

PENGARUH KEUNGULAN PRODUK TABUNGAN MUDHARABAHTERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI CABANG TUBAN

Inarotul A'yun

Institut Agama Islam Nadhotul Ulama Tuban
inna.ra2022@gmail.com

Rifatin Faizah

Institut Agama Islam Nadhotul Ulama Tuban
rifatinfaizah9@gmail.com

Siti Fatimah

Institut Agama Islam Nadhotul Ulama Tuban
sitifatimahfat0312@gmail.com

Abstract

This journal discusses the advantages of mudharabah savings products on customer satisfaction at the BSI Tuban branch. The purpose of this research is to measure the influence of the superiority of mudharabah savings products at the BSI Tuban branch. This research uses a quantitative type of research. The population of this study were customers from the Tuban branch of BSI bank. The data collection technique in this research is by distributing questionnaires to customers for answers. and the data management technique in this research is to use quantitative data analysis using SPSS. Next, a classic assumption test will be carried out consisting of a normality test and a heteroscedasticity test. Next, use linear regression analysis, and hypothesis testing, t-test, coefficient of determination. The results of this research state that the superiority of mudharabah savings products has a positive effect on customer satisfaction. The research was conducted with 100 respondents from customers or service users of the Bank BSI Tuban branch. Based on data obtained from distributing questionnaires, the T-test results were 1.233 with T table 1.66023, meaning $T \text{ count} < T \text{ table}$, with a significant value of 0.228, it can be concluded that there is a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Advantages of mudharabah savings products, customer satisfaction*

Pendahuluan

Bank Syariah Indonesia (BSI) semakin memperkuat posisinya sebagai bank Syariah terbesar di Indonesia dibuktikan dengan BSI memiliki 773 kantor cabang yang

Copyright: © 2023. The authors. Perbankan Syariahhis licensed under a Creative Commons Attribution- NonCommercial 4.0 International License.

tersebar di seluruh provinsi Indonesia. Bank syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu perbankan yang bergerak dalam bidang industry Syariah selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam industry perbankan syariah di Indonesia agar dapat bertahan hidup juga dapat bersaing dengan bank lain yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya perbankan Syariah, semakin membuat bank berlomba-lomba memberikan suatu usaha yang kontinu dan komprehensif agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan nasabah guna tercapainya tujuan dari Bank Syariah Indonesia.

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang paling penting dalam mengevaluasi kualitas Layanan, di mana nasabah mengevaluasi kinerja yang diterima dan layanan yang diterima dapat dirasakan langsung pada produk. Kualitas layanan ditentukan yaitu konsistensi layanan yang diberikan oleh pengguna layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan apa yang diamati memiliki efek positif pada perilaku atau niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut, Hal ini dapat dilihat dari fenomena di dunia perbankan mencakup perbankan Islam dan tradisional.

Fenomena yang terjadi saat ini dapat dilihat pada persaingan konsolidasi terjadi antar bank, sehingga masing-masing bank harus bertahan dalam persaingan industri perbankan. Dengan persaingan yang semakin meningkat dalam bisnis jasa perbankan, setiap bank pasti mengetahui arti pentingnya bangun kepuasan nasabah agar mereka tetap merasa puas (Sari, 2020).

Selain persaingan yang sangat ketat saat ini, perbankan harus menerapkan Sistem layanan berkualitas untuk semua produk dan layanannya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakikatnya ditunjukkan untuk pemenuhan kebutuhan nasabah dalam semua kegiatan keuangan mereka untuk mencapai hal ini Bank harus mengembangkan produk dan layanan kreatif yang dapat merespon dengan kebutuhan pelanggan mereka (Safira, 2021).

Banyak produk yang dibuat dengan berbagai jenis, termasuk kualitas dalam bentuk yang keseluruhannya bertujuan untuk membangkitkan minat pelanggan bagi pelanggan untuk membeli produk ini. Oleh karena itu, setiap bank harus mampu menciptakan produk terbaik kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kualitas produk itu penting untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika pelanggan mengevaluasi bahwa kualitas produk yang diterima memenuhi harapan yang diinginkan, maka pelanggan merasa puas dengan produk tersebut (Cahyanti et al., 2021, 43–52).

Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, penelitian menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif, untuk menguji hipotesis lainnya. Alasan peneliti mengambil penelitian kuantitatif adalah untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan

mengisi pertanyaan atau pernyataan. dalam kuesioner diukur dengan skala Likert (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, tidak berpendapat, Setuju dan Sangat Setuju).

Sangat tidak setuju	= skor 1
Tidak setuju	= skor 2
Tidak berpendapat	= skor 3
Setuju	= skor 4
Sangat setuju	= skor 5

Hasil dan Pembahasan

1. keunggulan produk

Keunggulan Produk adalah cara suatu produk dapat didefinisikan untuk bersaing dan menawarkan konsumen sesuatu yang mereka anggap memuaskan. Keunggulan biasanya merupakan salah satu strategi bersaing perjuangan untuk menguasai pasar. Dari perspektif komunitas, keunggulan adalah tolok ukurnya dan cara untuk meningkatkan visibilitas dan kualitas produk dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat. Keunggulan adalah keadaan yang dinamis berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fauzan, 2022, 103–118).

Ada beberapa indicator yang digunakan untuk menilai suatau produk dikatakan unggul yaitu;

- Kualitas produk adalah seberapa baik produk yang dihasilkan dengan cara pengembangan yang dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan. Produk dapat dikatakan berkualitas jika produk tersebut mampu menjalankan fungsinya, yang meliputi kehandalan dan daya tahan
- Keandalan dan kemudahan bertransaksi.
- Kinerja (performance), yang mengacu pada karakteristik fungsional dasar perangkat

2. Tabungan mudharabah

Tabung merupakan simpanan yang penarikanya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan (Muhammad, 2014). Menurut Undang-undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Pada hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) mengeluarkan fatwa menyatakan bahwa tabungan merupakan tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah (Karim, 2010).

Akad mudharabah adalah akad keuangan/investasi dari pemilik dana (shohibul maal) kepada pengelola dana (mudarib) untuk melaksanakan kegiatan

usaha syariah tertentu, dan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan hubungan yang telah disepakati sebelumnya. Bank syariah bertanggung jawab penuh atas kerugian tersebut kecuali pihak lain bertindak kesalahan yang disengaja, lalai atau melanggar perjanjian (Pratiwi, 2021).

Prinsip mudharabah adalah bagian dari produk perbankan syariah yang unik, karena memiliki perbedaan filosofis antara sistem perbankan konvensional dengan perbankan syariah yang menganut prinsip bagi keuntungan atau kerugian. Prinsip bagi hasil dikenal sebagai profit and loss sharing, dimana ketika mudharib mendapatkan hasil dari pengembangan modal usaha dari shaibul mal maka keuntungan yang didapat dibagi sesuai dengan perjanjian. Begitu pula dengan kerugian, maka antara mudharib dengan shaibul mal sama-sama menanggung. Konsep inilah yang diusung oleh syariah bawasannya skim mudharabah ini menerapkan sistem kerjasama berbasis keadilan (Chasanah Novambar Andiyansari, 2020, pp. 42–54).

Tabungan Mudharabah merupakan tabungan yang dijalankan dengan menggunakan akad mudharabah seperti mudharabah mtlqah dan mudharabah muqayyadah. Perbedaan utamanya terletak pada persyarata yang diberikan dari pemilik dana kepada bank yang mengelola. Pengelolaan mudharabah pada bank syariah yang akan membagi hasil kepada pemilik dana sesuai nisbah yang telah disepakati bersama (Rahmani, 2020, 127).

Rukun dan syarat mudharabah

1. Rukun mudharabah

- Pelaku (pemilik dan pengelola dana)
- Unsur mudharabah (modal dan tenaga kerja)
- Ijab kanul (kesepakatan kedua belah pihak)
- Bagi hasil keuntungan

2. Syarat mudharabah

- Modal atau asset harus berupa uang tunai
- Mereka yang melakukan akad akan diisyaratkan kapasitasnya melakukan Tasharraf (segala bentuk interaksi manusia)
- Modal harus diketahui dengan jelas, sehingga dapat dibedakan antara modal usaha dan keuntungan
- Persentase bagi hasil harus jelas
- Ucapan persetujuan (ijab) pemilik modal dan persetujuan pengelola
- Mudharabah tidak bersyarat, sesuai keinginan pengelola dan tidak keluar dari kesepakatan yang telah disepakati.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang datang dengan membandingkan kesan kinerja produk (hasil) dan jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, layanan bisa diduga berkualitas buruk. Dan jika kenyataan

memenuhi harapan, maka pelayanan dapat dianggap memuaskan (Aina, 2021). kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara berikut:

a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau pengaduan yang diajukan nasabah dalam suatu periode. Semakin banyak, semakin kurang baik dan sebaliknya, untuk itu perlu adanya sistem pengaduan dan usulan.

b. Survei Keputusan nasabah

Dalam hal ini, Bank perlu melakukan investigasi dari waktu ke waktu Wawancara atau survei tentang topik serupa bank tempat nasabah sebelumnya melakukan transaksi. Itu sebabnya perlu Survei Keputusan nasabah.

c. perasaan puas

Kepuasan terhadap produk dan pelayanan) adalah kasus ketika pelanggan mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan yang baik dan kualitas produk yang baik dari perusahaan.

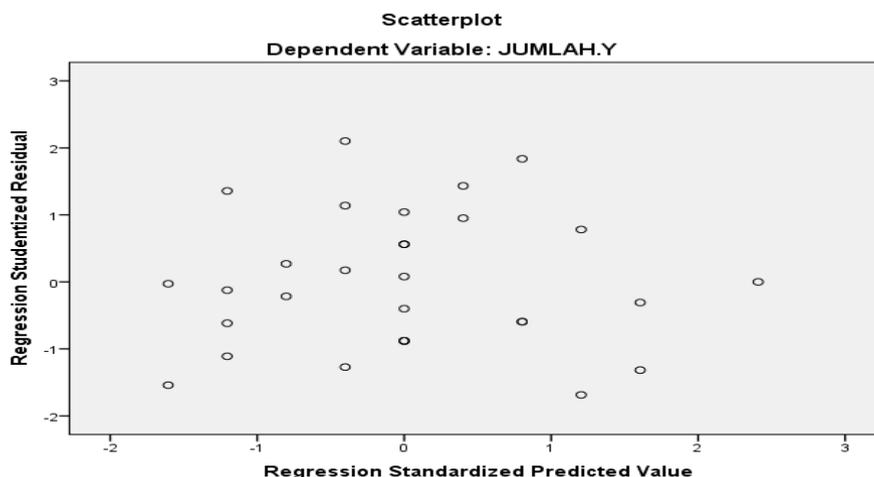
1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07913370
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.062
Test Statistic		.088

Berdasarkan pada table 1 diketahui bahwa nilai *Asymp, sig. (2-tailed)* dari nilai *unstandardized residul* sebesar 0,200 yang menunjukkan bahwa $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data dalam penilaian ini berdistribusi normal.

2. Uji heteroskedastisitas



Berdasarkan table 2 tersebut dapat dijelaskan bahwa *scatterplot* menunjukkan titik-titik terdistribusi secara acak dan terdistribusi dengan baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat *heteroskedastisitas* pada model yang digunakan, sehingga model regresi sesuai untuk prediksi kepuasan nasabah berdasarkan variable independen keungulan produk tabungan mudharabah

3. Analisis regresi linier

Model	Coefficients						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.694	1.777		4.892	.000		
Jumlah.X	194	.158	.227	1.233	.228	1.000	1.000

Berdasarkan hasil table 3 persamaan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut;

$$Y = a + bx$$

Keterangan;

Y= Nilai prediksi dari variable Y berdasarkan nilai variable X

a= titik potong Y merupakan nilai bagi Y ketika X= 0

b= kemiringan atau slope atau perubahan rata-rata dalam y untuk setiap perubahan dari satu unit X, baik berupa peningkatan maupun penurunan

x= nilai variable X yang dipilih

4. Uji Hipotesis

Uji Signifikansi (pengaruh nyata) variabel independen (Xi) terhadap variabel dependen (Y) baik secara bersama – sama maupun parsial pada 1 (H1) sampai dengan hipotesis 3 (H3) dilakukan dengan Uji –F (F-test) dan Uji –t(t-test) pada level taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diperkirakan variabel keungulan produk tabungan mudharabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI cabang Tuban.

Uji T- Parsial

Uji T digunakan untuk membuktikan bahwa koefisien dari masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Dengan pengambilan keputusan menggunakan dua cara :

Cara 1 : Jika $\text{sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak

Jika $\text{sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima

Cara 2 : Jika T hitung $<$ T tabel maka hipotesis ditolak

Jika T hitung $>$ T tabel maka hipotesis diterima

5. Uji T

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.694	1.777		4.892	.000		
JUMLAH.X	.194	.158	.227	1.233	.228	1.000	1.000

a. Dependent Variable: JUMLAH.Y

1. Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi dari variabel X keungulan produk tabungan mudharabah sebesar 0,228. Menurut kriteria uji T di atas jika nilai signifikan dibandingkan dengan taraf signifikansi maka akan menunjukkan hasil $0,228 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 ditolak yang menjelaskan bahwa variable X keungulan produk tabungan mudharabah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam di Bank BSI cabang Tuban.
2. Dengan menggunakan cara ke 2 maka diperoleh hasil T tabel sebesar 1,66023, Nilai T tabel diperoleh dengan mencari angka $df = n-k-1 = 100-2-1 = 97$ dengan taraf signifikan $0,05/2 = 0,025$ dan mencocokkannya di daftar angka T tabel, ditemukan nilai T tabel sebesar 1,66023. Jika nilai tersebut dibandingkan dengan T hitung sesuai dengan kriteria diatas maka dapat diketahui bahwa T hitung 1,233 T tabel 1,66023 atau $1,233 < 1,66023$. Hal ini berarti bahwa hipotesis 1 ditolak yang menggambarkan bahwa variabel X keungulan produk tabungan mudharabah tidak berpengaruh terhadap variable Y kepuasan nasabah dalam pada bank BSI cabang Tuban

6. Koefisien determinasi

Model Summary ^b		
R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.051	.018	2.11594
a. Predictors: (Constant), JUMLAH.X		
b. Dependent Variable: JUMLAH.Y		

Berdasarkan hasil table 6 uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R sebesar 0,018. Hal ini menunjukkan bahwa variable X keungulan produk tabungan mudharabah terdapat tingkat kepuasan nasabah 18%.

Pengaruh Keungulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa keungulan produk tabungan mudharabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan dengan 100 responden dari nasabah atau pengguna jasa Bank BSI cabang tuban. Berdasarkan data

yang diperoleh dari penyebaran kuoesioner didapatkan hasil uji T sebesar 1,233 dengan T table 1,66023 artinya T hitung < T table, dengan nilai signifikan 0,228 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terdapat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul Pratiwi (2021), terkait pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Huri Safira (2021), dengan judul pengaruh keunggulan produk dan penerapan Islam terhadap kepuasan nasabah bank Syariah (studi kasus BSI cabang ratulangi palopo. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable X dengan variable Y.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang kita lakukan telah mendapatkan hasil bahwa hasil uji T sebesar 1,233 dengan T table 1,66023 artinya T hitung < T table, dengan nilai signifikan 0,228 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terdapat kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dengan adanya hasil uji parsial (uji t) membuktikan bahwa hasil uji kami signifikan dari variabel keunggulan produk tabungan mudharabah (variabel X) sebesar 0,00 yang mana hasil tersebut harus memperoleh hasil < dari 0.05.

Hal ini adalah bukti nyata bahwa produk tabungan mudharabah lebih baik dan menjadi aset berharga yang bisa dibawa oleh perusahaan dipuncak kesuksesan perbankan. semakin baik produk yang dimiliki, maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah terhadap BSI cabang Tuban.

Daftar Pustaka

- Aina, N. (2021). Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare). Skripsi: IAIN Parepare.
- Cahyanti, E., Rapida, I. R., & Nasution, A. I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek. *Jurnal Dimamu*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v1i1.376>
- Chasanah Novambar Andiyansari. (2020). Akad Mudharabah dalam Perspektif Fiqih dan Perbankan Syariah. *SALIHA: Jurnal Pendidikan & Agama Islam*, 3(2), 42–54. <https://doi.org/10.54396/saliha.v3i2.80>
- Fauzan, M. A. (2022). Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. 2(2).
- Karim, A. (2010). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. PT Grafindo Persada.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Rajawali Pers.

- Pratiwi, N. (2021). Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Rahmani, S. (2020). Faktor-Faktor Kebijakan Yang Mempengaruhi Tabungan Mudharabah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(2), 122–137. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.225>
- Safira, H. (2021). Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Cabang Ratulangi Palopo. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Sari, N. (2020). Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadi'ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (Iain Palopo.