

**PENGARUH BAGI HASIL,PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PERBANKAN SYARIAH TABUNGAN MUDHARABAH PASCA ISU
AKUISISI STUDI KASUS BANK MUAMALAT
KC MANGKUBUMI YOGYAKARTA**

**THE EFFECT OF PROFIT SHARING, MARKETING, AND SERVICE
QUALITY TOWARDS THE DECISION TO USE ISLAMIC BANK
SERVICE OF MUDHARABAH SAVING POST ACQUISITION ISSUES
A Study Case t Bank Muamalat of Mangkubumi Branch Office Yogyakarta**

Nama: Liid Hinrayanti

Dosen Pembimbing Skripsi: Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jl. Brawijaya,
Geblagan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183*

Email : liid.hinrayanti@gmail.com

aqidah.asri@fai.umy.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah pasca isu akuisisi Bank Muamalat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan obyek penelitian di Bank Muamalat Kc Mangkubumi Yogyakarta. Populasi adalah nasabah tabungan mudharabah sejumlah 1020, sedangkan sampel sejumlah 66 dengan teknik sampel simple random sampling. Metode Analisa data menggunakan teknik regresi berganda. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan jasa perbankan tabungan mudharabah dan besarnya 54,5% determinan koefisien.

Kata Kunci : *Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan keputusan pembelian tabungan mudharabah*

ABSTRACT

The research aimed at learning about the effect of profit sharing, marketing, and service quality towards the decision to use Islamic bank service of *mudharabah* saving in Islamic bank post acquisition issues of Bank Muamalat.

The research type is quantitative descriptive with research object of Bank Muamalat of Mangkubumi Branch Office Yogyakarta. The population were 1020 customers of *mudharabah* saving. The samples were 66 customers collected using simple random sampling technique. The data were analyzed using double linear regression technique.

The result of the research indicated that profit sharing, marketing, and service quality affected positively and significantly towards the decision to use Islamic bank service of *mudharabah* saving as much as 54,5% determinan koefisien.

Key Words: Profit sharing, Marketing, Service quality, Decision to buy, *Mudharabah* saving

PENDAHULUAN

Perkembangan Bank Muamalat dimulai sejak tahun 1994. Hal ini menunjukkan BMI mulai berkembang sebelum terjadinya krisis pada tahun 1997. Adapun pengaruh dari adanya BMI pada krisis moneter mampu bertahan untuk terus berkembang, karena BMI menjalankan konsep yang berorientasi dengan system bagi hasil. Orientasi bagi hasil inilah yang menjadikan bank syariah mampu tampil sebagai alternatif atau pengganti sistem bunga.

Sistem bagi hasil pada BMI merupakan solusi terhadap permasalahan yang selama ini ada pada perbankan. Disaat ini masyarakat Indonesia sudah mulai melihat sistem perbankan dan keuangan syariah sebagai alternatif yang

baru. Semua ini di latar belakang oleh kemampuan sistem perbankan syariah dalam menghadapi krisis global yang terjadi. Meskipun ditengah kondisi keuangan global yang belum membaik dari tahun 2011, namun perkembangan perbankan syariah tidak terpengaruh oleh kondisi tersebut. (Wirdayani, 2016:168).

Meskipun Bank Muamalat mengalami akuisisi akan tetapi nasabah tidak akan berpindah bank, karena nisbah bagi hasil yang diberikan di Bank Muamalat lebih besar dibandingkan di bank lain. Dan nasabah tetap yakin menabung di bank muamalat karena bagi hasil yang diberikan menarik.

Bank muamalat dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya tergantung kepada kemampuan bank dalam memberikan jasa pelayanan yang unggul, cepat dan tepat kepada nasabah. Untuk mencapai hal tersebut, maka bank harus mampu menciptakan produk jasa yang bernilai baru untuk mendapatkan nasabah yang potensial di tengah masyarakat, bahkan bank muamalat juga harus memumpuni dalam hal pelayanan serta pegawai yang berpotensi dalam memahami transaksi yang sesuai dengan hukum syariah islam.

Bank muamalat tetap menjaga kualitas pelayanan promosi direct selling, karena untuk menjaga pelayanan bank muamalat. Melalui kantor-kantor cabang serta produk usaha bank muamalat sendiri. Hal ini dikarenakan market share bank syariah kecil. Kurangnya pemahaman masyarakat dibidang perbankan syariah menyebabkan bank syariah harus menggunakan strategi seperti direct selling untuk menghimpun nasabah sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat pada khususnya yang beragama islam

bahwasannya sistem yang ada di bank syariah atau muamalat berbeda dengan bank konvensional.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menyusun karya ilmiah di Bank Muamalat Yogyakarta, karena Bank Muamalat bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Selain itu tabungan mudharabah merupakan tabungan yang cocok jika untuk tujuan investasi dan menyimpan uang dalam jangka waktu yang lama Bank Muamalat Yogyakarta maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Bagi hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan *Mudharabah*”** (Studi Nasabah Bank Muamalat Mangkubumi Yogyakarta).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari variable independen (variabel yang mempengaruhi) dan variable dependen (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono,2013:59). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variable bagi hasil (X1), promosi (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah pasca isu akuisisi studi kasus Bank Muamalat Kc Mangkubumi Yogyakarta.

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan data melalui observasi dan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi (Sugiyono, 2015:162).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan hasil pengolahan data tersebut. Adapun pembahasan yang dimaksud meliputi : karakteristik responden, pengujian berganda dan pembahasan.

Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	13
Kuesioner yang kembali	87
Kuesioner yang tidak dapat diolah	21
Kuesioner yang dapat diolah	66

Sumber: Data primer diolah (2018)

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, agama. Peneliti telah merangkum karakteristik responden secara terperinci ditunjukkan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	21	31,8	31,8	31,8
	Perempuan	45	68,2	68,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa responden laki-laki sebanyak 21 orang atau 31,8 % dan responden perempuan sebanyak 45 orang

atau 68,2%. Dengan demikian dalam penelitian ini, responden yang paling banyak yaitu perempuan.

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	13	19,7	19,7	19,7
	PNS/Guru/Polri	27	40,9	40,9	60,6
	Karyawan Swasta	23	34,8	34,8	95,5
	Tidak Bekerja/Pensiun	3	4,5	4,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden pelajar 13 orang atau 19,7% dan responden PNS sebanyak 27 orang atau 40% sedangkan responden karyawan swasta 23 orang atau 34,8% dan responden tidak bekerja/pensiun 3 orang atau 4,5%. Dengan demikian dalam penelitian ini, responden yang paling banyak yaitu PNS.

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	1,5	1,5	1,5
	SMP	2	3,0	3,0	4,5
	SMA	42	63,6	63,6	68,2
	D3	12	18,2	18,2	86,4
	S1	8	12,1	12,1	98,5
	S2	1	1,5	1,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.4 pendidikan yang ditempuh oleh responden yang menabung di Bank Muamalat Mangkubumi Yogyakarta dapat dijelaskan

bahwa yang tamat SD 1 orang atau 1,5, dan responden SMP 2 orang atau 3,0, responden SMA 42 orang atau 63,6, berjenjang pendidikan diplomasi/D3 sebanyak 12 orang atau 18,2, berjenjang pendidikan diplomasi/S1 sebanyak 8 orang atau 12,1. Sedang pendidikan diplomasi/S2 sebanyak 1 orang atau 1,5. Dengan demikian dalam penelitian ini paling banyak responden yang berjenjang pendidikan yaitu tamat SMA yaitu 63,6 %.

B. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas *instrument* penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011: 52). Validitas *instrument* ditentukan dengan mengorelasikan antara skor pertanyaan atau pertanyaan dengan skor total (jumlah dari semua skor pertanyaan atau pertanyaan). Skor tiap butir pertanyaan dikatakan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misal 5%) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid. Jika maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bilamana pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2011: 53). Alat analisis yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah *product Moment*. Berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan program SPSS 21. Adapun hasil dari pengujian validitas dinyatakan pada tabel 4.3 Dibawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Bagi Hasil	1	0,859	0,135	Valid
	2	0,911	0,135	Valid
	3	0,835	0,135	Valid
	4	0,849	0,135	Valid
	5	0,786	0,135	Valid
Promosi	6	0,381	0,135	Valid
	7	0,791	0,135	Valid
	8	0,822	0,135	Valid
	9	0,878	0,135	Valid
	10	0,852	0,135	Valid
Kualitas Pelayanan	11	0,525	0,135	Valid
	12	0,484	0,135	Valid
	13	0,487	0,135	Valid
	14	0,368	0,135	Valid
	15	0,559	0,135	Valid
	16	0,564	0,135	Valid
	17	0,656	0,135	Valid
	18	0,618	0,135	Valid
	19	0,642	0,135	Valid
	20	0,692	0,135	Valid
	21	0,665	0,135	Valid
	22	0,573	0,135	Valid
	23	0,659	0,135	Valid
	24	0,640	0,135	Valid
Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah	25	0,728	0,135	Valid
	26	0,814	0,135	Valid
	27	0,870	0,135	Valid
	28	0,884	0,135	Valid
	29	0,616	0,135	Valid
	30	0,932	0,135	Valid
	31	0,847	0,135	Valid

Sumber :Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa besarnya nilai r hitung seluruh butir pertanyaan nilainya lebih besar dari t table 0,135. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuesioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya yaitu regresi berganda.

C. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas sebagai alat untuk mengetahui konsistensi jawaban dari responden. Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk menguji reabilitas menggunakan teknik analisis dengan formula *Cronbach Alpha* melalui bantuan program SPSS 21. Suatu variabel dikatakan reabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 atau dengan kata lain ($> 0,60$) (Ghozali, 2011: 48). Pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.6. Hasil Pengujian Reabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai kritis	Keterangan
Bagi Hasil	0,900	0.6	Reliabel
Promosi	0,789	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,912	0.6	Reliabel
Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah	0,922	0.6	Reliabel

Sumber :Data primer diolah, 2018

Berdasarkan ringkasan hasil uji reabilitas seperti yang terangkum dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien. *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian lebih besar oleh (Ghozali, 2011:48

D. Uji Linearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya linearitas maka dapat dilihat dari nilai pada tabel berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Linearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-1,657	1,850		-,896	,374		
	Bagi Hasil	,723	,110	,550	6,567	,000	,596	1,678
	Promosi	,322	,109	,232	2,962	,004	,683	1,464
	Kualitas Pelayanan	,197	,065	,239	3,037	,003	,674	1,484

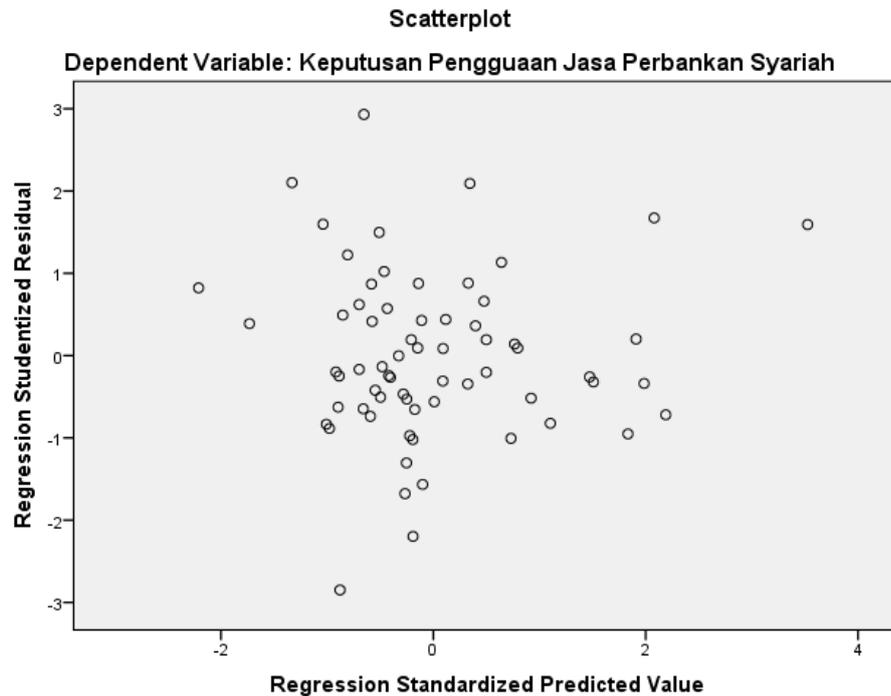
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah

Sumber : Data Primer, 2018

Karena nilai signifikansi $0,026 < 0,05$ maka antara bagi hasil dan keputusan penggunaan jasa perbankan syariah. Karena nilai signifikansi $0,049 < 0,05$ maka promosi dan keputusan penggunaan jasa perbankan syariah terjadi linearitas. Karena nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Sehingga semakin baik atau bagi hasil maka semakin besar pula keputusan menabungnya.

E. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah jikatidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139). Analisis uji asumsi heteroskedastisitas output SPSS melalui grafik scatter plot antara Z prediction (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y = Y prediksi – Y riil). Adapun hasil dari uji heteroskedisitas ini dapat dilihat pada gambar ibawah ini.



Sumber : Data primer diolah (2018)

Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

F. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian uji normalitas menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal.

Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan kolmogorov smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($\text{sig} > 0.05$) Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,21830337
	Absolute	,096
Most Extreme Differences	Positive	,064
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		1,175
Asymp. Sig. (2-tailed)		,126

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui nilai *asympt.sig* sebesar $0,126 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

G. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011:105). Pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *varian inflating factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai > 10 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi. Selain itu dapat dilihat juga dari nilai toleransi, jika lebih besar dari 0,1 (10%) maka tidak terjadi multikolinearitas. Adapun hasil dari uji multikolinearitas ini dapat dilihat pada tabel 4.9. dibawah ini.

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Variabel</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Bagi Hasil</i>	0,936	1,068	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Promosi</i>	0,858	1,166	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Kualitas Pelayanan</i>	0,816	1,225	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan hasil dari pengujian diatas dapat diketahui bahwa dalam model tidak terjadi multikolinearitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai toleran masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

H. Regresi Berganda

Teknik pengolahan data yang akan digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan alat analisa regresi linear berganda dan uji asumsi klasik. Regresi linear berganda dalam aplikasinya terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Persamaan analisis regresi linear berganda secara umum adalah sebagai berikut.

$$Y = 1,253 + 0,307X_1 + 0,247X_2 + 0,247X_2 + 0,541X_3 + e$$

1. Kontanta = 1,253

Koefisiennya positif sehingga korelasi searah Artinya jika tidak ada variabel promosi.Maka keputusan jasa perbankan syariah sebesar 1,253 satuan.

2. $b_1 = 0,307$

Koefisiennya positif sehingga korelasi searah Artinya jika arahnya Bagi Hasil meningkat sebesar satu satuan maka keputusan penggunaan jasa

perbankan Syariah akan meningkat sebesar 0.307 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

3. $b_2 = 0,247$

Koefisiennya positif sehingga korelasi searah Artinya jika variabel Promosi menurun sebesar 0.247 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

4. $b_3 = 0,541$

Koefisiennya positif sehingga korelasi searah Artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0.541 dengan anggapan variabel bebas lain tetap.

Tabel 4.10. Rangkuman Hasil Analisis X1,X2,X3 Terhadap Y

Variabel	B	beta	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	-1,253				
Bagi Hasil	0.307	0.244	4,271	0.000	Signifikan
Promosi	0.247	0.228	3,827	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,541	0,524	8,576	0.000	Signifikan
Fhitung	60,546				
Sig F	0.000				
R square	0.545				

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Untuk mengetahui hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan melalui pengujian pada masing-masing hipotesis, sebagai berikut.

5. Pengujian Parsial (Uji-t)

Tabel 4.11. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,657	1,850		-,896	,374
	Bagi Hasil	,723	,110	,550	6,567	,000
	Promosi	,322	,109	,232	2,962	,004
	Kualitas Pelayanan	,197	,065	,239	3,037	,003

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah

Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “ ada pengaruh bagi hasil terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah”.

Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai “ ada pengaruh positif promosi terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah”.

Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “ Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah”.

6. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-f)

Tabel 4.12. Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1173,564	3	391,188	59,127	,000 ^b
	Residual	410,193	62	6,616		
	Total	1583,758	65			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi, Bagi Hasil

Hasil pengujian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “ada pengaruh bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah”.

7. Koefisien Determinasi (*r square*)

Berdasarkan analisis regresi linear berganda menunjukkan besarnya koefisien determinasi (*r square*) = 0,545, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 54,5% sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

A. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc Mangkubumi, Yogyakarta

Dari hasil penelitian yang saya teliti bahwa bagi hasil berpengaruh positif artinya apabila bagi hasil naik atau semakin tinggi maka keputusan penggunaan semakin naik atau tinggi terhadap nasabah bahwa nasabah mengetahui nisbah keuntungan berdasarkan dalam bentuk persentase, besar persentase nisbah bagi hasil tabungan mudharabah yang ditetapkan saat ini bahwa return yang didapat tergantung kepada kinerja bisnis nasabah tertarik ingin menabung di bank, karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik minat nasabah. Saat ini nasabah tetap ingin menabung dan tidak terpengaruh oleh beredarnya isu akuisisi.

Konfirmasi peneliti kepada nasabah Bank Muamalat Kc Mangkubumi Yogyakarta.

1. Meskipun Bank Muamalat mengalami akuisisi akan tetapi nasabah tidak akan berpindah bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan di Bank Muamalat Kc Mangkubumi lebih besar 20,024,102 dibandingkan di bank lain.
2. Nasabah tetap yakin menabung di bank maumalat karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik. menurut nasabah menabung setiap 1000 rupiah uang yang ditabung akan diberikan bagi hasil.

Hal ini selaras dengan sistem pembagian bagi hasil bank muamalat H1 1000 nasabah tetap menabung di Bank Muamalat mengetahui nisbah keuntungan ditentukan tidak hanya berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dan bank.

B. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc. Mangkubumi, Yogyakarta

Dari hasil yang saya teliti bahwa promosi berpengaruh positif artinya apabila promosi naik atau semakin tinggi maka keputusan penggunaan jasa tabungan mudharabah. Bank muamalat semakin tinggi nasabah yang tertarik menyimpan dana tabungan mudharabah. salah satu alasanya, karena pemberian hadiah yang diberikan oleh bank kepada nasabah melalui kegiatan pameran, event, serta kegiatan lain yang dilakukan bank.

Berdasarkan konfirmasi peneliti terhadap nasabah, nasabah tetap menabung di bank muamalat meskipun pasca isu akuisisi karena:

1. Promosi yang dilakukan oleh bank kepada nasabahnya secara langsung sehingga nasabah nyaman dan dekat dengan kemitraan dengan bank maumalat sangat dekat.
2. Nasabah tetap menabung di bank muamalat, karena termotivasi oleh informasi yang diberikan sales atau marketing. Informasinya adalah adanya jaminan keamanan uang yang ditabung sehingga nasabah percaya.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc. Mangkubumi, Yogyakarta

Dari hasil yang saya teliti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif artinya apabila kualitas pelayanan naik atau semakin tinggi maka keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah bagi nasabah seperti fasilitas penunjang yang dimiliki bank cukup lengkap petugas selalu berpenampilan rapi dan bersih dan kebersihan dan kenyamanan bank selalu terjaga. Bank juga bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala bank memproses dengan cepat atas

transaksi yang nasabah lakukan, nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai komitmen dalam bidang keuangan dan petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah nasabah merasa nyaman aman dalam bertransaksi di Bank Muamalat Mangkubumi Yogyakarta. Dan nasabah yakin bank akan menjamin kerahasiaan transaksi data nasabah.

Berdasarkan konfirmasi peneliti terhadap nasabah, nasabah tetap menabung di Bank Muamalat meskipun pasca isu akuisisi karena:

1. Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah
2. Nasabah merasa aman dalam transaksi di bank muamalat kc mangkubumi Yogyakarta.
3. Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah cepat dan tepat.

D. Pengaruh Secara Simultan/ Bersama-sama Bagi Hasil, Promosidan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc. Mangkubumi, Yogyakarta

Dari hasil yang saya teliti bahwa bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif bagi nasabah, karena nasabah tertarik menyimpan dananya di bank tabungan mudharabah berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai jasa bank lengkap dan tidak meunda dalam menggunakan jasa simpanan di bank. Nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah karenaproduk bank muamalat lebih unggul dan menarik dari pada produk bank lainnya, dan nasabah merasa puas dengan tabungan mudharabah yang ada di Bank Muamalat Mangkubumi Yogyakarta. Di saat Bank Muamalat mengalami akuisisi nasabah tetap menyimpan dana nya di Bank Muamalat karena produk yang ada di bank tersebut. Diantara ketiga variabel tersebut, faktor yang paling berpengaruh

adalah bagi hasil karena mempunyai nilai sebesar 6,567 dan sedangkan promosi sebesar 2,962 dan kualitas pelayanan sebesar 3,037 .

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Bagi Hasil secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankantabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc. Mangkubumi, Yogyakarta.
2. Promosi secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc Mangkubumi, Yogyakarta.
3. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc Mangkubumi, Yogyakarta.
4. Bagi Hasil, Promosi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan tabungan Mudharabah Bank Muamalat Kc Mangkubumi Yogyakarta danf aktor yang berpengaruh adalah bagi hasil.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti. Sebagai penambah pemahaman mengenai akad *Mudharabah*, serta media untuk belajar dalam memecahkan masalah.
2. Bagi pihak luar, dapat digunakan menjadi bahan masukan bagi nasabah atau pun calon nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.
3. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian yang lebih dalam mengenai bank syariah.
4. Bank Muamalat tetap menjaga kualitas pelayanan promosi direct selling karena untuk menjaga pelayanan Bank Muamalat, melalui kantor-kantor cabang serta produk usaha bank muamalat sendiri. Hal ini dikarenakan market share bank syariah kecil. Kurangnya pemahaman masyarakat dibidang perbankan syariah menyebabkan Bank Syariah harus menggunakan strategi seperti direct selling untuk menghimpun nasabah sekaigus memberikan pemahaman kepada masyarakat pada khususnya yang beragama islam bahwasannya sistem yang ada di Bank Syariah atau Muamalat berbeda dengan Bank Konvensional pada umumnya.
5. Bagi hasil mempengaruhi paling tinggi maka bank muamalat tetap mempertahankan sistem bagi hasil yang dipakai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Ghofur Ansori. (2007). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Antonio, Syafi'i, (2001), *Bank Syariah dan praktek*, jakarta :Gema insani
- Antonio, Muhammad Syafi'i & Perwataatmadja, Karnaen, (1992), *Apa dan bagaimana BANK ISLAM*, Yogyakarta: Veresia Grafika
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Imam Ghozali. (2006). "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karim, Adiwarmanto A, (2013), *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Maski, G. (2012). Analisis keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada bank syariah di Malang. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 4(1).
- Nurhayati Sri. (2009). *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat
- Suharsimi Arikunto, (1993), *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*, jakarta: Rineka Cipta
- Wiroso. (2013). *Prinsip Dasar perbankan Syariah*. Jakarta

Jurnal

- Ali Mahmudi (2015). Pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas Pelayanan terhadap minat menabung di *BMT tumang cabang Salatiga*.
- Andraeny, D. (2011). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Tingkat Bagi Hasil, dan Non Performing Financing terhadap Volume Pembiayaan Berbasis Bagi Hasil pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi XIV*, 47.
- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utami, D. E. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi Carter. *INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*, 2(1).
- Atanasius Hardian Permana Yogiarto, A. (2015). *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah*

Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan)
(Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).

Bagja Suamntri (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah.

Jackson R.S. Weenas kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian spring bed comforta.

Neneng Fajriyah. (Pengaruh, Promosi, Reputasi dan Lokasi Strategi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro

Raihanah Daulay. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di kota Medan; *jurnal Manajemen & Bisnis Vol 10 NO.01 APRIL ISSN 1693-7619*

Rendy Gulla. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada hotel manado grace INN. *Jurnal Emba* vol 3 No. 1 Maret 2015 ISSN 2303-1174

Tuti Hastuti (2013). Kualitas pelayanan dan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah penyimpan Bank Syariah.

Website

www.bankmuamalat.co.id