

PENGARUH SISTEM BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASBAH PADA BANK MUAMALAT KCP PALOPO

Adilah Amrin
adilamrin28@gmail.com
Rismawati
diastarisma69@gmail.com
Salju
saljusanuddin@gmail.com
Universitas Muhammadiyah Palopo

ABSTRACT

This study aims to determine whether the profit sharing system and service quality affect the decision to become a customer at Bank Muamalat KCP Palopo. The population and sample of this research are customers of Bank Muamalat KCP Palopo. The data collection method used a questionnaire. The research questionnaire uses a Likert scale. Data analysis used multiple linear regression analysis using Statistical Packages for Social Science (SPSS). The results showed that the profit sharing system and service quality had a positive effect on the decision to become a customer, while simultaneously the profit sharing system and service quality had a positive effect on the decision to become a customer.

Keywords: *profit sharing system, service quality, the decision to become a customer*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Populasi dan sampel penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat KCP Palopo. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan *Statistical Packages for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah, sedangkan secara simultan sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.

Kata Kunci: sistem bagi hasil, kualitas pelayanan, keputusan menjadi nasabah

Pendahuluan

Bank merupakan badan usaha yang bergerak di bidang keuangan, dimana aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan yang kegiatannya utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyakurkannya kepada pihak yang membutuhkannya dalam bentuk pinjaman. Menurut Kasmir (2012:4), bank mempunyai kegiatan berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana tersebut ke masyarakat dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan serta memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti transfer, *clearing*, inkaso dan lain-lain. Dalam kegiatan operasionalnya bank dibagi menjadi bank konvensional dan bank syariah.

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, terutama sejak disahkannya Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan Syariah. Dalam undang-undang tersebut menyebutkan bahwa bank memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Perkembangan serta pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia yang pesat menjadikan bank syariah sebagai salah satu solusi dalam membatu pertumbuhan dan perkembangan perekonomian masyarakat. Perkembangan bisnis perbankan syariah di Indonesia mencerminkan tuntutan masyarakat akan sistem perbankan alternatif, yang selain menyediakan layanan perbankan / keuangan yang komprehensif, juga sesuai dengan hukum Islam. Di saat ini masyarakat Indonesia sudah mulai melihat sistem perbankan dan keuangan syariah sebagai alternatif yang handal. Oleh karena itu, Banyak bank tradisional mulai mengoperasikan sistem perbankan ganda. Dalam dual banking system ini, kedua sistem perbankan tersebut secara bersama-sama memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan, serta dapat mendukung penyediaan pembiayaan bagi perekonomian nasional.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Palopo. Sebagai bank pertama yang mematuhi hukum Syariah dan bersaing dengan bank syariah lainnya, Bank Muamalat harus memenangkan persaingan dengan memenangkan dan mempertahankan nasabah. Untuk itu, bank harus memahami perilaku atau sikap nasabahnya. Sikap nasabah dapat menunjukkan gambaran kebutuhan nasabah, alasan penggunaan layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan (seperti kondisi pasar), kebutuhan masyarakat saat ini yang harus dipenuhi, salah satunya adalah kebutuhan untuk menabung, seperti tabungan dan bank muamalat sebagai bank syariah. Miliki layanan ini. Konsep menabung bank syariah sangat berbeda dengan bank tradisional, alasan perbedaan ini adalah bank syariah tidak mengakui suku bunga tertentu yang dijanjikan. Berapa rasio pembagian dividen atau persentase Tabungan Mudraba dan Tabungan Wadi? Karena tingkat bagi hasil yang tinggi, masyarakat akan tertarik untuk menyimpan dananya di bank untuk mendapatkan reward yang tersedia baik untuk bank maupun nasabah. Namun, bukan hanya besaran bagi hasil yang menarik nasabah, aturan bagi hasil juga membuat nasabah menyimpan dananya dana di bank syariah.

Hasil survei yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih enggan menabung di bank syariah karena belum mengetahui informasi tentang bank syariah atau sistem bagi hasil bank syariah. Selain itu, nasabah juga belum banyak mengetahui jenis produk dan layanan perbankan baru yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Palopo. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak memberikan semua jenis layanan baru kepada semua nasabah, juga tidak mempublikasikan jenis layanan perbankan Bank Muamalat KCP Palopo kepada masyarakat.

Bank Muamalat KCP Palopo telah bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan dari nasabah, seperti: pengaduan terkait penggunaan layanan ATM terkadang selalu lambat dalam bertransaksi, Bank Muamalat ATM Palopo KCP sering menemui crash dan interupsi (offline). Butuh waktu lama bagi teller untuk mengantri transaksi. Sulit untuk menghubungi customer service pusat jika ada masalah terkait layanan, dan waktu penanganan pengaduan sangat lambat.

Bagi hasil dan kualitas layanan yang berbeda merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menjadi anggota lembaga keuangan yang dibutuhkan. Sebagai pilihan dua atau lebih alternatif. Konsumen yang ingin menentukan pilihan pasti memiliki pilihan lain (Ujang Sumarwan, 2011: 357). Beragam bank syariah dan produk tabungan mudrabah disediakan untuk memberikan berbagai pilihan. Jika

konsumen telah memutuskan pengganti mana yang akan dipilih, dan memilih pengganti saat dibutuhkan, dia akan melakukan pembelian.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem bagi hasil secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?
3. Apakah sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial sistem bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

Landasan Teori

Teori Behavior

Subjek penelitian ini adalah perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman memenuhi kebutuhan dan kebutuhan mereka. Penelitian ini menganalisis proses pengambilan keputusan mulai dari tahap pencarian informasi hingga pengambilan keputusan pelanggan selama proses preservasi. Dalam lingkup ini, teori yang didasarkan pada penelitian ini adalah perilaku konsumen. Penelitian ini mengkaji perilaku nasabah yang memutuskan untuk melakukan penyetoran di Bank Muamalat. Pelanggan atau konsumen perlu melakukan beberapa hal sebelum mengambil keputusan yang diinginkan, yaitu fokus pada beberapa aspek yang sejalan dengan perilaku konsumen, seperti mengidentifikasi produk yang akan digunakan, kemudian mengevaluasi produk sebelum menggunakannya, dan terakhir melakukan/membuat sebuah keputusan. Aspek ini adalah proses dimana pelanggan atau konsumen menentukan kebutuhan mereka berdasarkan pilihan mereka.

Bagi Hasil

Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Bagi hasil merupakan bentuk dari perjanjian kerja sama antara pemodal (*investor*) dan pengelola modal (*entrepreneur*) dengan menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana diantara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua belah pihak sesuai dengan

nisbah kesepakatan di awal perjanjian dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing Rofiq (2010:153).

Indikator Bagi Hasil

Menurut Adiwarman (2013:206), indikator yang digunakan dalam mengukur sistem bagi hasil adalah sebagai berikut:

1. Persentase, tingkat keuntungan harus berdasarkan persentase antara para pihak dan tidak dinyatakan dalam nilai rupiah nominal tertentu. Tingkat keuntungan, misalnya, 50: 50%, 70: 30%, 60: 40% atau 55: 45%. Oleh karena itu, tingkat keuntungan ditentukan oleh kesepakatan, bukan oleh proporsi modal disetor.
2. Bagi Untung dan Bagi Rugi, dalam kontrak ini, pengembalian dan waktu arus kas kita bergantung pada kinerja sebenarnya. Jika keuntungan bisnis besar, kedua belah pihak akan mendapat bagian yang besar. Jika laba operasi kecil, mereka juga akan mendapat bagian yang kecil. Konsep ini hanya dapat berfungsi jika tingkat keuntungan ditentukan sebagai persentase, bukan beberapa rupee nominal.
3. Jaminan, Jika mengalami kerugian maka aturan berbagi kerugian sepenuhnya karena risiko bisnis, bukan karena risiko kepribadian buruk (character risk) Jika kerugian terjadi karena kepribadian yang buruk, misalnya karena kelalaian sidik jari atau pelanggaran pembiayaan Menurut ketentuan kontrak, Maal tidak perlu menanggung kerugian tersebut. Sedangkan untuk risiko karakter, pada dasarnya Mudirib adalah perwakilan Shahibul Mahal dalam mengelola dana atas izin Shahibul Maal, sehingga ia harus melaksanakan tugas tersebut.
4. Menentukan Besarnya Nisbah Keuntungan, besaran proporsional ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak. Sebab, besaran rasio ini merupakan hasil tawar menawar antara Shaib Mahal dan Mudarib. Oleh karena itu, rasionya bisa divariasikan dan bisa menjadi 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, atau bahkan 99: 1. Namun para ahli hukum sepakat bahwa rasio 100: 0 tidak diperbolehkan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015:25), kualitas pelayanan adalah tingkatan baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap setiap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015:174), indikator dalam mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan fungsi sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, termasuk fasilitas fisik (gedung, dll.), Perlengkapan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* adalah kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, layanan bebas kesalahan kepada semua pelanggan, kasih sayang dan ketepatan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi mereka layanan yang cepat (responsive) dan akurat dengan memberikan

informasi yang jelas. Meninggalkan pelanggan tanpa menunggu alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi negatif tentang kualitas layanan.

4. *Assurance* jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup komponen berikut: komunikasi (komunikasi), kredibilitas (reputasi), keamanan (keselamatan), kemampuan (kemampuan) dan kesopanan (sopan)
5. *Empathy* memberi pelanggan perhatian yang tulus, pribadi atau pribadi dengan mencoba memahami kebutuhan mereka. Diharapkan perusahaan memiliki pemahaman dan pemahaman tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Pengambilan Keputusan

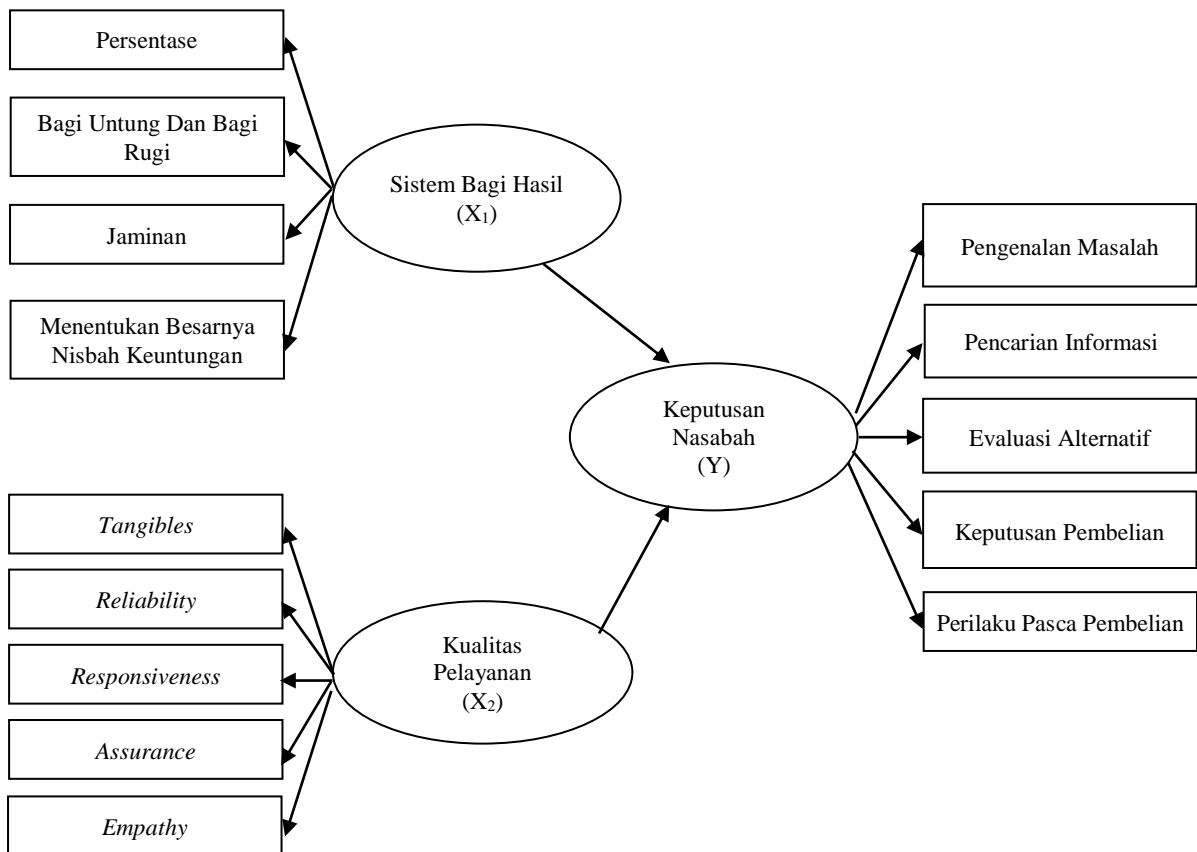
Menurut Syamsi (2011:3), pengambilan keputusan merupakan hasil dari suatu proses berpikir berupa pemilihan salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Model keputusan konsumen adalah serangkaian proses yang diambil setiap orang saat membuat keputusan pembelian. Dalam pengambilan keputusan, nasabah pengguna jasa perbankan akan memilih dari berbagai pilihan yang dipilih oleh beberapa bank sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhannya sendiri.

Indikator Pengambilan Keputusan

Menurut Setiadi (2013:15), untuk mengukur pengambilan keputusan digunakan indikator sebagai berikut:

1. Pengenalan masalah, pada tahap ini konsumen menyadari adanya masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal maupun eksternal. Perusahaan harus menentukan kebutuhan, keinginan, dan masalah yang memotivasi konsumen untuk memulai proses pembelian.
2. Pencarian informasi, pada tahap ini konsumen melakukan pencarian untuk mendapatkan lebih banyak informasi tentang produk. Proses pencarian informasi dilakukan secara selektif, dan konsumen akan memilih informasi yang paling relevan sesuai dengan keyakinan dan sikapnya. Pengolahan informasi meliputi kegiatan seperti menemukan, memelihara, memahami, menyimpan dalam memori, dan menemukan informasi lain.
3. Evaluasi alternatif, pada tahap ini konsumen menggunakan informasi (preferensi) yang mereka peroleh untuk menilai produk secara sadar atau rasional dalam serangkaian pilihan. Konsumen akan mengevaluasi karakteristik dari berbagai produk atau merek dan memilih produk atau merek yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhannya.
4. Keputusan pembelian, pada tahap ini, keputusan pembelian baru dapat dibuat setelah mengevaluasi berbagai merek dan fitur yang diranking sesuai dengan level yang akan mengarah pada niat beli merek yang dipilih. Beberapa aktivitas lain yang perlu dilakukan saat membeli, seperti pemilihan toko, penentuan waktu pembelian, dan kemungkinan finansial. Temukan tempat yang tepat, waktu yang tepat, dan dengan dukungan daya beli, lakukan aktivitas pembelian.
5. Perilaku pasca pembelian, pada tahap ini, tindakan yang dilakukan konsumen setelah pembelian didasarkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk yang dibeli. Pada dasarnya, tugas perusahaan tidak hanya berakhir setelah konsumen membeli produk yang mereka hasilkan, akan tetapi pertimbangan lebih lanjut harus meneliti dan mengecek langsung apakah konsumen merasa puas setelah menggunakan produk yang dibeli.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Metode Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bank Muamalat KCP Palopo yang beralamatkan di Jl. Andi Djemma No. 53, Kelurahan Amasangan, Kecamatan Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan September sampai dengan bulan Oktober tahun 2020.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:122) data kuantitatif yaitu data informasi yang berupa simbol angka atau bilangan. Berdasarkan simbol-simbol angka tersebut, perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter dalam sebuah penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017:131) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jadi dapat dikatakan bahwa data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) seperti wawancara, atau hasil pengisian kuesioner. Dalam pengumpulan data primer, peneliti harus melakukan observasi di lapangan secara langsung.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup

obyek penelitian/obyek yang diteliti. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem bagi hasil (X_1) adalah suatu sistem yang digunakan lembaga keuangan syariah dalam memberikan keuntungan kepada penyedia dana dan pengelola dana sesuai dengan porsi yang telah disepakati oleh kedua pihak di awal akad. Indikator yang digunakan dalam mengukur sistem bagi hasil pada penelitian ini berdasarkan pendapat Adiwarman (2013:206) yang terdiri dari persentase, bagi untung dan bagi rugi, jaminan dan menentukan besarnya nisbah keuntungan.
2. Kualitas pelayanan (X_2) adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ini berdasarkan pendapat Tjiptono (2015:174) yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
3. Keputusan (Y) adalah pilihan dari dua lebih yang akan diputuskan kemungkinan melalui sebuah pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen. Indikator yang digunakan dalam mengukur pengambilan keputusan pada penelitian ini berdasarkan pendapat Setiadi (2013:15) yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi, kuesioner, dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala penelitian model likert dengan rentang 1 sampai 5 untuk melihat jawaban Sangat Setuju sampai tidak sangat setuju.

Teknik Analisis Data

Metode analisis berganda adalah analisis yang menggambarkan dan menjelaskan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, dimana hubungan keduanya dapat digambarkan sebagai suatu garis lurus. Secara umum model regresi linier berganda di rumuskan sebagai berikut:

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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas data digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisoner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*, pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikansinya dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas dari tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Sistem Bagi Hasil (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Keputusan Nasabah (Y) dengan 35 responden penelitian.

Tabel 1. Hasil uji validitas

Variabel	Item	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Sistem Bagi Hasil	X1.1	,807**	0,000	Valid
	X1.2	,465**	0,005	Valid
	X1.3	,807**	0,000	Valid
	X1.4	,913**	0,000	Valid
	X1.5	,913**	0,000	Valid
	X1.6	,807**	0,000	Valid
	X1.7	,807**	0,000	Valid
	X1.8	,931**	0,000	Valid

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.9	,728**	0,000	Valid
	X2.1	,414**	0,013	Valid
	X2.2	,857**	0,000	Valid
	X2.3	,857**	0,000	Valid
	X2.4	,857**	0,000	Valid
	X2.5	,662**	0,000	Valid
	X2.6	,807**	0,000	Valid
	X2.7	,857**	0,000	Valid
Keputusan Nasabah	X2.8	,807**	0,000	Valid
	Y1	,789**	0,000	Valid
	Y2	,778**	0,000	Valid
	Y3	,810**	0,000	Valid
	Y4	,854**	0,000	Valid
	Y5	,829**	0,000	Valid

Sumber: Data yang diolah 2020

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa variabel sistem bagi hasil (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan keputusan nasabah (Y) mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

2. Uji realibilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* berada diatas 0,6. Tabel 4.2 Menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk 4 variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Bagi Hasil	0,937	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,805	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,865	Reliabel

Sumber: Data yang diolah 2020

Berdasarkan table 2 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini telah reliabel karena secara keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60, sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri atas 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Untuk mengetahui pola hubungan antar variabel, maka akan diuji tiga hipotesis yang telah diajukan sebelumnya menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Tabel 3. Hasil analisi regresi linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,750	6,859		2,296	,028
	Sistem Bagi Hasil	,591	,149	,548	3,960	,000
	Kualitas Pelayanan	,374	,147	,351	2,540	,016

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

Sumber: Pengolahan data SPSS 2020

Rumus yang didapatkan dari hasil pengujian:

$$Y = 15,750 + 0,591X_1 + 0,374X_2 + e$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta sebesar 15,750 dengan nilai positif, ini dapat diartikan apabila sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan sama dengan 0, maka Y (keputusan nasabah) akan bernilai 15,750.
- Variabel sistem bagi hasil memiliki koefisien regresi sebesar 0,591. Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu persen variabel sistem bagi hasil dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,591 atau 59,1%.
- Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,374. Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu persen variabel kualitas pelayanan dengan asumsi variabel lain tetap maka akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,374 atau 37,4%.

1. Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk meneliti pengaruh apakah sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai probability $t < 0,05$ maka hipotesis diterima, sedangkan jika nilai probability $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 4. Hasil uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,750	6,859		2,296	,028
Sistem Bagi Hasil	,591	,149	,548	3,960	,000
Kualitas Pelayanan	,374	,147	,351	2,540	,016

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

Sumber: Pengolahan data SPSS 2020

a. Uji Hipotesis 1: Pengaruh sistem bagi hasil terhadap keputusan nasabah.

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 4, variabel sistem bagi hasil (X_1) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan memiliki nilai dari t_{hitung} positif 3,960 lebih besar dari t_{tabel} 2,034, sehingga variabel sistem bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat sistem bagi hasil maka keputusan menjadi nasabah akan semakin tinggi.

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sistem bagi hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Kondisi ini menggambarkan bahwa semakin kuat dan baik tingkat sistem bagi hasil maka keputusan menjadi nasabah juga akan semakin meningkat, sehingga hal ini tentu akan membuat seseorang menjadi nasabah dan ingin menabung di Bank Muamalat KCP Palopo.

Rofiq (2010:153), Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dan pengelola dana. Bagi hasil merupakan bentuk dari perjanjian kerja sama antara pemodal (*investor*) dan pengelola modal (*entrepreneur*) dengan menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana diantara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua belah pihak sesuai dengan nisbah kesepakatan di awal perjanjian dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulika Eris Tri Kurniawati (2012), Khasanah (2014) dan Wirdayani Wahab (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara sistem bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah diperbankan syariah.

b. Uji Hipotesis 2: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah.

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 4, variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki tingkat signifikan sebesar 0,016 yang lebih kecil dari 0,05 dan memiliki nilai t_{hitung} positif 2,540 lebih besar dari t_{tabel} 2,034, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka keputusan menjadi nasabah akan semakin tinggi.

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Kondisi ini menggambarkan bahwa semakin baik dan tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka keputusan menjadi nasabah juga akan semakin meningkat, sehingga hal ini tentu akan membuat seseorang ingin menjadi nasabah dan menabung di Bank Muamalat KCP Palopo.

Tjiptono (2015:25), kualitas pelayanan adalah tingkatan baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap setiap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eris Tri Kurniawati (2012) dan Bagja Sumantri (2014) yang mengatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah di perbankan syariah.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama dari variabel sistem bagi hasil (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan menjadi nasabah. Adapun dibawah ini hasil dari uji simultan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji f (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,875	2	17,938	10,311	,000 ^b
	Residual	55,668	32	1,740		
	Total	91,543	34			

a. Dependent Variable: Keputusan Menjadi Nasabah

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

Sumber: Pengolahan data SPSS 2020

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 10,311 yang lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,27 atau signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,626 ^a	,392	,354	1,31895

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Bagi Hasil

Sumber: Pengolahan data SPSS 2020

Hasil analisis uji koefisien berganda tersebut dapat terlihat pada tabel 6 dari adjusted R Square sebesar 0,354 menunjukkan bahwa sebesar 35,4% variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 64,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Palopo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.
3. Sistem bagi hasil dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka penulis memberikan beberapa rekomendasi saran sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya yang memiliki topik dan tema yang sama.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melaksanakan penelitian dengan responden yang lebih luas agar penelitian dapat digunakan secara universal.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel dalam penelitian, agar dapat diketahui adanya variabel lain yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Rofiq, Ahmad. 2010. *Fiqih Kontekstual dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syamsi, Ibnu. 2011. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Adiwarman, Karim. 2013. *Bank Islam Analisis Fiqh & Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.