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari t -hitung $>$ t -tabel ($5.413 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, Kualitas

pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dilakukan Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah baik dari segi sarana maupun prasarana, agar nasabah merasa nyaman dan tetap betah dalam melakukan berbagai transaksi dalam bank tersebut, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Didik Kurniawan (2013)⁶⁰ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

2. Dalam penelitian ini pengelola akad Mudharabah berpengaruh terhadap Minat nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6.358 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial pengelola akad berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM Yamin Medan, Pengelola akad yang diberikan pada nasabah merupakan tingkat pelayanan terbaik setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapkannya. Artinya Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan harus mampu memberikan dan memikirkan kepuasan nasabah dalam memilih akad yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Apabila nasabah merasa sesuai dengan akad yang diberikan maka akan menimbulkan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Gina Nadiya Suary (2014) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menarik minat nasabah adalah pengelolaan akad yang baik.⁶¹
3. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan pengelolaan akad Mudharabah berpengaruh terhadap minat nasabah hal ini terlihat dari $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($48.210 > 3.10$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) dalam penelitian ini H_a diterima artinya secara simultan kualitas pelayanandan pengelolaan akad berpengaruh signifikan terhadap minat

⁶⁰ Didik Kurniawan (2013)

⁶¹ Gina Nadiya Suary (2014)

nasabah, koefisien determinasi menunjukkan 53.4 % besaran ikatan variabel, pengelolaan akad, kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, sedangkan sisanya 46.6% adalah hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Minat menjadi nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($5.413 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
2. Dalam penelitian ini pengelola akad berpengaruh terhadap Minat menjadi nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6.358 > 1.988$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial pengelola akad berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.
3. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah hal ini terlihat dari $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($48.210 > 3.10$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) dalam penelitian ini H_a diterima artinya secara simultan kualitas pelayanan dan pengelolaan akad berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah, koefisien determinasi menunjukkan 53.4% besaran ikatan variabel, pengelolaan akad, kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah pada Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan, sedangkan sisanya 46.6% adalah hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Dari hasil angket yang sudah disebarakan terlihat untuk kualitas pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun yang perlu diperhatikan adalah kemauan membantu dari para customer service kepada nasabah harus lebih diperlihatkan karena dari hasil angket banyak responden merasa beberapa customer service tidak menunjukkan keinginan membantu.

2. Pengelola akad hendaknya bisa memprioritaskan keinginan nasabah agar nasabah semakin berminat dalam menggunakan produk bank sumut syariah.
3. Kepada pihak perusahaan hendaknya para mahasiswa yang ingin riset dipermudah dalam mengambil data sehingga terjadi transparansi dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009).
- Firdiansyah, Indra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Malang*, Pada Jurnal Elektronik volume. 01 No.1 Tahun 2017.
- Sumber: PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin Medan.
- Mansur, *Seluk Beluk Ekonomi Islam, Salatiga*: STAIN Salatiga Press, 2009.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009).
- Fajar, Muhammad Fahrudin, *Pengaruh Promosi Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Mandiri di Surabaya*. Skripsi (Surabaya : STIE Perbanas, 2015).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010).
- Kasmir *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Padang Sidempuan: Diktat, 2014).
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2. (Jakarta, Prenhallindo).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, Benjamin dan Rony A. Rusli, Jilid 2, Jakarta : index kelompok Gramedia, 2004.
- Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Toha Putra, 2005).
- Mursalina, Desi, *Pengaruh Pelayanan Produk Tabungan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah kantor Cabang Palembang*, Skripsi (Palembang: FEBI UIN Raden Fatah, 2017).
- Nugroho Wijayanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001).
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Petbankan Syariah*. Bandung: Alfabeta 2012.

- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta 2003.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2015.
- Daft, Richard L. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat 2010.
- Daulay, Raihan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan." *Journal Akuntansi Dan Bisnis UMSU* 2014.
- Faqih, Fitri Al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya." *Jurnal Ekonomi Islam* 2020.
- Hamid, Abdul. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta 2007.
- Harisman, Harisman. *Kamus Istilah Keuangan Dan Perbankan Syariah*. Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah 2006.
- Hasanah, Uswah. "Riba Dan Bunga Bank Dalam Perspektif Fiqh." *Wahana Inovasi* 3 No 1(1) 2014.
- Hasanah, Uswah, and Mutiah Khaira Sihotang. "Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan 2014.
- Hasibuan, Malayu S. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasnan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia 2009.
- Isa, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Bank*. Padang Sidempuan: Diktat 2014.
- Jalaluddin, Jlaluddin. *Pisikologi Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2010.
- Kasmir, Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2010a.
- Kasmir, Kasmir. *Pemasaran Perbankan*. Jakarta: Kencana 2010b.
- Kasmir, Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers 2014.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Milenium j. Jakarta: Prenhalindo 2002.
- Nasution, Rahmayati. "Sinergi Dan Optimalisasi Gren Banking Perbankan Syariah Dalam Mewujudkan Sustainable Finance." *EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan* 1(18) 2018.
- Pradesyah, Riyan. "Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah." *Jurnal*

Ekonomi Islam 1(1) 2019.

Putra, Toha. *Al Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Departemen Agama 2005.

Rahayu, Anggi, and Susanto Susianto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan) 2020.

Shade and Chalid Imran Musa. *Manajemen Pemasaran*. Makasar 2009.

Sjahreini, Sultan Remy. *Perbankan Syariah Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Prenda Media Grup 2014.

Syafie, Inu Kencana. *Ilmu Pemerintah*. Jakarta: Bumi Aksara 2013.

Syah, Muhibbiin. *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2001.

Wijayabto, Nugroho. *Siistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga 2001.

Wiroso, Wiroso. *Jual Beli Mudharabah*. Yogyakarta: UII Pres 2005.

Agus Dwiyanto et all, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2006).

Wiroso, *Jual Beli Mudharabah*, Yogyakarta : UII Prees, 2005.

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014).

Harisman, *Kamus Istilah Keuangan Dan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Direktorat Perbankan Syari'ah, 2006).

Muhibbin Syah, psikologi pendidikan dengan pendekatan baru, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001).

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).

Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Toha Putra, 2005).

Undang-Undang Perbankan Nomor 21 tahun 2008.

Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi keempat (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008).

Jalaluddin, *Psikologi Agama* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).

- Asmaun Sahlan, *Religiusitas Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan di Perguruan Tinggi Islam* (Malang: UIN Maliki Press, 201).
- Sahade dan Chalid Imran Musa, *Manajemen Pemasaran*, (Makasar, 2009).
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2015).
- Dekiyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Moder*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 176.
- M. Ainun Hafis, *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syariah (Studi Kasus Pada BMT Mitra Muamalat)*, Skripsi (Kudus: 2011).
- D:/My Downloads/Documents/Skripsi/Asih Fitri Cahyani, Saryadi & Sendhang Nurseto. Pdf.
- D:/My Documents/File/Skripsi/Fitri Wardani Harahap. IAIN PSP. Pdf.
- Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999).
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2009).
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2003).
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi, Op.Cit.*,
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).
- Nur Asnawi dan masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN_Maliki Press, 2011).
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: C.V Andi Officet, 2010).
- Agus Irianto, *Statistik, Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana, 2004).
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011)

LAMPIRAN

Deskripsi Responden Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-35 tahun	24	27.6	27.6	27.6
36-45 tahun	49	56.3	56.3	83.9
> 45 tahun	14	16.1	16.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Deskripsi Responden Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	45	51.7	51.7	51.7
Perempuan	42	48.3	48.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Deskripsi Responden Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	27	31.0	31.0	31.0
Diploma	15	17.2	17.2	48.3
Strata	45	51.7	51.7	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Persentase jawaban responden variabel X1
(Kualitas Pelayanan)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100
P2	-	-	-	-	3	3.4	50	57.5	34	39.1	87	100
P3	-	-	1	1.1	3	3.4	50	57.5	33	37.9	87	100
P4	-	-	-	-	5	5.7	51	58.6	31	35.6	87	100
P5	-	-	-	-	-	-	53	60.9	34	39.1	87	100
P6	-	-	-	-	1	1.1	53	60.9	33	37.9	87	100
P7	-	-	1	1.1	1	1.1	50	57.5	35	40.2	87	100
P8	-	-	6	6.9	27	31	36	41.4	18	20.7	87	100
P9	1	1.1	7	8	17	19.5	42	48.3	20	23	87	100
P10	-	-	2	2.3	9	10.3	61	70.1	15	17.2	87	100

**Persentase jawaban responden variabel X2
(Pengelola Akad)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	3	3.4	43	49.4	41	47.1	87	100
P2	-	-	2	2.3	7	8	49	56.3	29	33.3	87	100
P3	-	-	2	2.3	8	9.2	52	59.8	25	28.7	87	100
P4	-	-	1	1.3	12	13.8	61	70.1	13	14.9	87	100
P5	-	-	-	-	-	-	65	74.7	22	25.3	87	100
P6	-	-	-	-	1	1.1	61	70.1	25	28.7	87	100
P7	-	-	-	-	-	-	66	75.9	21	24.1	87	100
P8	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100
P9	-	-	-	-	3	3.4	50	57.5	34	39.1	87	100

**Persentase jawaban responden variabel Y
(Minat Nasabah)**

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	1	1.1	63	72.4	23	26.4	87	100
P2	-	-	-	-	1	1.1	61	70.1	25	28.7	87	100
P3	-	-	2	2.3	4	4.6	56	64.4	25	28.7	87	100
P4	-	-	-	-	3	3.4	58	66.7	26	29.9	87	100
P5	-	-	-	-	2	2.3	54	62.1	31	35.6	87	100
P6	-	-	-	-	2	2.3	60	69.0	25	28.7	87	100
P7	-	-	2	2.3	3	3.4	48	55.2	34	39.1	87	100
P8	-	-	-	-	3	3.4	48	55.2	36	41.4	87	100

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.621	0.208	Valid
PX2	0.623	0.208	Valid
PX3	0.675	0.208	Valid
PX4	0.642	0.208	Valid
PX5	0.723	0.208	Valid
PX6	0.710	0.208	Valid
PX7	0.669	0.208	Valid
PX8	0.272	0.208	Valid
PX9	0.443	0.208	Valid
PX10	0.237	0.208	Valid

Uji Validitas Variabel Pengelola Akad

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.351	0.208	Valid
PX2	0.511	0.208	Valid
PX3	0.655	0.208	Valid
PX4	0.426	0.208	Valid
PX5	0.610	0.208	Valid

PX6	0.500	0.208	Valid
PX7	0.600	0.208	Valid
PX8	0.281	0.208	Valid
PX9	0.242	0.208	Valid

Uji Validitas Variabel Minat Nasabah

Pernyataan	R-hitung	R-Tabel	Status
PX1	0.791	0.208	Valid
PX2	0.717	0.208	Valid
PX3	0.594	0.208	Valid
PX4	0.798	0.208	Valid
PX5	0.748	0.208	Valid
PX6	0.716	0.208	Valid
PX7	0.601	0.208	Valid
PX8	0.645	0.208	Valid

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	ketentuan	Status
Kualitas Pelayanan	0.708	0.60	Reliabel
Pengelola Akad	0.698		Reliabel
Minat Nasabah	0.842		Reliabel

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediaannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan dibawah ini.

I. DATA RESPONDEN (No. Responden:)

Pilihlah salah satu jawaban dari masing – masing identitas responden dibawah ini dengan memberikan tanda lingkaran sebagai berikut:

1. Usia : a. 25 – 35 Thn b. 36 – 45 Thn c. Diatas 45 tahun
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Pendidikan : a. SMA b. S1 c. S2

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng / checklist (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban setiap pertanyaan yang diterapkan.

KETERANGAN

- | | | |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberi nilai 5) |
| S | = Setuju | (diberi nilai 4) |
| KS | = Netral | (diberi nilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

A. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepedulian						
1	Customer Service Bank Sumut Syariah selalu peduli terhadap kebutuhan nasabah					
2	Customer Service akan selalu menanyakan kebutuhan nasabah					
Kemampuan						
3	Pihak Bank Sumut Syariah selalu mampu memenuhi kemampuan nasabahnya					
4	Jika ada masalah dengan nasabah Pihak Bank Sumut Syariah selalu bisa menyelesaikannya					
Tepat Waktu						
5	Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin selalu buka tepat waktu					
6	Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin tidak pernah menghentikan layanannya dengan terburu buru					
Jaminan						
7	Saya diberikan jaminan bahwa dana yang saya simpan akan selalu aman					
8	Saya diberikan jaminan bahwa dana yang saya pinjam jauh dari riba					
Kemauan						
9	Customer service Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin memiliki kemauan untuk membantu nasabah					
10	Customer service Bank Sumut Syariah KCP					

	HM. Yamin memiliki kemauan menyelesaikan permasalahan nasabah					
--	---	--	--	--	--	--

B. Pengelola Akad (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Kebutuhan Nasabah						
1	Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin tahu akan kebutuhan Nasabah					
2	Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin bisa membedakan kebutuhan nasabah sesuai transaksinya					
3	Kebutuhan nasabah merupakan hal yang prioritas dalam proses akad					
Keinginan Nasabah						
4	Proses akad yang terjadi di Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin sesuai dengan keinginan nasabah					
5	Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin selalu memenuhi keinginan nasabahnya					
6	Pengelola Akad Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin selalu mengedepankan keinginan nasabahnya					
Harapan Nasabah						
7	Harapan nasabah selalu terpenuhi dengan proses akad di Bank Sumut Syariah					
8	Nasabah selalu senang dengan proses akad karena berlangsung cepat dan amanah					
9	Nasabah tidak merasa dirugikan dengan					

	akad yang dilakukan					
--	---------------------	--	--	--	--	--

C. Minat Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Pembelian Ulang						
1	Saya selalu menggunakan produk Bank Sumut syariah secara berulang ulang					
2	Saya akan menggunakan produk Bank Sumut Syariah selain yang saya gunakan sekarang					
Rekomendasi						
3	Saya merekomendasikan produk Bank Sumut Syariah kepada rekan saya					
4	Saya merekomendasikan produk yang sudah saya gunakan					
Menambah Frekwensi						
5	Saya menjadi lebih sering menggunakan produk Bank Sumut					
6	Saya sering menggunakan produk Bank Sumut Syariah dikarenakan sesuai dengan kebutuhan saya					
Menceritakan hal-hal positif tentang produk						
7	Saya sering mendengarkan komentar positif tentang produk bank Sumut Syariah					
8	Saya sering menceritakan kepada rekan saya tentang kelebihan produk bank sumut syariah.					



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

13 Syakban 1442 H
27 Maret 2021 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Anggi Elisa Pamelia
Npm : 1701270073
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,60
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Faktor-faktor Kecenderungan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahah Terhadap Pendapatan Bank.	/	/	/
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.	ACC 29/3/2021	Dr. Rehmagati M.E.I.	27/3/21
3	Pengaruh Beban Jaminan Terhadap Minat Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Syariah.	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

(Anggi Elisa Pamelia)

Keterangan :

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak

KANTOR CABANG SYARIAH: MEDAN

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652
Medan, 09 September 2021

No : 579 /KCSy01-Ops/L/2021
Lamp. :-

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Tempat

Hal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 93/II.3/UMSU-01/F/2021 tanggal 30 Agustus 2021 dan surat dari KCPSy HM Yamin No : 429/KCSy01-KCPSy010/L/2021 tanggal 06 September 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:
Nama : Anggi Elisa Pamela
NIM : 1701270073
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy H.M Yamin Medan
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Operasional Cabang

ZULFIKAR
NPP.1239.160677.110804



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Hasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Elisa Pamela
Npm : 1701270073
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
14 September 2021	- Perbaiki pengetikan yang masih salah. - Menambahkan Ho3 pada Hipotesis. - Menambahkan Sitasi dari 5 dosen UMSU.	RA	
15 September 2021	- Perbaiki Sitasi 5 dosen UMSU dan mencantumkan di Daftar Pustaka - Menambahkan Penjelasan pada persentase di BAB IV	RA	
16 September 2021	- Melengkapi Sitasi 5 dosen UMSU beserta footnote - Menambahkan Daftar Pustaka.	RA	
18 September 2021	- ACC SKRIPSI	RA	

Medan, 18 September 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc.Prof.Dr. Muhammad
Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**

Pada hari ini Jum'at, Tanggal 20 Agustus 2021 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa

Nama : Anggi Elisa Pamela
Npm : 1701270073
Fakultas : Fakultas Agama Islam (FAI)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	<ul style="list-style-type: none">Menambahkan Koma
Bab I	<ul style="list-style-type: none">Menghapus Batasan MasalahPerbaikan Rumusan Masalah dan Tujuan Masalah
Bab II	<ul style="list-style-type: none">Penambahan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukanPerbaikan Kerangka Berfikir
Bab III	<ul style="list-style-type: none">Penambahan Rumus Pada SampelPenambahan Pengambilan Sampel
Lainnya	<ul style="list-style-type: none">Perbaikan daftar Pustaka
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 27 Agustus 2021

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris

(Riyan Pradeiya, M.E.I)

Pembahas

(Riyan Pradesyah, M.E.I)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektork@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 20 Agustus 2021 M, menerangkan bahwa :

Nama : Anggi Elisa Pamela
Npm : 1701270073
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Program : Perbankan Syariah
Studi Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengelola Akad Terhadap Minat Menjadi
Proposal Nasabah di PT. Bank SUMUT KCPSy HM. Yamin Medan.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 27 Agustus 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Prade Syah, M.E.I)

Pembahas

(Riyan Prade Syah, M.E.I)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I



Zailani, S. Pd.I, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Anggi Elisa Pamela
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 25 Oktober 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam

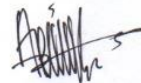
Nama Orang Tua

Ayah : Alm. Tumin
Ibu : Murni Barus
Alamat : Dusun I Desa Pertambatan

Pendidikan Normal

1. SDN 102070 Pondok Ulu
2. Al-washliyah Bandar Pama
3. SMK YAPIM Taruna Dolok Masihul
4. Tercatat Sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tamat Tahun 2021

Medan, 17 November 2021



ANGGI ELISA PAMELIA