

**PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA AKAD *WADI'AH* DI PERBANKAN SYARIAH KOTA  
PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

**EVA PRATIWI**  
**Nim: 1704110131**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 1442 H / 2021 M**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : **PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
AKAD *WADIAH* DI PERBANKAN SYARIAH  
KOTA PALANGKA RAYA**

NAMA : EVA PRATIWI

NIM : 1704110131

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2021

Menyetujui

Pembimbing I

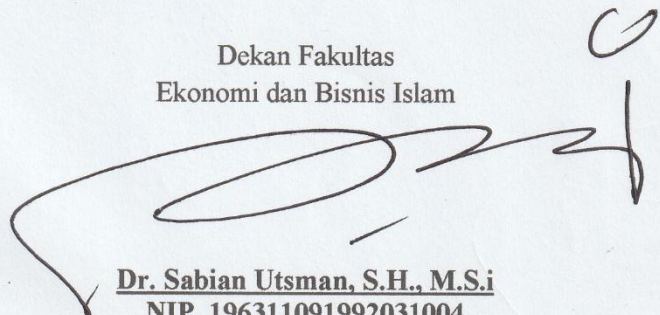
  
M. Zainal Arifin., M. Hum  
NIP. 197506202003121003

Pembimbing II

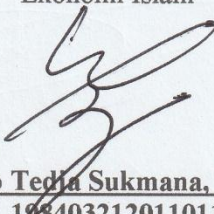
  
Sofyan Hakim, M. M., M.AP  
NIP.

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i  
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
Enriko Tedja Sukmana, M.S.i  
NIP. 198403212011011012

**NOTA DINAS**

Palangka Raya, Oktober 2021

**Hal : Mohon Diuji Skripsi**

**Eva Pratiwi**

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALANGKA RAYA**

di-

Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

**NAMA : EVA PRATIWI**

**NIM : 1704110131**

**JUDUL : PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA AKAD  
WADI'AH DI PERBANKAN SYARIAH KOTA  
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

M. Zainal Arifin., M. Hum  
NIP. 197506202003121003

Mengetahui

Pembimbing II

Sofyan Hakim, M. M., M.AP  
NIP.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA AKAD WADI'AH DI PERBANKAN SYARIAH KOTA PALANGKA RAYA" Oleh Eva Pratiwi, NIM : 1704110131 telah dimunaqasahkan oleh tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 September 2021  
Palangka Raya, 28 September 2021

### TIM PENGUJI

1. **Enriko Tedja Sukmana, M. Si**  
(Ketua Sidang/Penguji) (.....)
2. **Dr. H. Sugiyanto, M.Pd**  
(Penguji 1) (.....)
3. **M. zainal Arifin, M. Hum**  
(Penguji 2) (.....)
4. **Sofyan Hakim, M.M., M.AP**  
(Sekertaris Penguji) (.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i**  
NIP. 196311091992031004

**PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA AKAD *WADI'AH* DI PERBANKAN SYARIAH KOTA  
PALANGKA RAYA**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

**Eva Pratiwi**

**NIM : 1704110131**

Bank sudah menjadi lembaga keuangan yang tidak bisa dipisahkan dari masyarakat, termasuk mahasiswa. Perbankan syariah Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Setiap bank mempunyai limit saldo yang ditawarkan kepada nasabahnya hal tersebut membuat daya tarik tersendiri bagi setiap nasabah agar nasabah yang menabung mendapatkan kepuasan yang diinginkan bagi setiap nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah minat menabung diperbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* dikota Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kombinasi (*mixed methods*) model urutan penemuan analisis kuantitatif dan kualitatif (*Sequential Explanatory*). Objek penelitian yang digunakan yaitu mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, FEBI IAIN Palangka Raya angkatan 2017 yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 dan Bank Muamalat Palangka Raya dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat menabung diperbankan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $13,579 > f_{tabel}$  sebesar 7,02. Data kuantitatif tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa responden yang menyatakan bahwa minat menabung di perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah*. Dengan demikian data kualitatif ini memperkuat data kuantitatif dan memperluas data kuantitatif.

**Kata Kunci: Minat, Menabung, Limit Saldo, Akad *Wadi'ah* dan Kepuasan**

**Nasabah**

**THE INFLUENCE POLICY OF LIMITED BALANCE IN TOWARDS  
TOWARDS CUSTOMERS SATISFACTION ON AKAD WADI'AH AT  
ISLAMIC BANK IN PALANGKA RAYA**

**ABSTRACT**

**By:**

**Eva Pratiwi**

**NIM : 1704110131**

*Bank is an financial institutional that cannot be separated from society, including students. Islamic Bank is a bank that in its activity refers to Islamic law, and in its activity not expense interest and also do not pay the interest to the customers. Every single bank has balance limit that offer to their customer and become their own attractiveness for the customer so the customer that saving to get satisfaction that customer wants. The research objective was to know the saving interest at Islamic banking in balance limit context toward customers' satisfaction on akad wadi'ah in Palangka Raya.*

*This research used mixed methods between quantitative analysis finding and qualitative (Sequential Explanatory). The research objects were Economic Islam department students, FEBI IAIN Palangka Raya generation of 2017 that became customer at Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 and Bank Muamalat Palalngka Raya with total sample 70 students and used questionnaire and interview as data collection instruments.*

*The result showed that saving interest at Islamic bank had positive effect toward customers' satisfaction on akad wadi'ah in Palangka Raya with significance value  $0.001 < 0.005$  and  $f_{observed} 13.479 > f_{table} 7.02$ . Qualitative data supported by interview result to some respondents which stated that saving interest at Islamic bank had effect toward customers' satisfaction on akad wadi'ah. So this qualitative data reinforce and expand quantitative data.*

**Key Words: Interest, Saving, Balance Limit, Akad Wadi'ah, Customers' Satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Limit Saldo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Akad *wadi'ah* Di Perbankan Syariah Kota Palangka Raya” dengan baik tanpa ada hambatan yang berarti. Sholawat serta salam tak lupa kita junjungkan kepada keharibaan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita untuk berhijrah dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang yang penuh ilmu seperti sekarang ini. Penyusunan skripsi ini wujud untuk meraih gelar sarjana S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah IAIN Palangka Raya.

Peneliti menyadari masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah berjasa dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Untuk ini peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag., selaku rector IAIN Palangka Raya
2. Dr. Drs. Sabian Usman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya
3. Enriko Tedja Sukmana, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya.
4. Zainal Arifin, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Sofyan

Hakim, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing 2 dan Dosen Penasehatan Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

5. Seluruh dosen dan staf yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih dengan ikhlas sudah memberikan yang terbaik dari waktu, materi dan tenaga dalam membagikan ilmunya.
6. Pihak BSI KC Palangka Raya 3, Bank Muamalat dan seluruh responden yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan perannya kepada peneliti.

Akhirnya peneliti mengucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu peneliti dalam membuat skripsi ini semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, *Aamiin* Allahumma Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, Oktober 2021

**EVA PRATIWI**

NIM. 1704110131



## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Pratiwi  
NIM : 1704110131  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “PENGARUH KEBIJAKAN LIMIT SALDO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA AKAD *WADI'AH* DI PERBANKAN SYARIAH KOTA PALANGKA RAYA” adalah benar karya saya sendiri, dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



**EVA PRATIWI**  
**NIM. 1704110131**

## MOTTO

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“ Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim, No. 2699)



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er

ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīm</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em

ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	.....'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

**C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata**

1. Bila dimatikan, ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
م جيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū

فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>
------	---------	--------------

**F. Vokal Rangkap**

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof**

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif + Lām**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

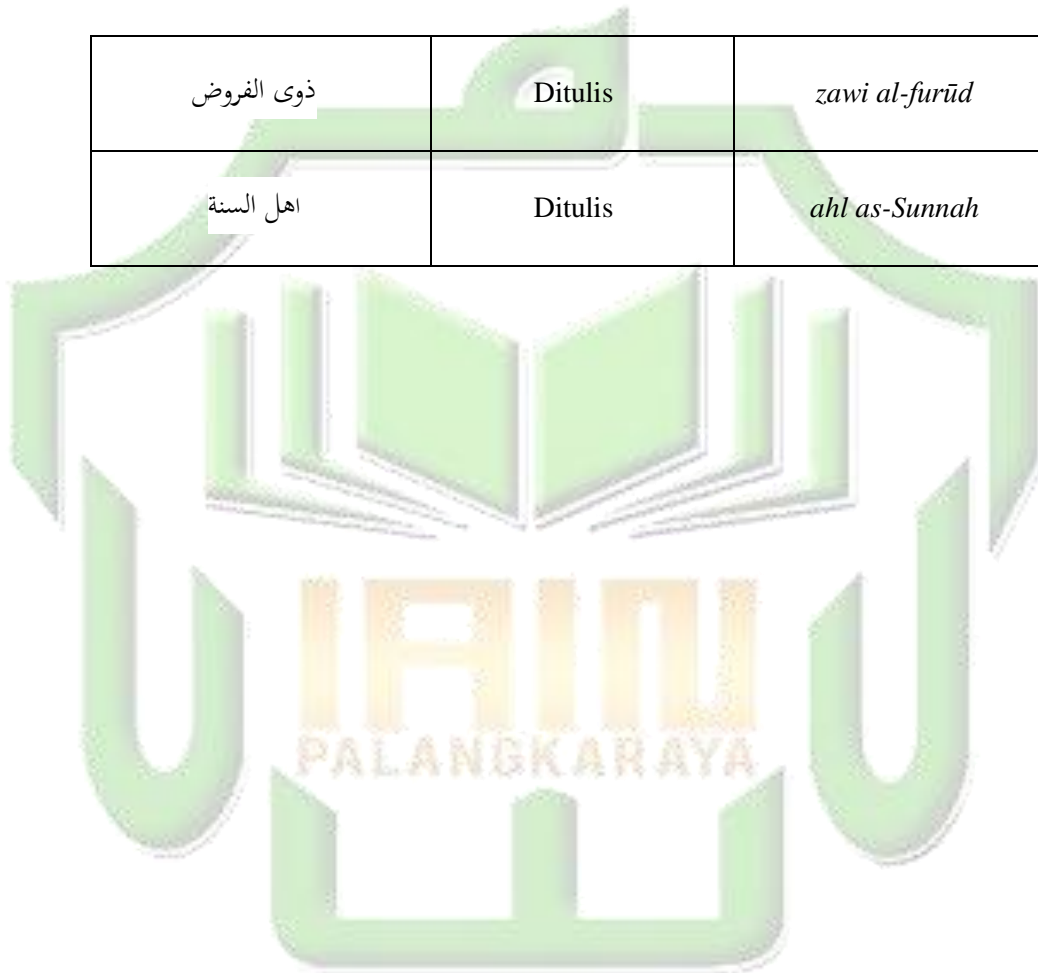
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

1. Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9

B. Kajian Teoritis.....	13
1. Teori Minat Menabung.....	13
a. Minat .....	14
b. Pengertian Minat Menabung.....	15
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	16
d. Minat Nasabah .....	17
2. Teori Akad <i>Wadi'ah</i> .....	19
a. Pengertian <i>Wadi'ah</i> .....	19
b. Landasan syariah.....	20
c. Jenis-Jenis <i>Wadi'ah</i> .....	21
d. Tabungan <i>Wadi'ah</i> .....	22
3. Teori Kepuasan .....	24
a. Pengertian Kepuasan .....	24
b. Strategi Kepuasan .....	25
4. Bank Syariah .....	28
a. Pengertian Bank .....	28
b. Pengertian Bank Syariah .....	29
c. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah .....	33
5. Kerangka Berfikir.....	34
6. Hipotesis.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
C. Metode kuantitatif .....	39
1. Definisi operasional Variabel .....	39
2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
3. Teknik pengumpulan Data.....	43
4. Uji Instrumen penelitian .....	46
5. Teknik Pengolahan Data.....	55
6. Uji prasyarat Analisis.....	56

7. Analisis Data Kuantitatif .....	59
D. Metode kualitatif .....	60
1. Teknik pengumpulan Data .....	60
2. Pengabsahan Data .....	63
3. Analisis Data Kualitatif .....	65
E. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif .....	67
F. Sistematika Penulisan.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	70
B. Penyajian Data .....	81
1. Penyajian Data Kuantitatif .....	83
2. Penyajian Data Kualitatif.....	105
C. Pembahasan.....	116
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>123</b>
A. Kesimpulan .....	123
B. Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
A. Buku .....	125
B. Kamus .....	127
C. Skripsi .....	127
D. Jurnal .....	128
E. Internet .....	128
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Kisi-Kisi pertanyaan Dalam Angket .....	44
Tabel 3.2 Skala Liket Pertanyaan Skor Positif.....	45
Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Minat Menabung.....	49
Tabel 3.4 Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah Pada Akad <i>Wadi'ah</i> di Kota Palangka Raya.....	50
Tabel 3.5 Tingkat Keandalan <i>Cronbach Alpha</i> .....	52
Tabel 3.6 Reabilitas X.....	53
Tabel 3.7 Reabilitas Y.....	54
Tabel 3.8 <i>Reability States</i> x dan Y .....	54
Tabel 4.1 Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	82
Tabel 4.4 Minat Menabung Diperbankan Syariah Dalam Konteks Limit Saldo .....	84
Tabel 4.5 Kepuasan Nasabah Pada Akad <i>Wadi'ah</i> di Kota Palangka Raya .....	88
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pendapat Tentang Minat Menabung di Perbankan Syariah Dalam Konteks Limit Saldo.....	93
Tabel 4.7 Data Interval Minat Menabung di Perbankan Syariah Dalam Konteks Limis Saldo .....	94
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pendapat Tentang Kepuasan Nasabah Pada Akad <i>Wadi'ah</i> di Kota PALangka Raya .....	95
Tabel 4.9 Data Interval Tentang Kepuasan Nasabah Pada Akad <i>Wadi'ah</i> di Kota Palangka Raya.....	96
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas (X) Dan (Y) .....	100
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	101
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	102
Tabel 4.14 Model Summary.....	103
Tabel 4.15 Regession Residual .....	103

Tabel 4.16 Koefisien .....104

Tabel 4.17 Narasumber dan Informen .....105



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	35
Gambar 4.1 Histogram .....	98
Gambar 4.2 Normal P-P Plot .....	98
Gambar 4.3 Grafik Scartterplot .....	99



## DAFTAR SINGKATAN

ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
BSI	: Bank Syariah Indonesia
BUS	: Bank Umum Syariah
BPRS	: Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
BNI	: Bank Negara Indonesia
BRI	: Bank Rakyat Indonesia
CS	: <i>Customer Service</i>
DPLK	: Dana Pensiun Lembaga Keuangan
FEBI	: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN	: Institut Agama Islam Negari
ICMI	: Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
MURI	: Musium Rekor Indonesia
QSD	: <i>Quality Function Deployment</i>
SIM	: Surat Izin Mengemudi
Sig.	: Signifikasi
Tbk	: Terbuka
UMKM	: Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
UU	: Undang- Undang

UUS : Unit Usaha Syariah

YKP : Yayasan Kesejahteraan Pegawai





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Istilah kredit banyak dipakai dalam perbankan konvensional yang berbasis pada bunga (*interest based*), sedangkan dalam perbankan syariah lebih dikenal dengan istilah pembiayaan (*financing*) yang berbasis pada keuntungan riil yang dikehendaki (*margin*) ataupun bagi hasil (*profit sharing*).<sup>1</sup>

Perbankan syariah merupakan Lembaga yang menjadi pelopor didunia maupun diIndonesia. Aktivitas keuangan dan perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat untk membawa mereka kepada, paling tidak, melaksanakan ajaran al-Qur'an yaitu:

- a. Prinsip *at-ta'wun*, yaitu saling membantu dan saling bekerja sama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dinyatakan dalam al-Qur'an:

لَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ  
وَالْتَقٰوْا

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...”(QS 5: 2)

---

<sup>1</sup> Hermawan Darmawi, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006, h. 46

- b. Prinsip menghindari *Al Iktinaz*, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (*idle*) dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana dinyatakan didalam al-Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

*“Hai orang-orang beriman, jangan lah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu...” (QS 4:29)<sup>2</sup>*

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 perbankan syariah adalah perbankan yang menerapkan Sebagian prinsip ekonomi islam. Bagian dari prinsip ekonomi islam yang diterapkan oleh perbankan syariah adalah larangan adanya riba dalam berbagai bentuk. Tindakan yang dilakukan perbankan syariah untuk merealisasikan larangan riba yaitu dengan memberikan layanan bebas bunga kepada seluruh nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Hal ini karena bunga bank mempunyai sifat seperti riba.<sup>3</sup>

Menabung adalah bagian dari implementasi ajaran Islam yang telah dicontohkan oleh umat terdahulu yang telah Allah SWT abadikan di dalam Al-quran surah yusuf. Oleh karena itu, aktivitas menabung tidak boleh mengandung unsur yang di larang dalam ajaran Islam seperti riba dan

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Azkia Publiser, 2009, h.

<sup>3</sup> Rahmawati Muin, *Lembaga Keuangan Syariah*, Makassar: Alauddin University Press, 2014, h. 41

berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif, tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang, dan menjauhi dua akad dalam satu transaksi.

Penghimpunan dana yang dilakukan bank syariah tidak berbeda jauh dengan bank konvensional. Perbedaannya adalah penghimpunan dana dalam bank syariah tidak didasarkan atas nama produk melainkan berdasarkan prinsip yang digunakan. Prinsip dalam penghimpunan dana dalam bank syariah terdiri dari dua prinsip, yaitu akad Wadi'ah dan akad Mudharabah. Di Indonesia hampir semua bank syariah menerapkan prinsip Wadi'ah untuk menghimpun dana. Akad wadi'ah adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank) dimana titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu, maka produk-produk perbankan syariah yang dapat diterapkan untuk prinsip ini adalah giro dan tabungan dan dilaporkan dalam kewajiban.

Pelayanan pada perbankan syariah dituntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan para nasabahnya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan perbankan syariah. Karena dengan terciptanya kualitas yang bagus serta ditunjang dengan kuantitas yang baik maka perbankan syariah akan dapat

diperhitungkan di level nasional sebagai lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat.

Minat menabung yaitu keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat sendiri awal dari seorang nasabah untuk membuka tabungan.

Limit saldo minimal adalah batas yang tersisa ditabungan. Setiap bank syariah telah memiliki aturan atau ketentuan yang harus ditaati. Tetapi setiap bank apabila menggunakan satu akad yang sama maka setiap bank memiliki kesamaan. Limit saldo merupakan hal yang utama dalam melakukan pembukaan rekening tabungan terutama bagi kalangan mahasiswa. Limit saldo memberikan dampak yang sangat berpengaruh terhadap mahasiswa dimana semakin sedikit limit saldo yang ditawarkan oleh pihak bank maka akan menambah daya tarik tersendiri untuk mahasiswa. Mahasiswa sangat tertarik dengan limit saldo yang sedikit atau minim dikarenakan kiriman yang diberikan oleh orang tua tidak berkurang terlalu banyak.

Bank Muamalat cabang palangka raya merupakan bank umum syariah yang berdiri di palangka raya yang memiliki ciri khas dalam pembuatan produk dari segi penghimpunan dan penyaluran dana yang memiliki karakteristik islam sehingga terhindar dari larangan-larangan bisnis seperti maysir, gharar, dan riba. Bank muamalat bukan bank syariah satu-satunya yang berada di palangka raya melainkan ada bank syariah

indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia merupakan margernya bank syariah terbesar di Indonesia yaitu yakni bank BNI syariah, BRI syariah, dan bank syariah Mandiri. Sistem yang dijalankan merupakan sistem gabungan dimana pembiayaan kur BSI menggunakan sistem BRI syariah, pembiayaan regular menggunakan sistem mandiri syariah, pembiayaan operasional (teller dan cs) mengambil sistem mandiri syariah.

Proses menabung bank menawarkan beberapa jenis tabungan yaitu dengan menggunakan akad wadi'ah dan mudharabah. Akad wadi'ah adalah titipan nasabah yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki serta dana hanya bersifat simpanan atau titipan. Akad mudharabah adalah dana yang disimpan sebagai bentuk investasi, karena nasabah memperoleh keuntungan (nisbah/ bagi hasil).

Terfokus pada tabungan wadi'ah setiap bank memiliki batas setoran awal dan limit saldo yang telah ditentukan. Setoran awal pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu Rp 100.000. Limit saldo yang ditetapkan beragam dikarenakan bank yang mengalami pergantian masih menerapkan limit saldo awal yang mana dulu BRI syariah sebesar Rp 50.000, BNI syariah sebesar 20.000, Mandiri syariah sebesar Rp 100.000. Sedangkan bank Muamalat setoran awal sama sebesar Rp 100.000 dan minimal saldo sebesar Rp 25.000.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis IAIN Palangka Raya tahun Angkatan 2017. Fakultas ekonomi dan

bisnis islam memiliki 4 (empat) program studi yaitu: perbankan syariah, ekonomi islam, akuntansi dan manajemen zakat wakaf.

Data yang didapat dari mahasiswa terdapat 227 mahasiswa yang mana dibagi menjadi empat fakultas yaitu: perbankan syariah 72 mahasiswa, ekonomi syariah 150 mahasiswa, akuntansi syariah 38 mahasiswa, dan manajemen zakat dan wakaf 17 mahasiswa.<sup>4</sup> Aktivitas mahasiswa dalam minat menabung dilihat dari pembukaan rekening yang dilakukan, ketertarikan dalam penggunaan rekening tersebut dilihat dari tetap menggunakan rekening tersebut. melihat aktivitas tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Mahasiswa dalam satu tahun terakhir dalam yang melakukan pembukaan tabungan jenis akad wadi'ah. Data itu peneliti melakukan sampel sebanyak 70 mahasiswa untuk mengetahui minat menabung masyarakat tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian yaitu dengan judul: “Pengaruh Minat Menabyng Di Perbankan Syariah DalamKonteks Limit Saldo Terhadap kepuasan Nasabah Pada Akad *Wadi'ah* Di Kota Palangka Raya”

## **B. Batasan Masalah**

Mengingat begitu luasnya materi maupun hal-hal yang berhubungan dengan rumusan masalah, maka peneliti membatasi penelitian ini kepada bank syariah yang terdapat di Kota Palangka Raya

---

<sup>4</sup> Wawancara Mahasiswa FEBI Tahun 2017

yang terdiri dari BSI Palangka Raya KC 1 dan Bank Muamalat. Tentang minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya. Melihat bank syariah di kota Palangka Raya terdiri dari 4 bank syariah dan peneliti hanya menggunakan 2 bank syariah saja dikarenakan tidak diperbolehkan oleh pihak bank untuk melakukan penelitian di bank tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana minat menabung di perbankan syariah?
2. Bagaimana kepuasan nasabah menabung menggunakan akad *wadi'ah*?
3. Bagaimana pengaruh minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dari rumusan masalah berikut tujuan penelitiannya:

1. Untuk mengetahui minat menabung masyarakat di perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah menggunakan akad *wadi'ah*.
3. Untuk mengetahui pengaruh minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan peneliti ini dibagi menjadi dua manfaat yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis:

### **1. Kegunaan teoritis**

- a. Menambah wawasan pengetahuan penulis dibidang keilmuan ekonomi Islam khususnya tentang minat menabung di perbankan syariah Indonesia
- b. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual di bidang ekonomi.
- c. Dapat dijadikan titik tolak bagi penelitian pemikiran lebih lanjut, baik untuk penelitian yang bersangkutan maupun oleh penelitian lain. sehingga kegiatan peneliti dapat dilakukan secara berkesinambungan.

### **2. Kegunaan Praktis**

Bagi masyarakat kota palangka raya pada khususnya bisa lebih mengenal akad wadiah yang disediakan bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menambah minat menabung.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian terdahulu**

Tinjauan pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperbolehkan dari pustaka-pustaka yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dengan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Sementara itu setelah beberapa penelitian, berdasarkan penelusuran penyusun menemukan beberapa teori dan hasil penelitian terlebih dahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diangkat oleh penulis serta akan diperlukan sebagai acuan dan data pendukung yaitu terkait tentang Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Wida Ainina (2018) dengan judul “Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta” dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah (Y). Sehingga semakin tinggi kepercayaan pada bank Syariah Mandiri Yogyakarta maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat untuk menabung. Variabel Lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah (Y). Sehingga semakin strategis lokasi bank Syariah Mandiri Yogyakarta maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat untuk menabung. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung Nasabah (Y). Sehingga semakin baik dan bagus kualitas pelayanan di bank Syariah Mandiri Yogyakarta maka

akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat untuk menabung.<sup>5</sup> Sedangkan pada penelitian ini membahas minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri.

Uniyanti (2018) dengan judul “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah”. Dapat disimpulkan bahwa Variabel Religiusitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat mahasiswa menabung di Bank Syariah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Probabilitas Sig sebesar 0,258 atau nilai Sig > 0,05. Sehingga H1 ditolak dan Ho diterima. Berdasarkan perhitungan maka dapat variabel Pendapatan/uang saku (X2) dan Informasi Produk Bank Syariah (X2) dan yang paling besar pengaruhnya terhadap Minat menabung di Bank Syariah adalah Pendapatan/uang saku.<sup>6</sup> Pada penelitian ini terfokus pada minat mahasiswa saja padahal sudah tertera di judul itu nasabah bukan mahasiswa saja.

Nanda Pransiska (2019) dengan judul “Analisis Minat nasabah Kecamatan Sukaraja terhadap Produk Tabungan Ku Pada BPRS Muamalat Harkat Seluma”. Berdasarkan hasil penelitian mengenai minat nasabah Sukaraja terhadap produk Tabungan Ku di BPRS Muamalat Harkat Seluma dilihat dari indikator minat sebagai berikut: Attention (Perhatian) Interest (Ketertarikan), Desire (Keinginan), Action (Menggunakan).  
kurangnya sosialisasi dari karyawan jadi saya kurang percaya dan tidak

---

<sup>5</sup> Wida Ainina, *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*, Skripsi, UII, 2018.

<sup>6</sup> Uniyanti, *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018.

tertarik menggunakannya, tidak bisa mengambil dana dari ATM, harus melalui teller minimal pengambilan Rp. 100.000 kecuali untuk penutupan rekening bisa kurang.<sup>7</sup> Pada penelitian ini membahas jenis tabungan yang digunakan oleh siswa dengan indicator-indikator yang telah ditentukan.

Mustaqim (2016) dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering offline dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak, Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti penambahan fitur layanan mobile banking.<sup>8</sup> Pada penelitian ini membahas dan terfokus hanya pada kualitas pelayanan saja tidak ada faktor yang lain sehingga peneliti sangat mudah dalam pengerjaan.

Desi Mursalina (2017) dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang” dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan,

---

<sup>7</sup> Nanda Pransiska, *Analisis Minat Nasabah Kecamatan Sukaraja Terhadap Produk Tabungan Ku Pada BPRS Muamalat Harkat Seluma*, Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

<sup>8</sup> Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2016.

variabel produk tabungan dan variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama) terhadap Minat Nasabah pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB. Sehingga semakin baik pelayanan, produk tabungan dan bagi hasil pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang maka akan semakin tinggi jumlah nasabah yang berminat pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi iB.<sup>9</sup> Pada penelitian ini membahas produk pembiayaan produktif dan pengaruhnya pelayanan di bank sumsel Babel Syariah berbeda dengan penelitian yang saya lakukan.



---

<sup>9</sup> Desi Mursalina, *Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang*, Skripsi, UIN Raden Patah, 2017

Table 2.1

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Wida Ainina, dengan judul “Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta” (2018)	Sama-sama membahas minat menabung masyarakat	Penelitian ini tidak membahas limit saldo dan akad wadi’ah.
2.	Uniyanti dengan judul “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah” (2018).	Mengenai minat menabung nasabah atau masyarakat	Penelitian ini tidak membahas limit saldo dan akad wadi’ah. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung.
3.	Nanda Pransiska dengan judul “Analisis Minat nasabah Kecamatan Sukaraja terhadap Produk Tabungan Ku Pada BPRS Muamalat Harkat Seluma” (2019).	Sama- sama membahas minat nasabah	Penelitian ini tidak membahas limit saldo dan akad wadi’ah. Penelitian ini membahas produk tabungan Ku.
4.	Mustaqim (2016) dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya” (2016).	Sama- sama membahas tentang kepuasan nasabah.	Penelitian ini tidak membahas limit saldo dan tabungan wadi’ah hanya saja membahas kepuasan nasabah.
5.	Desi Mursalina (2017) dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”	Sama-sama membahas produk tabungan dan minat nasabah.	Penelitian ini tidak membahas limit saldo dan tabungan wadi’ah. Penelitian ini membahas tentang bagi hasil, produk pembiayaan produktif IB.

*Sumber : Dibuat Oleh Penulis 2021*

## **B. Kajian Teoritis**

### **1. Teori Minat Menabung**

#### **a. Minat**

Minat (*interest*) berarti kecenderungan atau kegiatan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.<sup>10</sup>

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka atau senang dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengembalian atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.<sup>11</sup>

Minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus atau tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi

---

225 <sup>10</sup> Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka 1999, h.

<sup>11</sup> Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali press, 2011, h. 141

sebagai pengingat fikiran dan perasan itu dalam kondisi harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.<sup>12</sup>

#### **b. Pengertian Minat Menabung**

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencapai objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu. Keputusan pembelian merupakan “suatu proses pengembalian keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian atau keputusan tersebut diperoleh kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.”<sup>13</sup>

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. Dalam al-quran terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan

---

<sup>12</sup> Sukanto M, *Nafsiologi*, Jakarta: Integritas Press, 1986, h. 120

<sup>13</sup> Sofyan Assauri, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h. 85

kaum muslim untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.<sup>14</sup>

Seperti terdapat dalam Al-quran surah An-Nisa Ayat 9:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا  
قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahan:

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak lemah, yang mereka khawatir terhadap kesejahteraan mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.

### c. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Minat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah antara lain:

#### 1) Dorongan dari Dalam Individu

Misal dorongan untuk makan. Dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat produksi makanan dan lain-lain.

<sup>14</sup> Muhammad Syafii Antonio, *bank Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h. 153



a) Motif Sosial

Motif sosial dapat menjadi factor yang membangkitkan minat untuk melakukan aktivitas tertentu.

b) Motif Emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita menjadi keinginan.

15

**d. Minat Nasabah**

Minat merupakan suatu inginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut pandji, minat adalah rasa suka (senang) dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu.<sup>16</sup> Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari

---

<sup>15</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikolog Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004, h. 264

<sup>16</sup> Pandji Anoraga, *Dinamika koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999, h. 9

kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimilikinya.<sup>17</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah daya Tarik yang timbul oleh objek tertentu yang membuat seseorang merasa senang dan mempunyai keinginan berkecimbung dengan objek tersebut sehingga timbul suatu keinginan. Berikut adalah indikator-indikator minat.<sup>18</sup>

1) Prosedur

Prosedur adalah sebuah rangkaian aksi yang jelas atau dikatakan juga sebuah tindakan yang musti dilakukan dengan cara atau Teknik yang sama dengan yang tertera pada sebuah teks prosedur, agar dapat menghasilkan hal yang sama.

2) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti.

3) Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

---

<sup>17</sup> Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, h. 141

<sup>18</sup> Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rieneka Cipta, 1998, h. 151

#### 4) Tingkat pengetahuan

Tingkat pengetahuan adalah suatu yang diketahui oleh seseorang melalui pengenalan sumber informasi, ide yang diperoleh sebelumnya baik secara formal maupun informal.

#### 5) Loyalitas

Loyalitas diartikan sebagai kualitas atau kepatuhan seseorang kepada orang lain. konteksnya bisa beragam, mulai dari karyawan dengan perusahaan, orang dengan orang, atau anggota dengan organisasi.

Ada beberapa tahapan minat yaitu:

- a. Informasi yang jelas sebelum memilih
- b. Pertimbangan yang matang sebelum memilih
- c. Kepuasan memilih<sup>19</sup>

## 2. Teori Akad Wadi'ah

### a. Pengertian Wadi'ah

Secara bahasa, *wadi'ah* bisa diartikan dengan meninggalkan atau titipan. Sedangkan secara istilah, *wadi'ah* adalah suatu yang dititipkan oleh satu pihak (pemilik) kepada pihak lain dengan tujuan untuk dijaga.

Menurut Hanafiyyah, *wadi'ah* adalah memberikan kekuasaan kepada orang lain atas suatu barang yang dimiliki dengan tujuan untuk dijaga, baik secara verbal atau dengan syarat (*dilalah*).

---

<sup>19</sup> Sukanto Mn, *Nafsiologi: suatu pendekatan Alternatif Atas Psikologi*, Jakarta: Integritas Press, 1985, h. 45

Misalnya, “Aku titipkan barang ini kepada engkau”, kemudian pihak lain menerima dengan jelas. Atau seseorang datang dengan membawa baju, kemudian baju itu diletakkan diatas tangan orang lain, dan ia berkata, “Aku titipkan baju ini kepada engkau”. Si penerima hanya diam dan menerima baju tersebut. Menurut Syafiyah dan Malikiyah, *wadi'ah* adalah pemberian mandate untuk menjaga sebuah barang yang dimiliki atau barang secara khusus dimiliki seseorang, dengan cara-cara tertentu.<sup>20</sup>

## b. Landasan Syariah

### 1. Al-Qur'an

Ulama fikih sependapat, bahwa *wadi'ah* adalah sebagai salah satu akad dalam rangka tolong menolong antara sesama manusia. Hal ini sejalan dengan firman Allah, Q.S An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi

<sup>20</sup> Mahmudatus Sa'diyah, *Fiqh Muamalah II (Teori dan Praktik)*, Jawa Tengah, 2019, h.

pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat.”

### c. Jenis-jenis wadi'ah

Secara umum terdapat dua jenis *wadi'ah*, yaitu:

#### 1) *Wadi'ah yad al-amanah* (Titipan Murni)

*Wadi'ah yad al-amanah*, yaitu bentuk penitipan murni. Dimana pihak yang dititipi diberikan amanah untuk menjaga uang tersebut. Pihak yang dititipi tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan atau menggunakan uang itu. Jadi, hanya dititip saja. Bila hilang atau rusak, maka pihak bank atau yang dititipi tidak bertanggung jawab. Barang hilang atau rusak jadi tanggung jawab pemilik.<sup>21</sup>

#### 2) *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah* (Tangan Amanah)

Dari prinsip *yad al-amanah* atau “tangan amanah” kemudian berkembang prinsip *yad-Adh-Dhamanah* adalah akad penitipan uang, dimana pihak yang dititipi boleh memanfaatkan uang tersebut. Tpi jika uang itu rusak atau hilang, maka pihak yang dititipi harus bertanggung jawab atau menggantinya.

Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/asset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan

---

<sup>21</sup> *Ibid*, h. 16

barang/asset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpanan menghendaki. Hal ini sesuai dengan anjuran dalam islam agar asset selalu diusahakan untuk tujuan produktif (tidak *idle* atau didiamkan saja).

Dengan prinsip ini, penyimpan boleh mencampur asset penyimpan yang lain, dengan kemudian digunakan untuk tujuan produktif mencari keuntungan. Akan tetapi, keuntungan dari pengelola uang tersebut sepenuhnya menjadi milik bank, nasabah tak punya hak atas keuntungan pengelolaan dananya itu. Namun umumnya, pihak bank akan memberikan bonus kenasabahnya secara sukarelawan.<sup>22</sup>

#### **d. Tabungan Wadi'ah**

Tabungan (*saving deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer dilapisan masyarakat Indonesia mulai masyarakat kota sampai masyarakat pedesaan. Menurut UU Perbankan Nomor 10 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dapat disamakan dengan itu.

Tabungan *wadi'ah* merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah*/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Menurut UU Perbankan Syariah Nomor

---

<sup>22</sup> *Ibid*, h. 17

21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* dan/atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Persyaratan untuk dapat membuka rekening tabungan *wadi'ah*, masing-masing bank syariah berbeda. Pada umumnya bank syariah memberikan persyaratan yang sama pada setiap masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan, yaitu KTP, SIM, Paspor, dan identitas lainnya.

Disamping itu, setiap bank syariah akan memberikan persyaratan tentang jumlah minimal setoran awal, setoran minimal, serta saldo minimal yang harus diisikan. Setiap bank syariah menentikan kebijakan tentang saldo minimal tabungan *wadi'ah*. Besarnya saldo minimal tabungan *wadi'ah* tergantung pada bank syariah masing-masing. Kebijakan tentang saldo minimal ini diperlukan untuk membayar biaya administrasi pada saat tabungan ditutup, maka masih terdapat saldo dana yang akan digunakan

untuk membayar biaya administrasi atas penutupan tabungan nasabah.<sup>23</sup>

### 3. Teori kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

Kata “kepuasan atau *saticfation*” berasal dari bahasa latin “*statis*” (cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat suatu memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsesus mengenai konsep kepuasan pelangga.<sup>24</sup>

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.<sup>25</sup>

Kepuasan pelanggan adalah tujuan yang sangat penting tapi tidak cukup. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah

---

<sup>23</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2011, h. 59

<sup>24</sup> Fandi Tjiptono, *pemasaran jasa, prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Publisher, 2014, h. 353

<sup>25</sup> Fandi Tjiptono dan Antasia Diana, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Refisi*, Yogyakarta: ANDI, 2003, h. 102



terhadap pelanggan yang tetap bertahan.<sup>26</sup> variabel utama yang menentukan kepuasan yaitu *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima) apabila *perceived performance* melebihi *expectation*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectation* maka dapat dikatakan pelanggan tidak merasa puas.<sup>27</sup>

Kotler menyatakan bahwa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)
- 2) Survei pelanggan (*Customer surveys*)
- 3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
- 4) Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)<sup>28</sup>

#### **b. Strategi Dalam Kepuasan**

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

---

<sup>26</sup> Soehardi Sigit, *Esensi perilaku organisasi*, Yogyakarta: Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa, 2003, h. 49-50

<sup>27</sup> Herry Ahmad Buchory dan Djasim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006, h. 115

<sup>28</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia 2005, h. 50.

1) *Relation Marketing* yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Relationship Marketing berdasar pada:

- a) Fokus customer retention
- b) Orientasi manfaat produk
- c) Orientasi jangka panjang
- d) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- e) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- f) Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- j) Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

2) Strategi *Superior Customer Service*. Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

3) Strategi *unconditional guarantees* atau *extra ordinary guarantees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber

dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

4) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi pelanggan yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk / jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan

pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.<sup>29</sup>

#### **4. Bank Syariah**

##### **a. Pengertian Bank**

Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, mendefinisikan perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sehingga lembaga perbankan merupakan intisari dari system keuangan dari setiap negara.

Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan pengkreditan dan berbagai jasa yang diberikan. Bank melayani kebutuhan pembiayaan, melancarkan system pembayaran bagi semua sector perekonomian.<sup>30</sup>

Teori pierson mengatakan bahwa bank dalam operasionalnya hanya bersifat pasif saja, yaitu hanya menerima titipan uang saja. H. Malau S.P Hasibuan memberikan pengertian bahwa bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan

---

<sup>29</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu...*h. 60-73

<sup>30</sup> Ahmad Dakhoir, *Bank Zakat*, Yogyakarta: K-Media, 2017, h. 25

usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga social, bukan hanya mencari keuntungan saja.<sup>31</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa bank adalah badan yang mempunyai tugas utama melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Ada pula pendapat yang mengatakan bahwa bank memiliki tugas menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus*) ke pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Undang-undang nomor 14 Tahun 1976 tentang Pokok-pokok Perbankan Pasal 1 huruf (a), menyatakan: “Bank adalah lembaga keuangan yang usahanya pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang”. Sementara itu Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 ayat (1), menyebutkan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”<sup>32</sup>

#### **b. Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang

---

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 26

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 27

diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.<sup>33</sup>

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau bisa disebut *financial intermediary*. Artinya lembaga bank adalah lembaga yang aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain:

- 1) Memindahkan uang
- 2) Menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran.
- 3) Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya.
- 4) Membeli dan menjual surat-surat berharga Memberi jaminan bank.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: prenamedia grup, 2011, h. 25

<sup>34</sup> Ahmad Dakhoir, *Bank Zakat*, Yogyakarta: K-Media, 2017, h. 28

Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

35

Prinsip kehati-hatian menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 2 dikemukakan, bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan Demokrasi Ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting yang wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Prinsip kehati-hatian tersebut mengharuskan pihak bank untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya, dalam arti harus selalu konsisten melaksanakan peraturan

---

<sup>35</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: prenamedia grup, 2011, h. 26

perUndang-undangan dibidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan iktikad baik.<sup>36</sup>

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu (a) bank, dan (b) syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dan. Kata syariah dalam versi bank syariaah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh bank dan pihak lain untuk penyimpangan dana/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Penggabungan dua kata yang dimaksud, menjadi “bank syariah”. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dan kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu, bank syariah biasanya disebut *Islamic Banking* atau *interestfee banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan (*gharar*).<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Ahmad Dakhoir, *Bank Zakat*, Yogyakarta: K-Media, 2017, h. 29

<sup>37</sup> H. Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika offset, 2008, h. 1



### c. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah

Sesuai dengan pengertian bank syariah sebelumnya, bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dan kekurangan dan untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Lembaga perbankan merupakan salah aspek yang diatur dalam syariat islam yaitu *muamalah*, yang berarti mengatur hubungan antar manusia. Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang yang berbasiskan syariah menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi sehingga perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang dapat dipercaya dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Selain sebagai penghimpun dana bank syariah juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan yang diatur dalam Pasal 1 UU No. 7 Tahun 1992.

Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, Kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah

juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada *profit* saja tetapi juga didasarkan pada *falah* (*falah oriented*).<sup>38</sup>

## 5. Kerangka Pikir

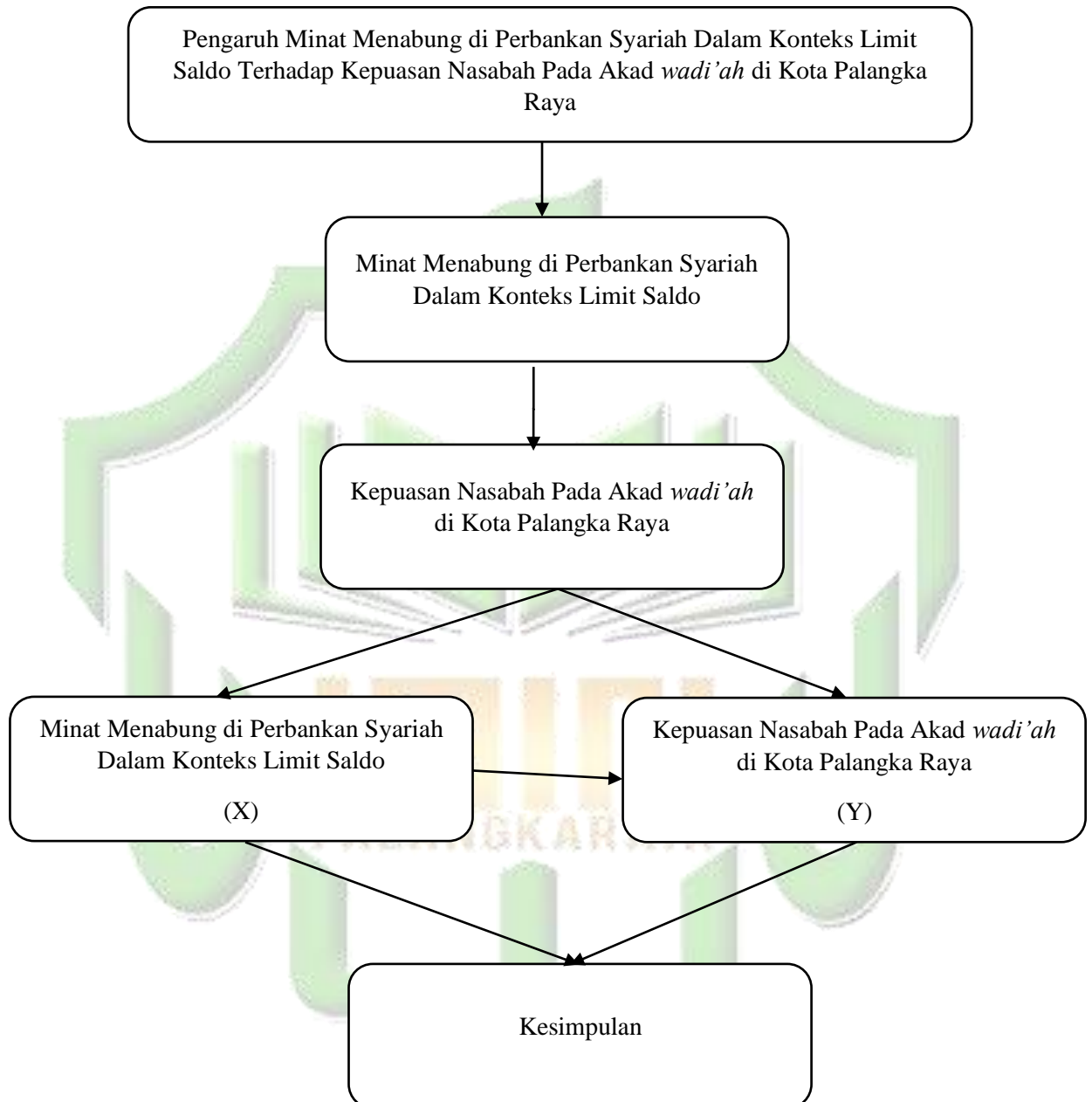
Kerangka berfikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori-teori hubungan dengan beberapa factor yang akan didefinisikan sebagai suatu permasalahan. Berdasarkan perumusan masalah, maka hubungan antara minat nasabah menabung terhadap profitabilitas digambarkan sebagai berikut:



---

<sup>38</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016, h. 18

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Variabel bebas (*Independen Variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Minat

Menabung di Perbankan Syariah Dalam Konteks Limit Saldo. Sedangkan variabel terikat (*Dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah Pada Akad *wadi'ah* di Kota Palangka Raya.

Sehingga dengan penelitian yang akan dilakukan ini akan menjelaskan apakah minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo (X) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya (Y). kemudian seberapa pengaruhnya minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

## 6. Hipotesis

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya. Maka dari itu suatu hipotesis yang dikemukakan nantinya bukanlah suatu jawaban yang benar secara mutlak, tetapi dipakai sebagai jalan untuk mengatasi permasalahan yang ada, dan masih harus dibuktikan kebenarannya.<sup>39</sup>

Dalam penelitian, terdapat sebuah dugaan sementara yang masih belum pasti kebenarannya. Dengan ini mungkin benar, mungkin juga salah.

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 72

Atas dasar kajian teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian sebagai berikut:

Ha : Bahwa terdapat pengaruh signifikan antara minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

Ho : Bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

Berdasarkan asumsi itu maka hipotesis penelitian saya adanya keefektivan minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

X = minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo

Y = Kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya

Dengan demikian, semakin sedikit limit saldo pada suatu bank maka semakin tertarik nasabah dalam bertransaksi khususnya menabung untuk menyimpan uang yang akan digunakan diarah mendatang maka juga akan berpengaruh kepada banyaknya minat nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian mix methods, yaitu metode yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif. Metode penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Model dalam penelitian mix methods, yaitu *sequential* (urutan) dan *explanatory* (pembuktian). Model *sequential explanatory* adalah metode penelitian kombinasi yang menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan pada tahap kedua dilakukan dengan metode kualitatif. Metode kuantitatif berperan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dapat terukur yang dapat bersifat deskriptif, komparatif dan asosiasif dan metode kualitatif untuk membuktikan, memperdalam, memperluas, memperlemah dan menggugurkan data kuantitatif yang telah diperoleh pada tahap pertama.<sup>40</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti akan melakukan pengambilan data pada tahap pertama dengan menggunakan metode kuantitatif lalu dilanjut dengan proses penelitian secara kualitatif. Alasan

---

<sup>40</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*), Bandung: Alfabeta, 2015, h. 415

ditindak lanjutinya metode kuantitatif ini dengan metode kualitatif adalah untuk lebih memahami dan menjelaskan hasil-hasil kuantitatif yang diperoleh sebelumnya

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang akan dilakukan oleh peneliti ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan berlaku saat surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Kesempatan yang diberikan untuk pelaksanaan penelitian ini digunakan penulis sebaik-baiknya untuk terjun langsung ketempat melihat sebagaimana sistem pelayanan yang diberikan pihak yang bersangkutan.

### **2. Lokasi Penelitian**

Berkaitan dengan lokasi yang ingin dijadikan sebagai tempat penelitian, maka dalam ini peneliti memutuskan untuk memilih tempat di Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palangka Raya.

Bank muamalat dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai tempat penelitian penulis disebabkan perbankan syariah dan yang aktif hingga saat ini.

## **C. Metode Kuantitatif**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang,benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau

perbuatan seseorang.<sup>41</sup> Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga memengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.

- b. Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.<sup>42</sup> Minat adalah kecenderungan yang timbul dari dalam diri dimana hal tersebut membuat keinginan atau ketertarikan untuk melakukan sesuatu sesuai keinginan kita sendiri. Minat menabung (X) adalah situasi seseorang sebelum melakukan tindakan atau respon terhadap keinginan nasabah untuk melakukan pencarian informasi pada produk tertentu atau kecenderungan nasabah untuk memilih suatu produk tabungan yang nasabah inginkan.
- c. Kepuasan nasabah (Y) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## **2. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **a. Populasi Penelitian**

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup, dan waktu yang sudah ditentukan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas

---

<sup>41</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/pengaruh.html>, online (15 Agustus 2021)

<sup>42</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/minat.html>, online (15 Agustus 2021)



objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>43</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Palangka Raya tahun angkatan 2017 yang menabung diperbankan syariah dalam konteks limit saldo dengan menggunakan akad *wadi'ah* pada kurun waktu satu tahun ada 227 data mahasiswa yang melakukan transaksi. Keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti.<sup>44</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan populasi terbatas, karena dalam tahap penggunaan akad *wadi'ah* bisa terhitung jumlah nasabah yang memnag sudah mengetahui sistem akad itu sendiri.

#### **b. Sampel Penelitian**

Sampel merupakan bagian dari populasi, hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.<sup>45</sup> Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk

---

<sup>43</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuntitatif "Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Sera Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005, h. 36

<sup>44</sup> Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Data Sekunder edisi revisi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012, h. 74

<sup>45</sup> Sudaryono, *Meteorodologi penelitian*, Jakarta: Raja Sudaryono, *Meteorodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018, h.62

dipilih menjadi anggota sampel dengan cara *sample random sampling* dimana peneliti mengambil anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>46</sup> Sampel ini menggunakan rumus slovin yaitu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.<sup>47</sup>

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\
 &= \frac{N}{N(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{227}{227(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{227}{3,27} \\
 &= 69,41
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

d : Nilai Presisi

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang dicari sebesar 69,41 yang mana dibulatkan menjadi 70

<sup>46</sup> Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010, h.80.

<sup>47</sup> Riduan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: PT Alfabet, 2010,

populasi nasabah melakukan pembukaan tabungan menggunakan akad *wadi'ah* di perbankan syariah.

### 3. Teknik pengumpulan Data

Dari penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi.

#### a. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisiensi bila penelitian tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 199

Berikut ini kisi-kisi kuesioner penelitian yang akan diajukan dalam pengumpulan data:

**Tabel 3.1**

**Kisi-Kisi pertanyaan dalam Angket**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Pernyataan</b>
Minat Masyarakat Menabung di Perbankan syariah (X)	Prosedur	1,6,11
	Kepercayaan	2,7,12
	Kepuasan	3,8,13
	Tingkat Pengetahuan	4,9,14
	Loyalitas	5,10,15
Kepuasan Nasabah (Y)	<i>Relation Marketing</i>	1,2,3
	Strategi <i>Superior Customer Service</i>	4,5,6
	Strategi <i>unconditional guarantees</i> atau <i>extra ordinary guarantees</i>	7,8,9
	Strategi penanganan keluhan yang efisien	10,11,12
	Strategi peningkatan kinerja perusahaan	13,14,15
	Penerapan <i>Quality Function Deployment</i>	16,17,18

*Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2021*

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sekala *likert* 1 sampai dengan 5. Setiap responden diminta untuk memberikan pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang

diajukan. Jawaban untuk setiap pertanyaan terdiri dari 5 kategori dengan skor sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Skala Penelitian Likert pertanyaan skor positif**

No	Keterangan	Skor Positif
1	Sangat Baik Sekali	5
2	Sangat Baik	4
3	Sedang	3
4	Buruk	2
5	Buruk Sekali	1

Sumber: Sugiyono

**b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>49</sup>

Dokumentasi utama dalam penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh data langsung mengenai keanggotaan nasabah serta dokumen-dokumen terkait dengan penelitian.

---

<sup>49</sup> Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, h. 16

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Validitas Penelitian

###### 1) Validitas Teoritik

Validitas teoritik adalah validitas yang didasarkan pada pertimbangan para ahli. Validitas teoritik dari validitas isi dan validitas muka. Validitas isi adalah suatu ketetapan suatu instrumen ditinjau dari segi materi yang diujikan dari segi dimensi dan indikator yang ditanyakan, sedangkan validitas muka adalah keabsahan susunan kalimat atau kata-kata dalam pernyataan sehingga jelas pengertiannya atau tidak menimbulkan tafsiran lain.

###### 2) Validitas Konstraks (*Construst Validity*)

Terkait dengan pengabsahan data dalam penelitian kuantitatif, akan merujuk pada validitas butir instrumen dan validitas instrumen/skala. Valid bermakna kemampuan butir dalam mendukung konstruk dalam instrumen. Suatu instrumen dinyatakan valid (sah) apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Muhammad Indrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009, h.123.

Menurut Arikunto, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Secara mendasar validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument yang bersangkutan maupun mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang dimaksud.<sup>51</sup>

Validitas digunakan untuk kelayakan butir-butir kelayakan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Untuk melakukan uji validitas ini dengan teknik pengujian dengan rumus *product moment kare*l *person* sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R = koefisien korelasi antar variabel x dan variabel y

<sup>51</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Selemba Empat, 2017, h. 77

$N$  = jumlah sample

$\Sigma X$  = jumlah skor x

$\Sigma Y$  = jumlah skor y

$XY$  = skor rata-rata dari x dan y.

Dasar Pengambilan Keputusan dalam uji validitas adalah:

- a) Jika Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan valid.
- b) Jika Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan tidak valid.<sup>52</sup>

Peneliti akan menggunakan aplikasi software statistik, dieproleh hasil uji validitas yang diuji cobakan kepada 20 responden dengan jumlah pertanyaan 15 item untuk variabel X dan 18 item untuk variabel Y, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>52</sup> Widiyanto dan Joko, *SPSS For Windows*, Surakarta: Mutiara, 2012, h. 42



**Tabel 3.3**  
**Keputusan Validitas Variabel Minat Menabung**

Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Kepuasan
1	0.474	0.444	Valid
2	0.551	0.444	Valid
3	0.920	0.444	Valid
4	0.477	0.444	Valid
5	0.502	0.444	Valid
6	0.867	0.444	Valid
7	0.646	0.444	Valid
8	0.869	0.444	Valid
9	0.483	0.444	Valid
10	0.518	0.444	Valid
11	0.682	0.444	Valid
12	0.840	0.444	Valid
13	0.914	0.444	Valid
14	0.734	0.444	Valid
15	0.671	0.444	Valid

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah 20 orang dan 15 item pertanyaan variabel X (minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,444.

Tabel 3.4

**Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah Pada Akad  
Wadi'ah di Kota Palangka Raya**

Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Kepuasan
1	0.844	0.444	Valid
2	0.454	0.444	Valid
3	0.569	0.444	Valid
4	0.562	0.444	Valid
5	0.493	0.444	Valid
6	0.600	0.444	Valid
7	0.651	0.444	Valid
8	0.815	0.444	Valid
9	0.667	0.444	Valid
10	0.833	0.444	Valid
11	0.790	0.444	Valid
12	0.865	0.444	Valid
13	0.861	0.444	Valid
14	0.774	0.444	Valid
15	0.836	0.444	Valid
16	0.798	0.444	Valid
17	0.775	0.444	Valid
18	0.717	0.444	Valid

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah 20 orang dan 18 item pertanyaan variabel Y (Minat Nasabah Bertransaksi Pembiayaan Murabahah) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,444.

### 3) Reabilitas Penelitian

Menurut Sudjana reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya.

Artinya kapan pun alat penilaian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara tes ulang (*retest*), yaitu dengan cara penggunaan instrumen penelitian tersebut terhadap subjek yang sama, dilakukan dalam waktu yang berlainan. Instrumen penelitian yang telah diuji validitas sebelumnya, dibagikan lagi kepada subyek yang sama. Untuk uji coba ini diambil dari bagian populasi yang tidak menjadi sampel dalam penelitian atau yang setingkat dengan populasi penelitian. Dengan kata lain, reabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.<sup>53</sup>

Uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil *cronbach alpha* dengan 0,60 sebagai batasannya. Jika suatu variabel nilai *cronbach alpha* > 0,60 atau mendekati satu, maka reliabilitasnya semakin dapat dipercaya. Adapun nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliabel yaitu:

---

<sup>53</sup> Turikan Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2014, h.42-43.

**Tabel 3.5**  
**Tingkat Keandalan *Cronbach Alpha***

Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0,40	Agak Andal
>0,40 – 0,60	Cukup Andal
>0,60 – 0,80	Andal
>0,80 – 1,00	Sangat Andal

Sumber: Johannes

Reliabel data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$  kriterianya jika nilai hitung  $r$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel  $r$ . Maka instrumen dinyatakan reabilitas, apabila nilai hitung  $r$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel  $r$ , maka instrumen dinyatakan tidak reabilitas. Untuk menentukan reliabilitas instrumen digunakan rumus Sperm Brown sebagai berikut.<sup>54</sup>

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

$r_1$  = reliabilitas internal seluruh instrument

$rb$  = kolerasi *product moment*

<sup>54</sup> Triton, P.B. *SPSS 13.0 Terapan*. ANDI : Jogjakarta, 2005, h. 251

**Tabel 3.6**  
**Reabilitas X**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	54.1000	97.779	.695	.963
X.2	54.0500	95.103	.842	.960
X.3	54.1000	95.463	.859	.960
X.4	54.1500	92.976	.918	.959
X.5	54.2000	91.326	.930	.959
X.6	54.1000	98.516	.500	.967
X.7	54.1000	94.305	.861	.960
X.8	54.1500	98.029	.594	.965
X.9	54.1000	93.463	.917	.959
X.10	54.2000	93.642	.849	.960
X.11	54.3000	97.800	.667	.964
X.12	54.3500	96.871	.715	.963
X.13	54.2000	93.221	.815	.961
X.14	54.2500	94.829	.755	.962
X.15	54.3500	91.818	.911	.959

**Tabel 3.7**  
**Reabilitas Y**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	65.4000	65.305	.409	.880
Y.2	65.1500	64.661	.525	.877
Y.3	65.0500	60.892	.816	.867
Y.4	65.4000	61.832	.512	.877
Y.5	65.5000	68.053	.185	.886
Y.6	65.1500	64.661	.525	.877
Y.7	65.0500	60.892	.816	.867
Y.8	65.4000	61.832	.512	.877
Y.9	65.3500	60.661	.534	.877
Y.10	65.3000	65.800	.311	.884
Y.11	65.4000	62.042	.637	.872
Y.12	65.7500	68.092	.213	.885
Y.13	65.1500	64.661	.525	.877
Y.14	65.0500	60.892	.816	.867
Y.15	65.4000	61.832	.512	.877
Y.16	65.3500	60.661	.534	.877
Y.17	65.3000	65.800	.311	.884
Y.18	65.4000	62.042	.637	.872

**Tabel 3.8**  
**Reliability States X dan Y**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	$R_{\text{tabel } 5\% (n=20)}$	Ket
X	0,964	0,444	Reliabel
Y	0,883	0,444	Reliabel

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel sudah reabel dan bisa ditunjukkan dengan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,964 dan 0,883 sehingga dapat dilakukan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah

riable sehingga selanjutnya untuk item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

#### 4) Teknik Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dalam beberapa tahapan yaitu:<sup>55</sup>

- a. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan tentang data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.
- b. *Coding*, yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
- c. *Tabulating*, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk tabel. Tabel yang digunakan dalam data ini adalah tabel distribusi frekuensi atau tabel silang.
- d. *Analizing*, yaitu kegiatan membuat analisis sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis korelasional, artinya teknik analisis statistic mengenai hubungan antar dua variabel.

---

<sup>55</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII, 2002), hal. 79-82

## 5) Uji Prasyarat Analisis

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik atau statistik nonparametrik. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal.

Pengujian normalitas ini harus dilakukan apabila belum ada teori yang menyatakan bahwa variabel yang diteliti adalah normal. Dengan kata lain, apabila ada teori yang menyatakan bahwa suatu variabel yang sedang diteliti normal, maka tidak diperlukan lagi pengujian normalitas data.<sup>56</sup>

Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*. Adapun kriteria pengujian yaitu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila signifikansi atau nilai probabilitas  $\geq 0,05$ . Jika signifikansi di bawah 0,05 terdapat perbedaan yang signifikan dan jika di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan.

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat analisis untuk mengetahui pola data, apakah data berpola linear atau tidak. Uji ini berkaitan dengan penggunaan regresi linear, maka data harus

---

<sup>56</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013, h. 278-279.



menunjukkan pola (diagram) yang berbentuk linear (lurus). Jika akan menggunakan jenis regresi nonlinear, maka datanya tidak perlu menunjukkan pola linear.<sup>57</sup>

Rumus perhitungan sebagai berikut:

H<sub>0</sub>,  $Y = \alpha + \beta X$ , berarti regresi linier

H<sub>1</sub>,  $Y \neq \alpha + \beta X$ , berarti regresi tidak linier

$$F \text{ hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_{KG}}$$

Keterangan:

$RJK_{TC}$  = Rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok

$RJK_{KG}$  = Rata-rata jumlah kuadrat-kuadrat galat

### c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Hipotesis yang diajukan peneliti tersebut sebagai berikut:

H<sub>a</sub> : Bahwa terdapat hubungan signifikan antara minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

H<sub>o</sub> : Bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, h. 292.

terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

Untuk menguji koefisien hipotesis:  $H_0 = 0$ .

#### 1) Uji F

Uji statistic F menurut Ghozali pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (variabel bebas) yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (variabel terikat). Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel secara simultan atau bersama-sama. Uji F dapat dihitung dengan mengguakan rumus:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

$F$  :  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

$R^2$  : koefisien korelasi yang telah ditentukan

$k$  : jumlah variabel independent

$n$  : jumlah anggota sampel.<sup>58</sup>

#### d. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah pengujian terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independent

---

<sup>58</sup> Muhammad Cusnul Khitam, *Analisis Pengaruh Faktoe-Faktor Kompetensi terhadap Kinerja Auditor*, Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan Vol 1 No. 01, Januari 2021, h.71-72.

dan satu variabel dependent dimana variabel tersebut bersifat kausal (berpengaruh). Persamaan dari regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:<sup>59</sup>

Y= variabel yang tidak bebas

X= variabel bebas

a = parameter intercept

b = parameter koefisien regresi linier variabel bebas

Menentukan koefisien persamaan a dan b dapat dengan menggunakan metode kuadrat kecil yaitu yang dipakai untuk menentukan koefisiensi persamaan dan dari jumlah pangkat dua (kuadrat) antar titik-titik dengan garis regresi yang dicari yang terkecil.

#### 6) Analisis Data Kuantitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil wawancara dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>60</sup> Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir

---

<sup>59</sup> Anas Sudiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, h. 198

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 428.

induktif. Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>61</sup>

Data dari hasil penelitian Kualitatif sendiri merupakan data tambahan yang menambah argumen secara deskriptif tentang penelitian ini sehingga data dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara berkala dan dalam waktu yang ditentukan akan membantu analisis data kuantitatif yang berupa hasil kuesioner untuk dijabarkan kembali guna mendukung penarikan kesimpulan oleh peneliti.

#### **D. Metode Kualitatif**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

##### **a. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Metode observasi meliputi kegiatan pemuatan

---

<sup>61</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach I*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM h. 19

perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.<sup>62</sup>

Dalam observasi penelitian dilakukan secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat. Adapun data yang ingin diperoleh dari observasi Minat Menabung di perbankan Syariah Dalam konteks Limit Saldo Terhadap kepuasan Nasabah Pada Akad *wadi'ah* di Kota Palangka Raya.

#### **b. Wawancara (*interview*)**

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>63</sup> Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara tidak terstruktur ini mirip dengan percakapan informal. Wawancara tidak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.<sup>64</sup>

Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Minat Menabung di perbankan Syariah Dalam

---

<sup>62</sup> M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana, 2007, h. 115

<sup>63</sup> Fenti Hikmawati, *Metdologi Penelitian*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2017, h. 83

<sup>64</sup> Deddy mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakrya, 2018, h.27

konteks Limit Saldo Terhadap kepuasan Nasabah Pada Akad *wadi'ah* di Kota Palangka Raya yaitu dengan bertatap muka secara langsung (*face to face*) dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dengan pegawai bank bagian *Financing*, maka dari itu wawancara tersebut dapat memperoleh data yang dibutuhkan.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan penelitian.

Studi dokumen merupakan pelengkap dari kegunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.<sup>65</sup>

Metode ini dipakai untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat serta data tambahan yang nanti diperlukan dalam pembahasan penelitian.

---

<sup>65</sup> Sudaryono, Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017, h. 210.

## 2. Pengabsahan Data

Pengujian terhadap berbagai sumber data sangat diperlukan untuk mengetahui keabsahan data yang diperoleh itu benar dan valid. Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan teknik data triangulasi. Triangulasi dimaksudkan untuk memperoleh derajat kepercayaan yang tinggi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin yang dikutip Moleong ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.<sup>66</sup> Adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teori.

### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>67</sup> Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

---

<sup>66</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002, h.178.

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ...*, h.274.

- 2) Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>68</sup>

#### **b. Triangulasi Teori**

Triangulasi dengan teori, menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain, Patton berpendapat bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanation*).

Pengabsahan data dalam suatu penelitian sangat diperlukan untuk menjamin kebenaran dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, keabsahan data dalam penelitian ini dapat menjamin dalam mendiskripsikan tentang Minat Menabung di

---

<sup>68</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ...,h.330.



perbankan Syariah Dalam Konteks Limit Saldo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Akad *Wa'diah* di kota palangka Raya untuk mendapatkan jawaban yang jelas dari para responden, benar dan tidak dapat diragukan lagi keabsahannya.

### 3. Analisis Data Kualitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>69</sup> Analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman yang memperkenalkan terdapat 4 teknik dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pada saat wawancara, penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

---

<sup>69</sup> *Ibid*, h.183.

## **2. Data Reduction (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## **3. Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## **4. Conclusion Drawing/Verification**

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung

oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>70</sup>

#### **E. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan kualitatif**

Analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan cara membandingkan data kuantitatif hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama, dan data kualitatif hasil penelitian kualitatif pada tahap kedua. Melalui analisis data ini akan dapat diperoleh informasi apakah kedua data saling melengkapi, memperluas, memperdalam atau malah bertentangan. Bila ditemukan kedua kelompok data ada yang bertentangan, maka data hasil penelitian kualitatif diuji kredibilitasnya lagi sampai ditemukan kebenaran data dengan cara memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, melakukan triangulasi, analisis kasus negatif dan member check. Selanjutnya hasil penelitian yang digunakan adalah hasil penelitian kualitatif yang telah benar/pasti yang telah diuji kredibilitasnya.<sup>71</sup>

Analisis data kuantitatif dan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis data minat menabung diperbankan

---

<sup>70</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Cetakan Kelima, 2009, h. 99.

<sup>71</sup> Lia Fitriana, *Pengaruh faktor Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologi Terhadap Keputusan Mahasiswa Jurusan ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Angkatan 2015 Sebagai Nasabah Bank Konvensional*, Skripsi, IAIN Metro, 2015

syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka Raya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk laporan penelitian yang terdiri dari tiga bab dimana semua bab mempunyai keterkaitan secara manfaat. Penempatan setiap bab diatur dalam sistematika yang memungkinkan keterkaitan yang dapat dimengerti dengan lebih mudah bagi orang yang membaca laporan penelitian.

**BAB I : PENDAHULUAN**, bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penggunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**, bab ini meuraikan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pikir dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**, bab ini merupakan gambaran dari metode penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sifat penelitian, metode kualitatif, metode kuantitatif, analisis data hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif serta sistematika penulisan.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**, bab ini berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode (alat) yang dipergunakan dalam BAB III tentang metode penelitian.

**BAB V : PENUTUP**, bab yang terdiri dari berisi kesimpulan dan saran penelitian.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Mandiri Syariah Palangka Raya**

###### **a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri**

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus Syariah.<sup>72</sup>

PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bank Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

---

<sup>72</sup>Admin, <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> (Online pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 22:29 WIB).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S, SH, Nomor 29 tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta Nomor 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti pada tanggal 25 Oktober 1999. Kemudian dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 1/1/KEP. DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha nilai-nilai rohani yang telandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani

inihlah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut, visi dari Bank Syariah Mandiri adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Sedangkan misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:<sup>73</sup>

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai yang profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
- 5) Menyelenggarakan operasional perbankan sesuai standar perbankan yang sehat

## 2. Profil BNI Syariah Palangka Raya

a. Sejarah berdirinya bank BNI Syariah kantor cabang Palangka Raya

Bank BNI Syariah membuka cabang di Palangka Raya pada tanggal 06 Juli 2011 Untuk wilayah Kalimantan Tengah. Bank BNI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan cabang ke- 11. Keberadaan Bank BNI Syariah di Palangka Raya sebagai wujud partisipasi dalam

---

<sup>73</sup>PT. Bank Mandiri Syariah, *Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahmandiri.co.id>. (Online pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 22:35 WIB).



upaya bersama untuk menciptakan percepatan ekonomi baik mikro, menengah maupun makro khususnya dalam penerapan sistem bagi hasil yang kompetitif oleh bank BNI Syariah.<sup>74</sup>

Mengenai lokasi gedung bank BNI Syariah cabang Palangka Raya terletak di Jl. Ahmad Yani No. 52 Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut, gedung yang digunakan merupakan kompleks pertokoan yang telah dilakukan perbaikan sedemikian rupa sehingga menjadi gedung perbankan yang nyaman dan menarik. Adapun kode bank BNI Syariah cabang Palangka Raya adalah 009 dengan Telp. Kantor (0536) 3224863 dan fax (0536) 3224870.

b. Visi & Misi bank BNI Syariah kantor cabang Palangka Raya

Visi Bank BNI Syariah kantor cabang Palangka Raya “Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”. Sedangkan misi Bank BNI Syariah kantor cabang Palangka Raya adalah:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

---

<sup>74</sup> Data Profil BNI Syariah Palangka Raya.

5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### **3. Profil BRI Syariah Palangka Raya**

#### **a. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Syariah Palangka Raya**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan Nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan

putih sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan salah satu unit dari PT BRI Syariah yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani Nomor 56

Palangka Raya. BRI Syariah Cabang Palangka Raya diresmikan pada 1 Mei 2013 bersamaan dengan peresmian Kantor Cabang di Manado, Sulawesi Utara. Pembukaan Kantor Cabang baru ini merupakan wujud dari komitmen PT BRI Syariah untuk lebih dekat melayani masyarakat akan layanan perbankan ritel modern. Hadirnya kantor Cabang di Palangka Raya menambah jaringan distribusi PT BRI Syariah menjadi 50 Kantor Cabang.<sup>75</sup>

#### b. Visi dan Misi BRI Syariah Palangka Raya

Perumusan visi sangat penting bagi perusahaan agar setiap anggota memiliki kejelasan mengenai tujuan dan cita-cita perusahaan yang berusaha diwujudkan di masa depan. Sedangkan misi merupakan rangkaian kegiatan utama yang harus dilakukan. Adapun visi BRI Syariah adalah “Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.”

Sedangkan misi BRI Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.

---

<sup>75</sup>Profil BRI Syariah Palangka Raya.

- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

#### **4. Profil Bank Muamalat**

##### **a. Sejarah Singkat Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”)

memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk

syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.<sup>76</sup>

Kehadiran kantor cabang Bank Muamalat di Kota Palangka Raya didirikan pada tanggal 20 Desember 2004 dan bertempat di Jl. Diponegoro No. 17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut yang

---

<sup>76</sup> Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Online pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 23:10 WIB).

dulunya merupakan gedung kantor pos. Namun, dilakukan renovasi sesuai standar perbankan sehingga menjadi kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya, dengan alamat website resmi di [www.muamalatBank.com](http://www.muamalatBank.com), dan nomor telepon 05363227092/32277462.

Khusus untuk Pulau Kalimantan, cabang Palangka Raya merupakan cabang ke-5 setelah Balikpapan, Samarinda, Banjarmasin dan Pontianak. Tetapi, secara nasional merupakan cabang ke-37.<sup>77</sup>

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi Bank Muamalat Indonesia adalah “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

Sedangkan misi Bank Muamalat Indonesia adalah “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai epada seluruh pemangku kepentingan.”<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Deni Irwansyah, *Strategi Pemasaran Bank Muamalat Cabang Palangka Raya Dalam Meningkatkan Pangsa Pasar*, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya, 2014, h.43

<sup>78</sup> Laporan Tahunan 2014 Annual Report Building Optimism Amidst Market Challenges, Jakarta: Bank Muamalat, 2014, h.11



## B. Penyajian Data

### 1. Penelitian kuantitatif

Penulis menggunakan karakteristik responden, uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji hipotesis, uji F, dan uji regresi linier sederhana.

#### a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

#### 1) Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	20	28,60%
Perempuan	50	71,40%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 4.1 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, terdapat 20 orang responden laki-laki dengan persentase 28,60% dan 50 orang responden perempuan dengan persentase

71,40%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

## 2) Berdasarkan Usia Responde

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Banyaknya Responden	Persentase(%)
21	24	34,30%
22	32	45,70%
23	14	20,00%
Total	70	100%

Pada tabel 4.2 diketahui bahwa 70 nasabah yang dijadikan responden, menunjukkan bahwa umur responden yang paling banyak dengan usia 21 tahun yaitu sebanyak 24 orang responden dengan persentase 34,30% dan untuk responden dengan jumlah paling sedikit adalah nasabah yang berusia 23 ke atas yaitu sebanyak 14 orang dengan persentase 20,00%.

## 3) Berdasarkan Program Studi

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi**

Program Studi	Banyaknya Responden	Persentase(%)
PBS	40	57,10%
ESY	15	21,40%
Akun	10	14,30%
MZW	5	7,10%
Total	70	100%

Berdasarkan tabel 4.3 jumlah responden berdasarkan program studi, terdapat 40 orang responden program studi perbankan syariah (PBS) dengan persentase 57,10%, 15 orang responden ekonomi syariah (ESY) dengan persentase 21,40%, 10 orang responden akuntansi syariah (Akun) dengan persentase 14,30%, dan 5 orang responden manajemen zakat wakaf (MZW) dengan presentase 7,10%. Dapat disimpulkan bahwan mayoritas responden dengan program studi perbankan syariah (PBS).

#### **b. Penyajian Data Kuantitatif**

Penelitian ini mempunyai 2 (dua) variabel yaitu minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo (Variabel X) dan kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya (Variabel Y), peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.4

**Minat Menabung di perbankan Syariah Dalam Konteks Limit Saldo**

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS/STP	TS/TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP	
1	X.1	0	3	18	27	22	70
2	X.2	0	0	19	28	23	70
3	X.3	0	3	24	29	14	70
4	X.4	0	2	16	32	20	70
5	X.5	0	4	12	37	17	70
6	X.6	0	4	12	36	18	70
7	X.7	0	2	14	40	14	70
8	X.8	0	2	22	31	15	70
9	X.9	0	0	15	36	19	70
10	X.10	0	2	13	41	14	70
11	X.11	0	7	25	30	8	70
12	X.12	0	0	37	24	9	70
13	X.13	0	7	17	27	19	70
14	X.14	0	2	28	22	18	70
15	X.15	0	6	24	31	9	70

Tabel 4.4 diatas, dimana pada pernyataan X.1, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 27 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang dijalankan perbankan syariah sudah sesuai ketentuan syariat islam.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.2, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 28 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah dan memilih tabungan wadi'ah memudahkan bagi nasabah.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.3, sebagian

besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 29 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah karena tuntutan keutuhan syariat islam.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.4, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengetahui perbedaan limit saldo setiap perbankan syariah.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.5, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 37 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa akad *wadi'ah* di perbankan syariah sesuai harapan yang diinginkan nasabah.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.6, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 36 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah karena tuntutan keutuhan syariat islam.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.7, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 40 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah merasa aman.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.8, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 31 orang

responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah menaikkan percaya diri karena sudah menjalankan perintah agama.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.9, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 36 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah mengetahui jenis dan ragam produk yang ditawarkan oleh pihak bank.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.10, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 41 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah termotivasi karena riba dilarang dalam Al-Qur'an dan Hadis.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.11, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 30 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa penawaran yang di berikan perbankan syariah mudah diterima masyarakat.

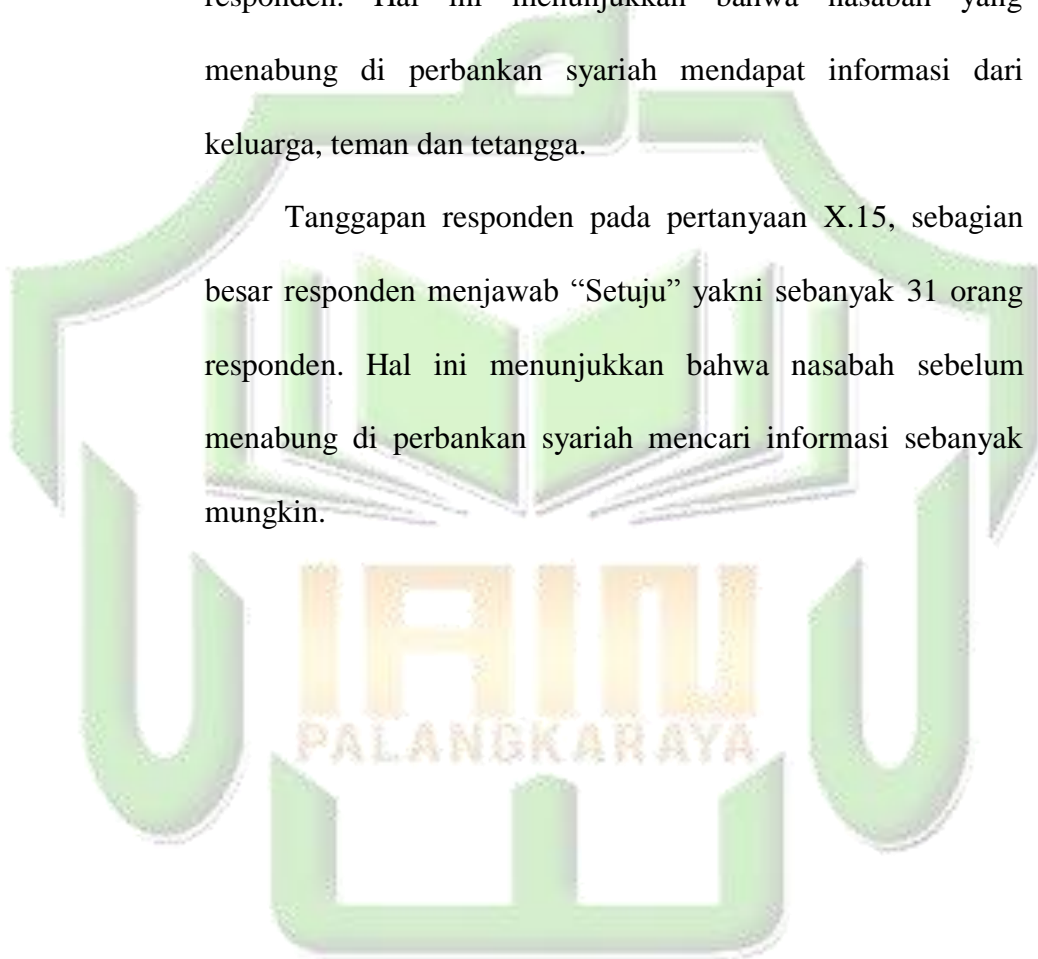
Tanggapan responden pada pertanyaan X.12, sebagian besar responden menjawab “Netral” yakni sebanyak 37 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah sesuai dengan apa yang di harapkan.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.13, sebagian

besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 27 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah sangat puas.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.14, sebagian besar responden menjawab “Netral” yakni sebanyak 28 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung di perbankan syariah mendapat informasi dari keluarga, teman dan tetangga.

Tanggapan responden pada pertanyaan X.15, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 31 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sebelum menabung di perbankan syariah mencari informasi sebanyak mungkin.



Tabel 4. 5

Kepuasan Nasabah Pada Akad *wadi'ah* di Kota Palangka Raya

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS/STP	TS/TP	N/CS/CP	S/P	SS/SP	
1	Y.1	0	1	20	38	11	70
2	Y.2	0	0	9	44	17	70
3	Y.3	0	0	15	28	27	70
4	Y.4	3	0	22	32	13	70
5	Y.5	0	0	22	32	16	70
6	Y.6	0	0	9	44	17	70
7	Y.7	0	0	15	28	27	70
8	Y.8	3	0	22	32	13	70
9	Y.9	2	0	24	20	24	70
10	Y.10	0	0	21	27	22	70
11	Y.11	0	2	21	33	14	70
12	Y.12	0	1	32	32	5	70
13	Y.13	0	0	9	44	17	70
14	Y.14	0	0	15	28	27	70
15	Y.15	3	0	22	32	13	70
16	Y.16	2	0	24	20	24	70
17	Y.17	0	0	21	27	22	70
18	Y.18	0	2	21	33	14	70

Berdasarkan tabel diatas, dimana pada pernyataan Y.1, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 38 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan sangat puas atas pelayanan yang diberikan pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.2, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 44 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya



dikarenakan puas dan paham atas produk yang dijelaskan pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.3, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 28 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas komitmen yang diberikan pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.4, sebagian besar responden menjawab “Setuju” sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas penjelasan dari *customer service*.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.5, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas keramahan *customer service*.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.6, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 44 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas penjelasan *customer service*.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.7, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 28 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas ketentuan limit saldo yang diberikan pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.8, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas komitmen dalam konteks tabungan *wadi'ah*.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.9, sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” dan ”Netral” dengan total sebanyak 24 orang responden. Hal ini menunjukkan responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas konsistensi bank dalam memberikan penjelasan yang selalu sama.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.10, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 27 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden

memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas pelayanan kehilangan kartu ATM.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.11, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 33 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas pelayanan kehilangan buku tabungan.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.12, sebagian besar responden menjawab “Setuju” dan “Netral” dengan total 32 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas pelayanan yang tertelan kartu ATM.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.13, sebagian besar responden menjawab “Setuju” sebanyak 44 orang responden. Hal ini menunjukkan sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas kinerja bank yang semakin bagus.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.14, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 28 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya

dikarenakan puas bisa berkomunikasi dengan baik dengan pihak pegawai bank.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.15, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas karena pihak bank sangat mudah memahami keinginan nasabah dalam memilih jenis tabungan.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.16, sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” dan “Netral” dengan total 24 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas karena setiap ada keperluan pihak bank menawarkan jenis produk baru.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.17, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 27 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas dalam memprioritaskan keperluan nasabahnya.

Tanggapan responden pada pernyataan Y.18, sebagian besar responden menjawab “Setuju” sebanyak 33 orang responden. Hal

ini menunjukkan sebagian responden memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dikarenakan puas atas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah semaksimal mungkin

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Tentang Minat Menabung**

No.	SS/SP		S/P		Netral/CS/CP		TS/TP		STS/STP	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	22	31%	27	39%	18	26%	3	4%	0	0
2.	23	33%	28	40%	19	27%	0	0%	0	0
3.	14	20%	29	41%	24	34%	3	4%	0	0
4.	20	29%	32	46%	16	23%	2	3%	0	0
5.	17	24%	37	53%	12	17%	4	6%	0	0
6.	18	26%	36	51%	112	160%	4	6%	0	0
7.	14	20%	40	57%	14	20%	2	3%	0	0
8.	15	21%	31	44%	22	31%	2	3%	0	0
9.	19	27%	36	51%	15	21%	0	0%	0	0
10.	14	20%	41	59%	13	19%	2	3%	0	0
11.	8	11%	30	43%	25	36%	7	10%	0	0
12.	9	13%	24	34%	37	53%	0	0%	0	0
13.	19	27%	27	39%	17	24%	7	10%	0	0
14.	18	26%	22	31%	28	40%	2	3%	0	0
15.	9	13%	31	44%	24	34%	6	9%	0	0

Pada tabel diatas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden masyarakat di Kota Palangka Raya. (Lihat Lampiran I)

Diketahui dari tabel diatas skor tertinggi 5 dan skor terendah 2 dan jumlah rata-ratanya 270,33 dibagi dengan jumlah

sampel 70 adalah 3,86. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana minat menabung tersebut dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat baik sekali, sangat baik, sedang, buruk dan buruk sekali. Perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5

Rata-rata skor terendah = 2

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{5-2}{5} = 0,6$$

**Tabel 4.7**

**Data Interval Minat Menabung di Perbankan Syariah Dalam Kontek Limit Saldo**

No.	Interval	Kategori	F	%
1	2 – 2,6	Buruk Sekali	0	0%
2	2,6 – 3,2	Buruk	15	21%
3	3,2 – 3,8	Sedang	18	26%
4	3,8 – 4,4	Sangat Baik	28	40%
5	4,4 – 5	Sangat Baik Sekali	9	13%
Jumlah			70	100%

Tabel diatas menunjukkan data interval produk jasa keuangan yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data produk jasa keuangan. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu  $270,33 : 70 = 3,86$ . Dari hasil tersebut didapat sebesar 3,86, maka produk jasa keuangan termasuk kategori sangat baik.

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah Pada Akad *Wadi'ah***  
**di Kota Palangka Raya**

No.	SS/SP		S/P		Netral/CS/CP		TS/TP		STS/STP	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	11	16%	38	54%	20	29%	1	1%	0	0%
2.	17	24%	44	63%	9	13%	0	0%	0	0%
3.	27	39%	28	40%	15	21%	0	0%	0	0%
4.	13	19%	32	46%	22	31%	0	0%	3	4%
5.	16	23%	32	46%	22	31%	0	0%	0	0%
6.	17	24%	44	63%	9	13%	0	0%	0	0%
7.	27	39%	28	40%	15	21%	0	0%	0	0%
8.	13	19%	32	46%	22	31%	0	0%	3	4%
9.	24	34%	20	29%	24	34%	0	0%	2	3%
10.	22	31%	27	39%	21	30%	0	0%	0	0%
11.	14	20%	33	47%	21	30%	2	3%	0	0%
12.	5	7%	32	46%	32	46%	1	1%	0	0%
13.	17	24%	44	63%	9	13%	0	0%	0	0%
14.	27	39%	28	40%	15	21%	0	0%	0	0%
15.	13	19%	32	46%	22	31%	0	0%	3	4%
16.	24	34%	20	29%	24	34%	0	0%	2	3%
17.	22	31%	27	39%	21	30%	0	0%	0	0%
18.	14	20%	33	47%	21	30%	2	3%	0	0%

Pada tabel diatas menunjukkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden masyarakat di Kota Palangka Raya. (Lihat Lampiran I)

Diketahui dari tabel diatas skor tertinggi 5 dan skor terendah 1 dan jumlah rata-ratanya 276 dibagi dengan jumlah sampel 70 adalah 3,94. Selanjutnya untuk mengetahui pada kategori mana minat menabung tersebut dengan menggunakan

interval yang mempunyai kategori sangat baik sekali, sangat baik, sedang, buruk dan buruk sekali. Perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5

Rata-rata skor terendah = 1

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

**Tabel 4.9**

**Data Interval Minat Menabung di Perbankan Syariah Dalam Kontek Limit Saldo**

No.	Interval	Kategori	F	%
1	1 – 1,8	Buruk Sekali	0	0%
2	1,8 – 2,6	Buruk	0	0%
3	2,6 – 3,4	Sedang	10	14%
4	3,4 – 4,2	Sangat Baik	38	54%
5	4,2 - 5	Sangat Baik Sekali	22	31%
Jumlah			70	100%

Tabel diatas menunjukkan data interval produk jasa keuangan yang diperoleh dari rata-rata jumlah yang terdapat pada tabulasi data produk jasa keuangan. Untuk mendapatkan distribusi kategori jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu  $276 : 70 = 3,94$ . Dari hasil tersebut didapat sebesar 3,94, maka produk jasa keuangan termasuk kategori sangat baik.

**c. Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena



data bisa dikatakan baik apabila data tersebut berdistribusi normal atau nilai  $\geq 0,05$  dan jika nilai distribusi  $< 0,05$  maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *Kolmogorov smirnov* dengan menggunakan program *software* statistik.

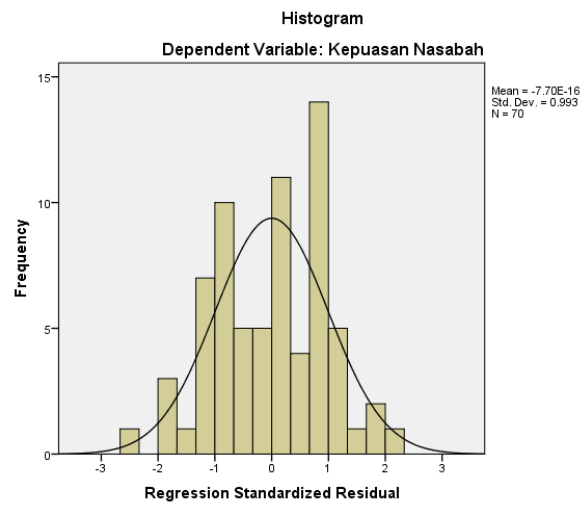
**Tabel 4.10**  
**Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7.45920989
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.101
	Positive	.081
	Negative	-.101
	Kolmogorov-Smirnov Z	.849
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.467

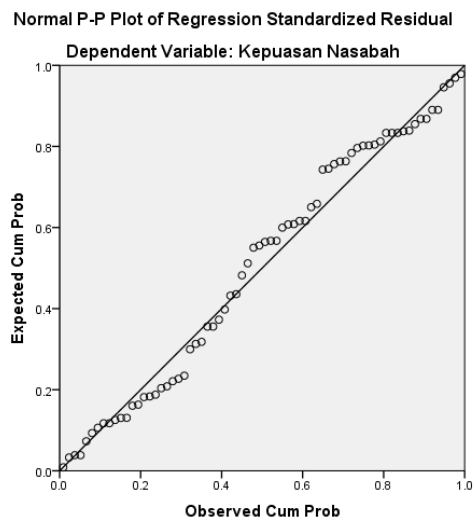
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan nilai yang telah diperoleh, maka dapat diketahui hasil pengolahan melalui program *software* statistik menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,467 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji tersebut berdistribusi normal.

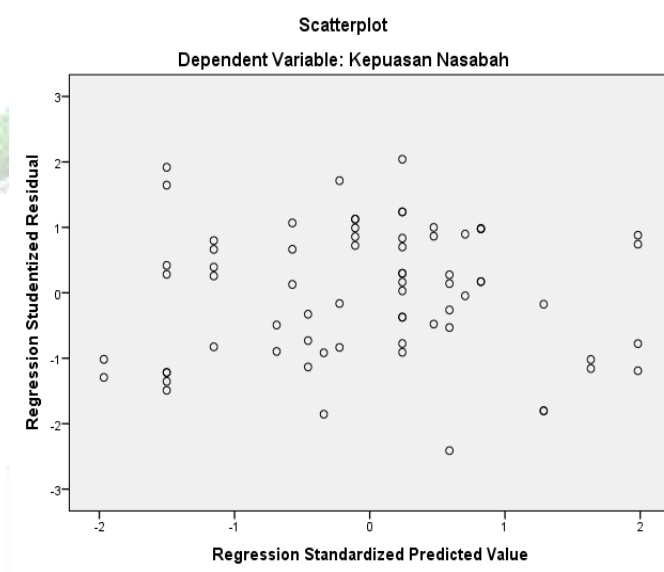
**Gambar 4.1****Histogram**

Pada grafik diatas membentuk sebuah kurva dimana kurva tersebut membentuk kurva seperti lonceng yang berada dibagian tengah. Maka dari itu variabel tersebut dikatakan berdistribusi normal.

**Gambar 4.2****Normal P-P Plot**

Pada tabel gambar diatas terlihat bahwa titik-titik plotting tersebut tidak berada jauh dari garis distribusi. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.3**  
**Grafik Scatterplot**



Pada gambar diatas terdapat tabel *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik tersebut menyebar sepenuhnya. Maka dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa distribusi tersebut berdistribusi normal.

Dari uji yang sudah dilakukan menggunakan *one sample Kolmogorov smirnov* didapatkan nilai sebesar 0,467. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sebagai batasan nilai bahwa variabel tersebut

dikatakan berdistribusi normal. Oleh karena itu, nilai signifikan tersebut berdistribusi normal.

#### d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Sebaliknya, jika signifikansi  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

**Tabel 4. 11**  
**Linearitas X dan Y**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			2359.707	16	147.482	3.464	.000
Kepuasan Nasabah * Minat Nasabah	Between Groups	Linearity	776.796	1	776.796	18.247	.000
		Deviation from Linearity	1582.911	15	105.527	2.479	.008
	Within Groups		2256.236	53	42.570		
Total			4615.943	69			

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 yang berarti lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel minat

menabung (X) dengan variabel kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* (Y).

#### e. Uji Hipotesis

Metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel minat menabung (X) terhadap variabel kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* (Y). pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* statistik.

##### 1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dari tabel Anova output SPSS 2.1 dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) 0,05.

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	776.796	1	776.796	13.759	.000 <sup>b</sup>
Residual	3839.147	68	56.458		
Total	4615.943	69			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Minat Nasabah

Pada tabel diatas hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai  $13,759 > 7,02$ . Setelah itu dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 7,02 dengan signifikan 5% (0,5). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,759 > 7,02$ ) dengan signifikan  $0,001 < 0,05$ , ini berarti bahwa variabel independen ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dengan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya.

#### f. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana hanya memiliki satu perubahan yang dihubungkan dengan satu perubahan tidak bebas. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software statistic*.

**Tabel 4. 13**  
**Variabel Entered**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Minat Nasabah <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. All requested variables entered.

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukan adalah variabel minat menabung sebagai variabel bebas

dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

**Tabel 4.14**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 <sup>a</sup>	.168	.156	7.514

a. Predictors: (Constant), Minat Nasabah

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,410. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,168, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (minat menabung) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah 16,8% sedangkan sisanya 82,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

**Tabel 4.15**

**Regression Residual**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	776.796	1	776.796	13.759	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3839.147	68	56.458		
	Total	4615.943	69			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Minat Nasabah

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai F hitung = 13,751 dengan tingkat signifikasi sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel minat menabung (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 4. 19**

**Koefisien**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	48.391	6.153		7.864	.000
Minat Masyarakat	.390	.105	.410	3.709	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel ini menjelaskan model regresi yang terbentuk yaitu  $Y = 48,391 + 0,390 X$  (Minat Masyarakat). Nilai konstanta sebesar 48,391 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel partisipasi adalah sebesar 48,91. Koefisien regresi X sebesar 0,390 menyatakan bahwa setiap perubahan 1% nilai Y, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,390. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dikatakan bahwa arah minat masyarakat menabung diperbankan syariah (X) terhadap variabel terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya (Y) adalah positif.



## 2. Penelitian Kualitatif

### a. Bagaimana Minat Menabung di Perbankan Syariah

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai pengaruh minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya, maka peneliti menanyakan kepada narasumber sesuai dengan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti (terlampir). Berikut ini akan disajikan identitas narasumber dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 4.20**  
**Narasumber dan Informen**

No	Nama	Bank	Jabatan	Posisi dalam Penelitian
1.	Mf	BSI KC 1 Palangka Raya	Cotumer Sevice	Narasumber
2.	SNA	Bank Muamalat	Cotumer Sevice	Narasumber
3.	SH	BSI KC 1 Palangka Raya	Nasabah	Informan
4.	Fr	Bank Muamalat	Nasabah	Informan

#### 1) Bagaimana Sistem Tabungan *wadi'ah* Yang Ada di Bank

Berdasarkan hal tersebut peneliti menanyakan kepada subjek MF sebagai CS BSI KC 1 Palangka Raya tentang bagaimana sistem tabungan wadiah yang ada di bank tersebut. berikut hasil wawancara dengan subjek MF:

“Wadi’ah adalah titipan, nah kalo titipan otomatis uangnya tu dititip aja, maksud dititip aja tu, misal kita setor 1.000.000 kita diemin selama satu tahun dan dua

tahun uanya tetap 1.000.000 tidak bertambah dan tidak berkurang.”<sup>79</sup>

Berdasarkan wawancara bapak MF menjelaskan tabunagn Wadi’ah yang ditawarkan di BSI KC Palangka Raya 1 sangat penting, karena awal pertama kita mengetahui apakah itu tabungan *wadi’ah* yaitu titipan.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada SH selaku Mahaiswa jurusan Ekonomi Syariah yang menjadi nasabah BSI Palangka Raya KC 1 menyatakan bahwa:

“Tabungan wadiah to tabungan yang sistem didalamnya tidak ada riba dan bunga setiap transaksinya, tabungan tersebut tabungan yang hanya nitip tanpa anda tambahan atau pengurangan dana setiap bulannya”.<sup>80</sup>

Menurut mahasiswa SH tabungan wadiah yaitu tabungan titipan yang hanya bisa menitipkan uangnya tanpa ada pengurangan dan penambahan dana setiap bulannya serta tidak ada sistem bunga atau riba yang berlaku.

Pernyataan yang sama juga dikatalan oleh Saudari SNA sebagai CS Bank Muamalat Palangka Raya, ia mengatakan bahwa tabungan *wadi’ah* merupakan tabungan hanya bisa menitipkan dananya. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

---

<sup>79</sup> Wawancara Bapak MF, 09 Juli 2021

<sup>80</sup> Wawancara SH, 16 Juli 2021

“Tabungan wadi’ah itu adalah dimana tabungan ini menggunakan akad titipan jadi dia hanya ee sejenis tabungan yang hanya simpanan saja tidak ada bagi hasil dan tidak ada biaya admin yang ada dibank muamalat ini.”<sup>81</sup>

Berdasarkan wawancara Saudari SNA menjelaskan tabungan Wadi’ah yang ditawarkan di bank Muamalat Palangka Raya tabungan wadi’ah itu hanya bisa menitipkan dananya saja dan tidak menerima bagi hasil serta tidak terkena biaya admin setiap bulannya.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Fr selaku Mahaiswa jurusan Perbankan Syariah yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Palangka Raya menyatakan bahwa: “Tabungan wadi’ah itu tabungan yang setiap bulannya tidak ada potongan dan kita cuma bisa nitip saja serta pihak bank tidak boleh mengelola uang tersebut”.<sup>82</sup>

Menurut Fr tabungan *wadi’ah* merupakan hanya tabungan titipan tidak mendapat imbalan bagi hasil dan potongan biaya admin setiap bulannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada BSI KC 1 Palangka Raya dan Nasabah serta Bank Muamalat Palangka Raya serta Nasabah dapat disimpulkan bahwa tabungan *wadi’ah* adalah tabungan

---

<sup>81</sup> Wawancara SNA, 13 Juli 2021

<sup>82</sup> Wawancara Fr, 16 Juli 2021

yang dititipkan oleh nasabah kepada pihak bank dengan tujuan hanya menitip dan pihak bank tidak diperbolehkan untuk mengelola dana tersebut atau bahkan mendapatkan bagi hasil.

- 2) Apa saja faktor pendukung yang menyebabkan nasabah mempercayai produk tabungan wadiah?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak MF faktor yang mempengaruhi nasabah yaitu yang tidak ada biaya admin. Sesuai dengan hasil wawancara Bersama bapak MF sebagai berikut:

“nah itu nasabah rata-rata suka yang enggak ada biaya adminnya, enggak ada biaya admin enggak ada keuntungan, jadi misalnya mau nabung nih ditawarkan mudharabah dan wadiah 90% nasabah tu pasti pilih wadiah jarang yang pilih mudharabah.”<sup>83</sup>

Menurut bapak MF selaku CS BSI KC Palangka Raya 1 nasabah yang mempercayai menggunakan tabungan *wadi'ah* ialah nasabah yang menginginkan tabungan yang tidak ada biaya admin nya.

Penulis juga menanyakan hal yang sama kepada SH selaku Mahasiswa Ekonomi Syariah yang menjadi nasabah BSI KC palangka Raya 1 mengatakan bahwa:

“Kan saya menggunakan BSI KC 1, karena dulu diawal semester ada membahas tentang tabungan

---

<sup>83</sup> Ibid

wadiah ini, jadi saya ingin membuktikan antara materi dan kenyataannya dan yang paling diusah sebagai anak kos tu kedida potongan atau biaya adminnya”<sup>84</sup>.

Menurut mahasiswa SH faktor yang membuat nasabah memilih tabungan *wadi'ah* adalah tidak adanya biaya admin yang dikenakan pada akad *wadi'ah*.

Begitu pun dengan SNA menjelaskan bahwa di Bank Muamalat Palangka Raya nasabah yang menggunakan akad *wadi'ah* karena mereka menginginkan tidak adanya biaya admin yang ditetapkan oleh pihak bank kepada nasabahnya. Sesuai hasil wawancara dengan subjek SNA sebagai berikut:

“Kembali ke nasabah sih sebenarnya mba, kalo mahasiswakan kadang mereka cuma pengen simpanan aja nih, maksudnya kaya lingkupnya anak-anak mahasiswakan belum kearah bisnis yang dimana otomatis sudah tidak ada biaya admin”<sup>85</sup>

Pernyataan yang sama juga didapatkan dari hasil wawancara dengan subjek Fr, bahwa menabung menggunakan akad *wadi'ah* nasabah tidak mendapatkan biaya admin. Artinya akad *wadi'ah* merupakan akad yang memang hanya titipan tidak ada biaya admin atau bunga setiap bulannya. “karena limitnya sedikit terus tidak ada biaya admin setiap bulannya”<sup>86</sup>.

---

<sup>84</sup> Ibid

<sup>85</sup> Ibid

<sup>86</sup> Ibid

3) Berapakah limit saldo pada produk tabungan wadiah di bank?

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MF, diketahui bahwa limit saldo yang diberikan setiap bank itu berbeda dan limit saldo itulah yang membuat daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menabung menggunakan akad *wadi'ah*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan subjek MF sebagai berikut:

“nah kalo limitnya 20.000 saldonya paling minimum *wadi'ah*, ini minimum lok, iya ai limit nya 20.000 nah tpi kalonya menarik di ATM enggak bisa sampai hasis sampai 20.000 misalnya uangnya 70.000 bisa ditarik 50.000 nah 20.000 disisakan nah tpi kalo nariknya di Teller bisa sampai 0 rupiah yang *wadi'ah* ini, jadi misalnya ada 30.000 kita Tarik di teller 30.000 bisa kalo yang *wadi'ah*”.<sup>87</sup>

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh subjek SH bahwa limit saldo yang ditetapkan pihak bank tidak begitu memberatkan atau bahkan sangat tinggi bagi nasabah yang menggunakan akad *wadi'ah*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sevagai berikut:”Setau saya limitnya 20.000, tanggapan tentang limit sih lebih suka aja karena limitnya sedikit dari bank lainnnya”.<sup>88</sup>

Hal tersebut tidak jauh berbeda dengan apa yang dikatakan oleh subjek SNA bahwa limit saldo yang diberikan bank sangat berpengaruh dan faktor masyarakat Indonesia yang suka dengan

---

<sup>87</sup> Ibid

<sup>88</sup> Ibid

yang gratis atau sedikit limit saldo yang di berikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

”limit saldo pada tabungan *wadi'ah* minimal 25.000 kenapa 25.000 karena untuk menjaga agak rekening itu tidak tertutup, nah 25.000 itu minimal harus ada direkening agar rekening itu tidak tertutup Ketika nasabah lama tidak ada transaksi, penarikan, transfer atau setoran”.<sup>89</sup>

Sama halnya yang dikatan oleh subjek Fr bahwa limit saldo yang ditetapkan pihak bank tidak begitu memberatkan atau bahkan sangat tinggi bagi nasabah yang menggunakan akad *wadi'ah*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sevagai berikut: “Limit tabungan *wadi'ah* itu 25.000, tanggapan saya tentang limit saldo enggak ada sih lebih memudahkan saya menabung dan tidak berkurangnya tabungan saya setiap bulannya”.<sup>90</sup>

#### **b. Kepuasan Nasabah Menabung Menggunakan Akad Wadi'ah**

Berdasarkan rumusan masalah yang kedua pada penelitian ini mengenai kepuasan nasabah menabung menggunakan akad *wadi'ah*, peneliti menanyakan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti (terlampir). Berikut ini adalah wawancara antara peneliti dan subjek penelitian:

- 1) Bagaimana Strategi untuk memberikan kepuasan nasabah yang diberikan pihak bank

---

<sup>89</sup> Ibid

<sup>90</sup> Ibid

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan subjek MF, diketahui bahwa setiap bank memiliki strateginya masing-masing dan bermacam-macam bentuk strategi yang diterapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan subjek MF sebagai berikut: “aku ni kalo sama orang banjar, aku panderi bahasa banjar nah itu seolah kita merasa akrab intinya tidak ada jarak atau perbedaan antara nasabah dengan CS nya”.<sup>91</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh subjek SH bahwa setiap CS itu berbeda dalam berkomunikasi atau pelayanan kepada setiap nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut: “ eee kalonya ku lihat sejauh ini CS tu memang ramah tpi kan setiap CS tu punya caranya penyampaiannya agar kita sebagai nasabah tu merasa nyaman kada canggung kitu”.<sup>92</sup>

Sama halnya yang disampaikan oleh subjek SNA bahwa strategi khusus tidak ada melainkan CS itu menyesuaikan dengan karakter nasabah agar tidak canggung bisa menjalin silaturahmi dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“strategi secara khusus tidak ada, tetapi bank lebih kepada menjalin silaturahmi, karena biasanya nasabah ada yang canggung dengan kita jadi kita harus bisa menyesuaikan dengan nasabah agar nasabah tersebut tidak canggung”.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Ibid

<sup>92</sup> Ibid

<sup>93</sup> Ibid



Hal yang sama juga disampaikan oleh subjek Fr bahwa setiap CS memiliki strategi masing- masing agar nasabah itu merasa nyaman. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut: “ooo kalo itu memang sih setiap bank atau CS Terutama sih punya strategi masing-masing biar nasabahnya kada canggung lok nah tetapi masih dalam stabdar mereka”.<sup>94</sup>

## 2) Bagaimana Penangan Bank Kepada Nasabah Yang Menyampaikan Keluhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MF penanganannya sama dimana kita adukan ke kantor pusat dan pihak kantor pusat sudah menyetujui bari diproses. Sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“banyak nasabah yang melakukan pengaduan, dari awal kita minta maaf atas ketidak nyamanannya nah setelah itu kami proses mengaduannya, kalo dikami pengaduan itu kami teruskan ke kantor pusat jadi kami hanya menginput data.”<sup>95</sup>

Sama halnya yang dikatan oleh subjek SH, bahwa pengaduan yang diajukan selalu diterima dengan baik oleh pihak bank. Sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“kan aku suah bahari meambil duit tpi kada keluar nah pas cek saldo tekurang aku datangi ke bank dan alhamdulillahnya uang tu masih tetap itu bisa gangguan sistem kalo kata bank dan uang tu kembali dua hari

---

<sup>94</sup> Ibid

<sup>95</sup> Ibid

seteahnya dan pelayananya tu jelas dan dikasih tau knapa bisa ada kaya itu.”<sup>96</sup>

Begitupun dengan subjek SNA mengatakan bahwa ada keluhan yang tidak bisa ditangi langsung dan bisa ditangi langsung yang mana pihak bank menjelaskan kenapa tidak bisa ditangani secara langsung. Sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“ada beberapa jenis keluhan yaitu keluhan yang bisa langsung ditangi misalnya penggantian ATM atau keluhan yang memerlukan eskalasi ke kantor pusat misalnya tarik tunai uang tiadak keluar dan keluhan lainnya dan kami menjelaskan kenapa tidak bisa ditangi langsung”.<sup>97</sup>

Sama halnya diktakan oleh subjek Fr bahwa pengaduan yang dilakukan selalu diterima dengan baik dan dijelaskan sistem pengaduan yang nasabah lakukan. Seuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“kan smlm ada mengadukan transfer uang lok nah saldo lu tekurang tpi jar kawan ku balum masuk nah aku mengajukan pengaduan nah dijelaskan dengan pihak bnak lagi ada sistem gangguan, nah diproses dalam dua harai insya allah uang akan masuk bilanya kada bebulik lagi kebank jar lok nah lahamdulillahnya bebuli pang terus ramah dijelaskan pihak bank pokoknya”.<sup>98</sup>

### 3) Bagaimana Pihak Bank Melakukan Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MF, bahwa setiap bank mempunyai standar dan aturan penilaian masing-

---

<sup>96</sup> Ibid

<sup>97</sup> Ibid

<sup>98</sup> Ibid

masing tetapi masih dalam satu prosedur yaitu yang ditentukan oleh kantor pusat. Sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“kalo dari pihak kami sendiri, pihak kantor nih pemantauannya nih mengukur kepuasan lok kepada nasabah dari kantor pusat biasanya mengirim misteri software itu orang suruhan datang ke kantor untuk menabung atau apa sambil ngerekam sama misteri call misalnya kaya orang suruhan yang menyuruh menelpon ke kantor melakukan misalnya nanya-nanya apa nah jadi bisa tau orang pusat sudah sesuai dengan standar layanan lah. Pengukuran kepuasan biasanya ada survei lewat WA blast itu kirim WA yang langsung banyak dari cabang ngirim WA ke nasabah-nasabah ini puas kada dengan layanan kami dengan nada kode QR.”<sup>99</sup>

Sama halnya yang dikatakan oleh subjek SH, bahwa pelayanan atau kepuasan yang didapat oleh nasabah bisa dikatakan puasa karena setiap memiliki standar pelayanan kepada nasabahnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut: “selalu puas karena apa pihak bank selalu konsisten atau fokus bila berhadapan kepada nasabahnya, ramah kepada nasabahnya”.<sup>100</sup>

Begitupun dengan subjek SNA mengatakan bahwa standar kepuasan setiap bank itu berbeda tetapi masih berpatokan kepada kantor pusat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut: “Di bank Muamalat kami bekerja sama dengan lembaga

---

<sup>99</sup> Ibid

<sup>100</sup> Ibid

survey yang mana lembaga survey tersebut merupakan dari kantor pusat untuk mengukur kepuasan nasabah”<sup>101</sup>

Sama halnya yang dikatakan oleh subjek Fr, bahwa pelayanan yang diberikan sangat ramah dan puas bagi nasabah dimana nasabah selalu diberikan atau dipenuhi kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut: “yah kalo ditanya puas pasti puas karena apa pihak bank tidak pernah mengecewakan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya salah satunya yaa keramahan yang diberikan.”<sup>102</sup>

#### **D. Pembahasan**

Pada sub pembahasan ini, berisi tentang pembahasan dan analisis kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul pengaruh minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat masyarakat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya. Studi kasus pada mahasiswa IAIN Palangka Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Angkatan 2017. Berikut ini hasil analisis tersebut akan diuraikan berdasarkan rumusan masalah dan penganalisisan berdasarkan teori yang ada.

---

<sup>101</sup> Ibid

<sup>102</sup> Ibid

## 1. Minat Menabung di Perbankan Syariah

Minat menabung di perbankan syariah adalah dorongan yang timbul dari dalam diri sendiri. Sistem yang ditawarkan oleh pihak yang menunjang ketertarikan nasabah untuk menabung. Kebiasaan rakyat Indonesia menyukai jenis tabungan yang limit saldo sedikit dan tidak ada biaya admin setiap bulan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melakukan analisis dengan data hasil wawancara dari subjek penelitian (*customer service*) dan diperkuat satu informen yaitu nasabah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada *customer service* BSI KC Palangka Raya 3 minat menabung masyarakat khususnya yang menabung menggunakan akad wadiah sekitar 90% nasabah memilih menabung menggunakan akad *wadi'ah* dipengaruhi dari limit saldo yang sedikit dan tidak adanya biaya admin yang diberikan pihak bank setiap bulannya. Sebagai nasabah faktor yang mempengaruhi minat menabung adalah limit saldo dan tidak adanya biaya admin yang diberikan.

Tidak jauh berbeda dengan *customer service* Bank Muamalat minat menabung nasabah dipengaruhi kebutuhan nasabah itu sendiri, limit saldo yang sedikit dan tidak adanya biaya admin setiap bulannya. Sebagai nasabah faktor yang membuat minat menabung adalah limit saldo yang sedikit dan tidak adanya biaya admin yang diberikan.

Selepas dari yang dijelaskan diatas nasabah juga tidak ingin uang yang mereka simpan berkurang setiap bulannya meskipun mereka mengetahui bahwa menabung menggunakan akad *wadi'ah* tidak menambah uang mereka dikarenakan tidak mendapatkan bagi hasil.

## **2. Kepuasan Nasabah Menabung Menggunakan Akad Wadi'ah**

Kepuasan menabung adalah hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank setelah kita menerima pelayanan. Setiap bank memiliki standar pelayanan berbeda yang diberikan kepada nasabahnya. Pelayanan dengan prinsip syariah lebih adil dan menentramkan, pelayanan yang cepat dan aspek kedekatan emosional dengan nasabah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada *customer sevice* BSI KC Palangka Raya 3 kepuasan dalam menabung merupakan hal yang utama bagi pihak bank terdapat kendala dalam melakukan transaksi tentunya pihak bank meminta maaf atas ketidaknyamanannya dalam melakukan transaksi. memberikan penjelasan serta pemahaman yang membuat nasabah lebih paham kenapa terjadinya suatu sistem yang gagal dalam bertransaksi. Sebagai nasabah juga merasa sangat puas atas pelayanan apabila terjadi gagal bertransaksi. Dengan penjelasan yang mudah dipahami serta pelayanan yang ramah.

Begitu pun yang disampaikan oleh *customer sevice* Bank Muamalat menjelaskan kepuasan adalah yang harus diberikan kepada

nasabah untuk menabung. Disaat bertransaksi mendapatkan kendala pihak bank meminta maaf sebelumnya atas ketidak nyamanannya dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pihak nasabah. Sebagai nasabah yang menggunakan bank Muamalat tidak pernah merasakan tidak diperdulikan atau tidak diproses dalam menyampaikan keluhan selalu diberikan penjelasan kenapa hal tersebut bisa terjadi.

### **3. Pengaruh Minat Menabung Di Perbankan Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Muamalat Dalam Konteks Limit Saldo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Akad *Wadi'ah* di Kota Palangka Raya**

Pengaruh simultan merupakan pengaruh dari beberapa variabel bebas (independen) yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka raya. Diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $13,795 > F_{tabel}$  sebesar 7,02 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa minat menabung diperbankan syariah dalam konteks limit saldo berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di Kota Palangka Raya.

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 48,391 dan koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,390. Diperoleh persamaan regresi  $Y = 48,391 + 0,390 X$ . Dimana variabel X (minat menabung diperbankan syariah dalam konteks limit saldo) berpengaruh signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap variabel Y (kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah*).

Berdasarkan hasil pengisian angket dan hasil wawancara di atas, data menunjukkan bahwa minat menabung diperbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya. Dengan demikian data kualitatif ini memperkuat data kuantitatif dan memperluas data kuantitatif yaitu dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Wida Ainina (2018) yang telah dicantumkan peneliti pada penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, "Variabel faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung berpengaruh positif dan signifikan terhadap menabung di bank syariah".<sup>103</sup> Selain itu, penelitian yang dilakukan Uniyanti (2018), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, "Variabel religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa

---

<sup>103</sup> Wida Ainina, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Di Bank Syariah*, . . ., 2018



menabung di bank syariah”.<sup>104</sup> Adapun Hasil penelitian oleh Mustaqim (2016) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, ”kualitas pelayanan bank muamalat cabang palangka raya cukup memuaskan bagi para nasabah”.<sup>105</sup> Serta Penelitian Desi Mursalina (2017) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa, “Variabel pelayanan, variabel produk tabungan dan variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama) terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan produktif Investasi iB”.<sup>106</sup>

Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yayan Fauzi (2010), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa “religius tidak berpengaruh terhadap minat menabung nasabah secara pasial”.<sup>107</sup> Adapun hasil penelitian oleh Nanda Pransiska (2019), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa “minat nasabah tidak berpengaruh terhadap produk tabungan ku “. <sup>108</sup>

Sebuah penelitian dapat berbeda hasil dengan penelitian lainnya disebabkan karena perbedaan teknik pengambilan sampel pada masing-masing penelitian. Selain itu, keterbatasan data yang di

---

<sup>104</sup> Uniyati, *faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*, . . .,2018

<sup>105</sup> Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang palangka Raya*, . . .,2016

<sup>106</sup> Desi Mursalina, *Pengaruh pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada produk Pembiayaan Produktif Investasi iB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang*, . . .,2017

<sup>107</sup> Yayan Fauzi, *Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di BNI Syariah*, . . ., 2010

<sup>108</sup> Nanda pransiska, *Analisis Minat Nasabah Kecamatan Sukaraja Terhadap Produk Tabungan Ku Pada BPRS Muamalat Harkat Seluma*, . . .,2019

dapat melalui data sekunder dan survei yang dilakukan dalam rentan waktu yang berbeda juga dapat menyebabkan perbedaan hasil penelitian.

Pada penelitian Nanda Fansiska sama-sama tidak berpengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y). Minimnya informasi yang didapat dapat menjadi salah satu mengapa kedua variabel tersebut bisa tidak berpengaruh.

Sedangkan penelitian ini yang menghasilkan minat menabung diperbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan peneliti menganalisis dari sisi jumlah mahasiswa yang menggunakan akad *wadi'ah* dijadikan sampel pada penelitian ini. Kemudian didapat hasil bahwa jumlah nasabah FEBI 2017 menggunakan tabungan akad *wadi'ah* pada perbankan syariah di kota Palangka Raya. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai dasar penyebab minat menabung di perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota Palangka Raya.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pemaparan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Minat menabung diperbankan syariah dipengaruhi kebutuhan dari nasabah itu sendiri atau dari dalam diri mereka untuk menabung. Faktor membuat nasabah menabung adalah limit saldo yang sedikit dari bank lain serta tidak adanya biaya admin yang diberatkan kepada nasabah.
2. Memberikan pelayanan kepuasan yang baik dengan nasabahnya dan tidak memberikan kerugian kepada nasabahnya khususnya dalam segi kepuasan dalam menabung menggunakan akad *wadi'ah*. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan menimbulkan rasa puas.
3. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* dikota palangka raya. Berdasarkan hasil analisi data, bahwa penelitian ini memenuhi uji prasyarat analisi yaitu uji normalitas *Kolmogorov smirnov* dan uji linearitas. Setelah dilakukan uji regresi linier sederhana, diketahui F hitung sebesar 13,579 dengan nilai signifikasi  $0,001 < 0,005$ . Berdasarkan pengambilan keputusan uji regresi linier sederhana, maka dapat disimpulkan

bahwa minat menabung di perbankan syariah dalam konteks limit saldo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada akad *wadi'ah* di kota palangka Raya.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya agar terus meningkatkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dalam menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat serta melakukan sosialisasi terhadap produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia agar masyarakat mengerti dan memahami dengan baik cara penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.
2. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian- penelitian yang terkait selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikolog Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Affifudin dan Beni ahmad Saebani, *metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Ahmadi, Abu, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Ali, H. Zainudin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika offset, 2008.
- Anoraga, Pandji, *Dinamika koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Antonio, Muhammad Syafii, *bank Syariah*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arifin, Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Azkia Publisier, 2009.
- Arikunto, Suharismi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Assauri, Sofyan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali press, 2011.
- Assauri, Sofyan, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuntitatif “Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Sera Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005.
- Bugin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Dakhoir, Ahmad, *Bank Zakat*, Yogyakarta: K-Media, 2017.
- Darmawi, Hermawan, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Diana, Fandi Tjiptono dan Antasia, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Refisi*, Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cetakan Keempat, 2009.
- Hikmawati, Fenti, *Metdologi Penelitian*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2017.
- Indrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: prenamedia grup, 2011.

- Laporan Tahunan 2014 Annual Report Building Optimism Amidst Market Challenges, Jakarta: Bank Muamalat, 2014
- Martono, Nanang, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Data Sekunder edisi revisi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPEE UII, 2002.
- Meleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002..
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- M, Sukanto, *Nafsiologi*, Jakarta: Integritas Press, 1986.
- Muin, Rahmawati, *Lembaga Keuangan Syariah*, Makassar: Alauddin University Press, 2014.
- Mujahidin, Akhmad, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Mulyana, Deddy, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakrya, 2018.
- Mn, Sukanto, *Nafsiologi: suatu pendekatan Alternatif Atas Psikologi*, Jakarta: Integritas Press, 1985.
- Nazir, Moh, *Metodologi penelitian*, Jakarta: Galia Indonesia, 2005.
- Riduan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: PT Alfabet, 2010.
- Riduwan & Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian: Pendidikan, sosial, komunikasi, ekonomi dan Bisnis*.
- Subana dkk, *Statistik Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2000.
- Sanusi, Anwar, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Selemba Empat, 2017.
- Sa'diyah, Mahmudatus, *Fiqh Muamalah II (Teori dan Praktik)*, Jawa Tengah, 2019.
- Saladin, Herry Ahmad Buchory dan Djasim, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Sigit, Soehardi, *Esensi perilaku organisasi*, Yogyakarta: Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa, 2003.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017
- Sudaryono, *Meteorologi penelitian*, Jakarta: Raja Sudaryono, *Meteorologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.

- Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Cetakan Kelima, 2009.
- Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tjiptono, Fandi, *pemasaran jasa, prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Publisher, 2014.
- Triton, P.B. *SPSS 13.0 Terapan*. ANDI: Jogjakarta, 2005
- Widiyanto dan Joko, *SPSS For Windows*, Surakarta: Mutiara, 2012.

## **B. Kamus**

- Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka 199.

## **C. Skripsi**

- Desi Mursalina, *Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang*, Skripsi, UIN Raden Patah, 2017.
- Fitriana, Lia, *Pengaruh faktor Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologi Terhadap Keputusan Mahasiswa Jurusan ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Angkatan 2015 Sebagai Nasabah Bank Konvensional*, Skripsi, IAIN Metro, 2015
- Irwansyah, Deni, *Strategi Pemasaran Bank Muamalat Cabang Palangka Raya Dalam Meningkatkan Pangsa Pasar*, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya, 2014.
- Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2016.

Nanda Pransiska, *Analisis Minat Nasabah Kecamatan Sukaraja Terhadap Produk Tabungan Ku Pada BPRS Muamalat Harkat Seluma*, Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

Wida Ainina, *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*, Skripsi, UII, 2018.

Uniyanti, *Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Syariah*, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018.

#### **D. Jurnal**

Muhammad Cusnul Khitam, *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi terhadap Kinerja Auditor*, Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan Vol 1 No

#### **E. Internet**

Admin, <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> (Online pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 22:29 WIB).

Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Online pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 23:10 WIB).

PT. Bank Mandiri Syariah, *Visi-Misi BSM*, <http://www.syariahmandiri.co.id>

