

## **PENGARUH FUNDING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BPRS AMANAH UMMAH)**

**Syahrudin**

Alumni Program Studi Ekonomi Syari'ah FAI-UIKA Bogor

**Ahmad Mulyadi Kosim**

Dosen Tetap Program Studi Ekonomi Syari'ah FAI-UIKA Bogor

**Tjetjep Suhandi**

Dosen FAI-UIKA Bogor

### **ABSTRAK**

*Funding* adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif atau penelitian lapangan yang melalui data-data, yaitu teori atau paradigma yang digunakan untuk menuntun peneliti dalam menemukan masalah dalam penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menentukan metodologi dan menentukan alat-alat analisis data.

Adapun hasil dari penelitian, diketahui bahwa pengaruh funding terhadap kepuasan nasabah adalah tidak terdapat pengaruh dikarenakan tidak kuatnya hubungan atau korelasi pada penelitian ini, dengan besaran angka 0,027 atau 0,0729%.

**Kata Kunci:** funding, kepuasan, nasabah, BPRS Amanah Ummah

### **ABSTRACT**

Funding is a business activity of the bank to find the funds to the depositors that will be distributed to creditors in order to function as an intermediary between the depositors with the creditors. This research is a quantitative or field research through data, namely theory or paradigm that is

used to guide researchers in finding the problem in research, find a hypothesis, finding concepts, determine methodology and specify data analysis tools.

The results of the research, it is known that the effect of funding on customer satisfaction is no effect because there is no strong relationship or correlation in this study, with the amount of numbers 0,027, or 0.0729 %.

**Keywords:** funding, satisfaction, customer, BPRS Amanah Ummah

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dunia bisnis merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan berbagai forum, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Ramainya pembicaraan masalah ini disebabkan, salah satu tolak ukur kemajuan suatu Negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis.<sup>105</sup>

Perusahaan yang bergerak dalam dunia bisnis terdiri dari beragam perusahaan dan bergerak dalam berbagai bidang usaha, mulai dari usaha perdagangan, industri, pertanian, manufaktur, peternakan, perumahan, keuangan dan usaha lainnya. Masing-masing bidang memiliki karakteristik tersendiri, misalnya usaha perdagangan sangat berbeda dengan usaha peternakan. Demikian pula usaha perumahan berbeda dengan usaha pertanian, namun walaupun berbeda antara satu sama lainnya, masing-masing bidang usaha saling ketergantungan.<sup>106</sup>

Masalah pokok dan sering dihadapi oleh setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha apapun selalu tidak terlepas dari modal atau dana, untuk membiayai usahanya. Kebutuhan akan dana ini diperlukan baik untuk modal investasi maupun modal kerja.

Dalam masalah ini tentunya di butuhkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, yang tentunya memegang peranan yang sangat penting dalam memenuhi akan kebutuhan dana. Hal ini disebabkan perusahaan keuangan memang bidang utama usahanya adalah menyediakan fasilitas pembiayaan dana bagi perusahaan lainya dan hampir tidak ada bidang usaha yang tidak memerlukan dana.

Usaha keuangan dilaksanakan oleh perusahaan yang bergerak dibidang keuangan atau yang sering kita sebut lembaga keuangan (Bank). Kegiatan utama lembaga keuangan adalah membiayai permodalan suatu bidang usaha disamping usaha lain seperti menampung uang yang sementara waktu belum digunakan pemiliknya. Selain itu kegiatan lainnya lembaga keuangan tidak lepas dari jasa keuangan.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup>Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* Jakarta: Rajawali Press, 1999, edisi ke-vi, h...1

<sup>106</sup>*Ibid*, h...1

<sup>107</sup>*Ibid*, h...1

Kata bank sendiri berasal dari kata *banque* dalam bahasa Prancis, dan *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti atau lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, peti uang dan lain sebagainya. Maka dengan demikian bahwa fungsi dasar dari bank ialah tempat yang menyediakan untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>108</sup>

Definisi secara umum yang dimaksud *lembaga keuangan* adalah “*setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya*”.<sup>109</sup>

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito.

Menurut Undang-undang RI No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah “*badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*”.<sup>110</sup>

Aktivitas perbankan pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dalam dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dengan cara membeli dari masyarakat luas.

Bank sendiri jika dilihat dari cara menentukan harga terdiri dari dua macam, yaitu yang berdasarkan prinsip konvensional dan prinsip syari'ah. Hal utama yang menjadi perbedaan antara kedua jenis bank ini adalah dalam hal penentuan harga, baik dalam harga jual maupun harga beli. Dalam perbankan konvensional penentuan harga pada bunga, sedangkan dalam perbankan syari'ah didasarkan pada konsep *Islam* yaitu kerjasama dalam skema bagi hasil baik untung maupun rugi.<sup>111</sup>

Bank konvensional yang pertama beroperasi di Venesia bernama *Banco Della Pizza* di Rialto pada tahun 1587 dan dianggap sebagai awal perkembangan perbankan modern dengan perangkat utamanya adalah bunga. Perbankan yang mulanya hanya ada didarat Eropa kemudian menyebar ke Asia Barat. Di Indonesia sendiri berdiri beberapa bank dari penjajahan Belanda seperti, *De Javasche Bank*, *De Post Paar Bank* dan lain sebagainya.<sup>112</sup>

Sejarah, mula kegiatan bank syari'ah yang pertama kali dilakukan adalah di Pakistan dan Malaysia pada sekitar tahun 1940-an.<sup>113</sup> Sedangkan

---

<sup>108</sup> Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo : PT Adicitra Intermedia, h...293

<sup>109</sup> Kasmir, *Op Cit*, h...2

<sup>110</sup> *Ibid*, h...23

<sup>111</sup> *Ibid*, h...1

<sup>112</sup> Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo : PT Adicitra Intermedia, h...294

<sup>113</sup> Kasmir *Op Cit*, h...177

kehadiran perbankan yang berdasarkan syari'ah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia adalah mayoritas umat muslim terbesar di dunia, prakarsa untuk mendirikan bank syari'ah dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990.<sup>114</sup>

Produk yang membedakan perbankan syari'ah dengan perbankan konvensional adalah ditentukan dari produk jual, maupun produk beli. Produk yang ditawarkan tentunya sangat islami, termasuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Sebagian pakar ekonomi mengungkapkan bahwasanya perbankan yang dapat mengembalikan perekonomian Negara kearah yang lebih baik, tidak mengandung unsur riba, perbankan bebas bunga dan menanamkan salah satu prinsip bagi hasil kepada setiap nasabah yang meminjam uang untuk kemajuan usahanya, perbankan ini disebut perbankan berbasis syari'ah.

Riba secara bahasa adalah merupakan penambahan, pertumbuhan, kenaikan dan ketinggian. Sedangkan menurut terminologi syara', riba berarti: "Akad untuk ganti khusus tanpa diketahui perbandingannya dalam penilaian syari'at ketika berakad atau bersama dengan mengakhirkan kedua ganti atau salah satunya".<sup>115</sup> Riba itu sendiri merupakan tambahan yang diambil atas adanya utang piutang antara dua pihak atau lebih yang diperjanjikan pada saat awal dimulai perjanjian. Menurut bahasa riba adalah *ziyadah*, yaitu tambahan yang diminta atas uang pokok. Setiap tambahan yang diambil dari transaksi utang piutang bertentangan dengan prinsip syari'ah. Ibn Hajar Askalani mengatakan bahwa, riba adalah kelebihan baik kelebihan dalam bentuk barang maupun uang, seperti dua rupiah sebagai penukaran dua rupiah.<sup>116</sup>

Allah menjelaskan tentang larangan riba dan di bolehkan jual beli ini terdapat dalam firman-Nya, yang terdapat pada surat Al-Baqarah: 275  
275. Orang-orang yang Makan (mengambil) riba[1] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[2]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu[3] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.<sup>117</sup>

---

<sup>114</sup> *Ibid*, h....178

<sup>115</sup> Aziz Muhammad Azzam Abdul, *Fiqih Muamalah Sistem Transaksi Dalam Fiqih Islam*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2014, h...216

<sup>116</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011, h...11

<sup>117</sup> Tafsir Al-quran, Syaikh Abdulrahman bin Nashir As-sa'di, Jakarta : Pustaka Shifa, 2007, hal...48

[1] Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

[2] Maksudnya: orang yang mengambil Riba tidak tenteram jiwanya seperti orang kemasukan syaitan.

[3] Riba yang sudah diambil (dipungut) sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan.

Allah juga menjelaskan dan menegaskan kembali larangan riba dalam Al-Quran surat (Al-Imran : 130)

130. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda<sup>[4]</sup> dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.<sup>118</sup>

[4] Yang dimaksud Riba di sini ialah Riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

Menurut Undang-undang No. 21 tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanyaberdasarkan prinsip syari'ahdan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syari'ah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah. Jadi Bank Syari'ah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan uang sebagai dagangan utamanya.<sup>119</sup>

Bank Syari'ah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomiyang mengalami kelebihan dana (*surplus units*) dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit units*) melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak.<sup>120</sup>

---

<sup>118</sup>*Ibid*, hal...67

<sup>119</sup> Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo: PT Adicitra Intermedia. h.298

<sup>120</sup>Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2008, edisi-3, h...63

Dalam Bank Syari'ah, hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hanya hubungan antara debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan antara penyandang dana dengan pengelola dana. Oleh karena itu, tingkat laba Bank Syari'ah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil terhadap pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap bagi hasil terhadap nasabah yang menyimpan dananya. Hubungan kemitraan ini merupakan bagian yang khas dari perbankan syari'ah.<sup>121</sup>

Bank Syari'ah juga tentunya bukan hanya bebas bunga, namun memiliki orientasi pencapaian sejahtera. Secara garis besar terdapat beberapa karakteristik Bank Syari'ah, yaitu:<sup>122</sup>

1. Penghapusan riba.
2. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran socio-ekonomi Islam.
3. Bank syari'ah bersifat universal yang merupakan bank komersial dan bank investasi.
4. Bank syari'ah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi pada penyertaan modal karena bank komersial syari'ah menerapkan profit-loss sharing dalam kosynasinya, ventura, bisnis atau industri.
5. Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syari'ah dan pengusaha.
6. Kerangka yang dibangun dalam mengatasi liquiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang antar bank syari'ah dan instrumen bank sentral yang berbasis syariah.

Adapun penghimpunan dana yang dilakukan adalah penghimpunan dana secara langsung kepada nasabah yang dilakukan oleh bank dengan cara melakukan penghimpunan langsung kepada para nasabah tetap ataupun nasabah baru agar dapat mempermudah nasabah dalam menginvestasikan dananya, tanpa harus datang kebank dan bagi bank agar dapat menghimpun dana secara maksimal.

Dengan demikian dapat ditarik suatu definisi umum, yaitu Bank Syari'ah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan fungsi perantara (*intermediary*) dalam penghimpunan dana masyarakat yang menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip syariah.

Agar pembahasan tidak terlalu meluas, penulis merasa perlu memberikan rumusan serta batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk produk funding yang dilakukan BPRS Amanah Ummah?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat nasabah dalam transaksi di BPRS Amanah Ummah?
3. Bagaimana pengaruh funding BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah?

---

<sup>121</sup>*Ibid*, h...63

<sup>122</sup>Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi Islam*, Solo : PT Adicitra Intermedia, h...297

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan pada BPRS Amanah Ummah Kantor Pusat yang berada di wilayah Leuwiliang Kabupaten Bogor, dan hanya membahas *funding* serta pengaruhnya.

## B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui bentuk produk *funding* yang dilakukan BPRS Amanah Ummah Bogor.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung serta penghambat suatu kepuasan terhadap nasabah di BPRS Amanah Ummah.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *funding* terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan melalui uji statistik korelasi

## II. TINJAUAN TEORITIS

### A. Pengertian dan Macam-macam Sumber Dana Funding

#### 1. Pengertian Funding

Dalam bisnis perdagangan terdapat sejumlah barang yang akan dibeli kemudian barang tersebut dijual kembali dengan harga yang lebih tinggi. Begitu pula dalam perusahaan industri terdapat kegiatan membeli bahan baku untuk diproses menjadi barang setengah jadi atau barang jadi kemudian dijual kembali. Bagi bank yang merupakan bisnis keuangan, kegiatan membeli dan menjual barang juga terjadi, hanya bedanya dalam bisnis bank yang dijual dan dibeli adalah jasa keuangan.<sup>1</sup>

Sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam memperoleh dana dalam rangka membiayai kegiatan operasinya. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga keuangan, dimana kegiatan sehari-harinya adalah bergerak dibidang keuangan, maka sumber-sumber dana juga tidak terlepas dari bidang keuangan.<sup>2</sup>

Dana untuk membiayai operasi suatu bank, dapat diperoleh dari berbagai sumber. Perolehan dana ini tergantung bank itu sendiri apakah secara titipan dari masyarakat atau lainnya. Disamping itu untuk membiayai operasinya, dana dapat diperoleh dengan modal sendiri, yaitu setoran modal dari para pemilik atau bank mengeluarkan atau menjual saham baru kepada pemilik baru. Perolehan dana disesuaikan pula dengan tujuan dari penggunaan dana tersebut.<sup>3</sup>

*Funding* merupakan bersal dari bahasa inggris yang artinya penghimpunan dalam pengertiannya adalah dikatakan dalam kamus besar

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2011, edisi revisi 2008, h...45

<sup>2</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2006, h...61

<sup>3</sup>*Ibid*, h...62

bahasa Indonesia berasal dari kata “himpun adalah berkumpul” ditambah dengan imbuhan “peng” menjadi penghimpunan yaitu “proses, cara, upaya menghimpun”.<sup>4</sup> Sedangkan maksud dari kata tersebut atau menurut penjelasannya adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Prinsip yang digunakan ada dua bergantung dari jenis banknya yaitu Bank Konvensional dan Bank Syari'ah dengan prinsip konvensional dan dengan prinsip syari'ah.

## 2. Pengertian Dana

Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berbuat apa-apa, atau dengan kata lain bank tidak berfungsi sama sekali.

Dana adalah sumber modal yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai. Uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank tidak hanya berasal dari pemilik bank itu sendiri, tetapi juga berasal dari titipan atau penyertaan dari orang lain atau pihak lain yang sewaktu-waktu atau pada suatu saat tertentu akan ditarik kembali, baik sekaligus maupun berangsur-angsur.<sup>5</sup>

## 3. Macam-macam Sumber Dana Funding

*Funding* atau penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Dari penjelasan tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa secara garis besar sumber dana bank dapat diperoleh dari:

- a. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri, maksudnya adalah dana yang diperoleh dari dalam bank. Prolehan dana ini biasanya digunakan apabila bank mengalami kesulitan untuk memperoleh dana dari luar.<sup>6</sup> Kemudian dana ini dapat pula dicari sesuai dengan tujuan bank. Misalnya, apabila bank hendak melakukan perluasan usaha untuk mengganti berbagai sarana dan prasana yang lama dengan yang baru.

Adapun pencarian dana yang bersumber dari bank itu sendiri terdiri dari:

- 1) Setoran modal dari pemegang saham, yaitu modal dari para pemegang saham lama atau pemegang saham baru.

---

<sup>4</sup>[www.Google.Com](http://www.Google.Com), “Kamus Besar Bahasa Indonesia”. Diakses Pukul 20.00.Wib, 20-09-2015.

<sup>5</sup>Arifin Zainul, MBA, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: AlvaBet, 2003, Cetakan 2, h...50

<sup>6</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2011, edisi revisi 2008, h...46



- 2) Cadangan laba, yaitu merupakan laba yang setiap tahun dicadangkan oleh bank dan sementara waktu belum digunakan.
  - 3) Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba tahunan berjalan tapi belum dibagikan kepada para pemegang saham.<sup>7</sup>
- b. Dana yang bersumber dari masyarakat luas. Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank apabila mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini.
- Untuk dapat memperoleh dana dari masyarakat luas bank dapat menggunakan tiga macam jenis simpanan (rekening). Masing-masing jenis simpanan memiliki keunggulan tersendiri sehingga bank harus pandai menyaisati sumber dana. Sumber dana yang dimaksud adalah sebagai berikut:
- 1) Simpanan Giro. Yang dimaksud simpanan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek. Bilyet giro, sarana perintah lainnya atau dengan pemindah bukuan.<sup>8</sup>
  - 2) Simpanan Tabungan. Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>9</sup>
  - 3) Simpanan Deposito, merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan.<sup>10</sup>
- Pembagian jenis simpanan kedalam beberapa jenis dimaksudkan agar para penyimpan mempunyai pilihan yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhannya masing-masing.<sup>11</sup>
- c. Dana yang bersumber dari lembaga lain. Dalam praktiknya dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencairan sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencairan dari sumber dana ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja. Dana yang diperoleh dari sumber ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dari dana ini antara lain dapat di peroleh dari:
- 1) Pinjaman antar bank (*Call Money*). Biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring didalam lembaga kliring dan tidak mampu membayar kekalahannya. Pinjaman ini

---

<sup>7</sup>Ibid, h...46

<sup>8</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keaungan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, edisi 3, h...291

<sup>9</sup>Ibid, h...297

<sup>10</sup>Ibid, h...303

<sup>11</sup>*Op Cit, Manajemen Perbankan*, h...48

bersifat jangka pendek dengan bunga yang reatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan pinjaman lainnya.

- 2) Pinjaman dari bank-bank luar negeri. Merupakan pinjaman yang diperoleh perbankan dari pihak luar negeri.
- 3) Surat Berharga Pasar Uang (SBPU). Dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjual/belikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non keuangan. SPBU diterbitkan dan ditawarkan dengan tingkat suku bunga sehingga masyarakat tertarik untuk membelinya.<sup>12</sup>
- 4) Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), lembaga ini yang memberikan jaminan pinjaman kepada bank hingga mencapai Rp. 2.000.000.000.

## B. Funding yang dilakukan Bank Syariah

Secara umum kegiatan penghimpunan dana dibagi kedalam tiga jenis yaitu, simpanan giro. Merupakan dana murah bagi bank, karena bunga atau balas jasa yang dibayar paling murah jika dibandingkan dengan simpanan tabungan dan deposito. Sedangkan simpanan tabungan dan deposito disebut dana mahal, hal ini disebabkan bunga yang dibayar kepada pemegangnya relatif lebih tinggi, jika dibandingkan dengan jasa giro.<sup>13</sup>

Jika penghimpunan dana yang dilakukan umumnyamelalui simpan giro, simpanan tabungan dan simpanan deposito maka bagaimanakah penghimpunan dana yang dilakukan bank syari'ah? Bank syari'ah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi menggunakan akad *al-mudharabah*.<sup>14</sup>

### 1. Prinsip Al-Wadiah

Dalam tradisi fiqh *islam*, prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip *al-wadiah*. *Al-wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak kepihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.<sup>15</sup> Sesuai dengan firman Allah dalam surat (An-Nisaa:58) dan dalam surat (Al-Baqarah: 283):

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya...” (An-Nisaa:58).<sup>16</sup>

“...Jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...” (Al-Baqarah: 283).<sup>17</sup>

<sup>12</sup>Ibid, *Manajemen Perbankan*, h...49

<sup>13</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2006, h...65

<sup>14</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : PT Kencana Perdana Media Group, 2011, h...39

<sup>15</sup> Syafi'i Antonio Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani , hal...85

<sup>16</sup> Tafsir Al-quran, Syaikh Abdulrahman bin Nashir As-sa'di, Jakarta : Pustaka Shifa, 2007, hal...50

<sup>17</sup>Ibid, hal...88

Dari penjelasan diatas bahwa al-wadiah itu terbagi menjadi dua yaitu:

1) Al-wadiah Yad Al-Amanah

Pada dasarnya, penerima simpanan adalah *yad al-amanah* (tangan amanah), artinya ia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada aset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor diluar batas kemampuan). Akan tetapi, dalam aktivitas perekonomian modern, si penerima simpanan tidak mungkin akan menyimpan saja aset tersebut, tetapi menggunakannya dalam aktivitas perekonomian tertentu. Karenanya, ia harus meminta izin dari si pemberi titipan untuk kemudian mempergunakan hartanya tersebut dengan catatan ia menjamin akan mengembalikan aset tersebut secara utuh. Dengan demikian ia bukan lagi *yad-al-amanah*, tetapi *yad-dhamanah* (tangan penanggung) yang bertanggung jawab atas kehilangan/kerusakan yang terjadi pada barang tersebut.

Dengan konsep *al-wadiah yad al-amanah*, pihak yang menerima tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan, tetapi harus benar-benar menjaganya sesuai kelaziman.

Pihak penerima titipan dapat membebankan biaya kepada penitip sebagai biaya penitipan.<sup>123</sup>

2) Al-wadiah Yad Adh-Dhamanah

Pada *al-wadiah yad adh-dhamanah* bank sebagai penerima simpanan dapat memanfaatkan *al-wadiah* untuk tujuan *current account* (Giro) dan *saving account* (Tabungan Berjangka). Sebagai konsekuensi dari *yad adh-dhamanah*, semua keuntungan yang dihasilkan dari dan titipan tersebut menjadi milik bank (demikian juga dia adalah penanggung semua seluruh kemungkinan kerugian). Sebagai imbalan, si penyimpan mendapat jaminan keamanan hartanya, demikian juga fasilitas-fasilitas giro lainnya.

Sungguhpun demikian, bank sebagai penerima titipan, sekaligus juga pihak yang memanfaatkan dana tersebut, tidak dilarang memberikan insentif berupa bonus dengan catatan tidak disyaratkan sebelumnya dan jumlahnya tidak ditetapkan dalam nominal atau presentase secara nyata, tetapi betul-betul merupakan kebijaksanaan dari manajemen bank.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwasanya prinsip yang terdapat atau yang diterapkan pada bank syariah ialah menggunakan prinsip *al-wadiah yad adh-dhamanah*, yaitu dimana pihak bank bertanggung jawab atas keutuhan harta sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.<sup>124</sup>

Ketentuan umum dari produk ini adalah:

- Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedangkan pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik

<sup>123</sup> Syafi'i Antonio Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, hal...87

<sup>124</sup> *Ibid*, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, hal...88

dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana dari masyarakat tetapi tidak boleh diperjanjikan dimuka.

- Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah. Khusus bagi pemilik rekening giro, bank berhak memberikan buku cek, bilyet giro, dan *debit card*.
- Terhadap pembukaan rekening ini bank dapat mengenakan pengganti biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi.
- Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening giro dan tabungan tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.<sup>125</sup>

Dalam perbankan syari'ah prinsip *al-wadiah yad adh-dhamanah* memiliki dua macam jenis simpanan yaitu giro wadiah dan tabungan wadiah.

#### 1) Giro *Wadiah*

Yang dimaksud giro *wadiah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang setiap saat dapat diambil jika pemiliknya menghendaki untuk diambil.<sup>126</sup> Dalam kaitannya dengan produk giro, bank syari'ah menerapkan prinsip *wadiah yad-dhamanah*, yakni nasabah sebagai penitip yang memberikan hak pada bank syari'ah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank bertindak sebagai pihak yang dititipi yang disertai hak untuk mengelola dana titipan dengan tanpa mempunyai kewajiban memberikan bagi hasil dari keuntungan pengelolaan dana tersebut. Namun demikian, bank syari'ah diperkenankan memberikan insentif berupa bonus dengan catatan tidak disyaratkan sebelumnya.

Dari pemaparan diatas, dapat dinyatakan ketentuan umum giro wadiah sebagai berikut:

- Dana *wadiah* dapat digunakan oleh bank untuk kegiatan komersial dengan syarat bank harus menjamin pembayaran kembali nominal dana tersebut.
- Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedangkan pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberi bonus kepada pemilik dan sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat tapi tidak boleh diperjanjikan dimuka.
- Pemilik dana *wadiah* dapat menarik kembali dananya sewaktu-waktu (*on call*), baik sebagian ataupun dimuka.<sup>127</sup>

Rumus yang digunakan dalam memperhitungkan bonus giro wadiah adalah sebagai berikut:

1. Bonus *wadiah* atas dasar saldo terendah, yakni tarif bonus *wadiah* dikalikan dengan saldo rata-rata terendah bulan yang bersangkutan.

Tarif bonus wadiah x saldo terendah bulan ybs
---

<sup>125</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, edisi 3, h...109

<sup>126</sup> *Ibid*, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h...291

<sup>127</sup> *Ibid*, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h...292

2. Bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan.

Tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian bulan ybs

3. Bonus *wadiah* atas dasar saldo harian, yakni tarif bonus *wadiah* dikalikan dengan saldo harian yang bersangkutan dikali hari efektif.<sup>128</sup>

Tarif bonus wadiah x saldo harian ybs x hari efektif

## 2) Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, bank syari'ah menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syari'ah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syari'ah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut.<sup>129</sup>

Dari hal tersebut maka dapat disarikan beberapa ketentuan umum tabungan *wadiah* sebagai berikut:

1. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
2. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
3. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik hartasebagai sebuah intensif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.

Rumus yang digunakan dalam memperhitungkan bonus tabungan *wadiah* sama dengan giro *wadiah* adalah sebagai berikut:

1. Bonus *wadiah* atas dasar saldo terendah, yakni tarif bonus *wadiah* dikalikan dengan saldo rata-rata terendah bulan yang bersangkutan.

Tarif bonus wadiah x saldo terendah bulan ybs

2. Bonus *wadiah* atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus *wadiah* dikalikan dengan saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan.

Tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian bulan ybs

<sup>128</sup>*Ibid*, h...293

<sup>129</sup>*Ibid*, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h...297

3. Bonus *wadiah* atas dasar saldo harian, yakni tarif bonus *wadiah* dikalikan dengan saldo harian yang bersangkutan dikali hari efektif.<sup>130</sup>

Tarif bonus wadiah x saldo harian ybs x hari efektif

## 2. Prinsip *Al-Mudharabah*

Transaksi *mudharabah* adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari *shahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*.

Transaksi *mudharabah* tidak mensyaratkan adanya wakil *shahibul maal* dalam manajemen proyek sebagai orang kepercayaan, *mudharib* harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian. Sebagai wakil *shahibul maal*, dia diharapkan dapat mengelola modal dengan cara tertentu untuk menciptakan laba optimal.

Muhammad (2001) menyebutkan bahwa *mudharabah* adalah suatu pengkongsi-an antara dua pihak, dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Adapun syarat-syarat *mudharabah*, antara lain:

- a. Modal harus dinyatakan dengan jelas mengenai jumlahnya, seandainya modal berbentuk barang maka barang tersebut harus dihargakan dengan harga semasa dalam uang yang beredar (atau sejenisnya).
- b. Modal harus diserahkan kepada *mudharib* untuk memungkinkannya melakukan usaha.
- c. Modal harus dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk presentase dari keuntungan yang mungkin dihasilkan nanti.
- e. Kesepakatan ratio presentase harus dicapai melalui negosiasi dan dituangkan dalam kontrak.
- f. Pembagian keuntungan baru dapat dilakukan setelah *mudharib* mengembalikan seluruh atau sebagian modal kepada *shahibul maal*.<sup>131</sup>

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai pengelola (*mudharib*). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan membutuhkan dana yang diperoleh tersebut baik dalam bentuk *murabahah*, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah*, atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagi hasilkan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati.

<sup>130</sup>*Ibid*, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h...299

<sup>131</sup> Naja Daeng H.R, *Akad Bank syariah*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011, hal...52

Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.

Rukun *mudharabah* terpenuhi sempurna, yaitu:

- a. *Shahibul maal* (pemilik dana), yaitu harus ada pihak yang bertindak sebagai pemilik dana yang hendak disimpan di bank, dalam hal ini nasabah adalah *shahibul maal*.<sup>132</sup>
- b. *Mudharib* (pengelola), yaitu harus ada pihak yang bertindak sebagai pengelola atas dana yang ditaruh di bank untuk dimanfaatkan, dalam hal ini bank bertindak sebagai *mudharib*.
- c. Usaha atau pekerjaan yang akan dibagihasilkan harus ada.
- d. Nisbah bagi hasil harus jelas dan sudah ditetapkan di awal, sebagai patokan dasar nasabah dalam menabung.
- e. Ijab kabul antara pihak *shahibul maal* dengan *mudharib*.

Adapun jenis *mudharabah* ada dua yaitu:

- *Mudharabah Muthlaqah*  
Adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* (pengelola) yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.
- *Mudharabah Muqayyadah*  
Adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang dibatasi dengan jenis usaha, waktu atau tempat usaha.<sup>133</sup>

Berdasarkan prinsip ini, dalam kedudukannya sebagai *mudharib*, bank menyediakan jasa bagi para investor berupa:

- a. *Rekening investasi umum*, di mana bank menerima simpanan dari nasabah yang mencari kesempatan investasi atas dana mereka dalam bentuk investasi berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Simpanan diperjanjikan untuk jangka waktu tertentu.
- b. *Rekening investasi khusus*, dimana bank bertindak sebagai manajer investasi bagi nasabah institusi (pemerintah atau lembaga keuangan lainnya) atau nasabah korporasi untuk menginvestasikan dana mereka pada unit-unit usaha atau proyek-proyek tertentu yang mereka setuju dan mereka kehendaki. Rekening ini di operasikan berdasarkan prinsip *mudharabah muqayyadah*.
- c. *Rekening tabungan mudharabah*, prinsip *mudharabah* juga digunakan untuk jasa pengelolaan tabungan. Salah satu syarat *mudharabah* adalah dananya harus dalam bentuk uang (*monetary form*), dalam jumlah tertentu dan diserahkan kepada *mudharib*. Oleh karena itu tabungan *mudharabah* tidak dapat ditarik sewaktu-waktu sebagaimana tabungan *wadiah*.<sup>134</sup>
- d. *Rekening giro mudharabah*, adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. Dalam pengelolaan harta *mudharabah*, bank menutup biaya operasional giro dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi

<sup>132</sup> Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo: PT Adicitra Intermedia, 2011, h..332

<sup>133</sup> Kuncoro Mudrajad Suhardjono, *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011, Cetakan Pertama, h...555

<sup>134</sup> Arifin Zainul, MBA, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: AlvaBet, 2003, Cetakan 2, h...53

haknya. Disamping itu bank tidak diperkenankan mengurangi hasil nisbah keuntungan nasabah giran tanpa persetujuan yang bersangkutan.<sup>135</sup>

### 3. Akad Pelengkap

Seperti yang juga terjadi pada penyaluran dana maka dalam pelaksanaan penghimpunan dana, biasanya diperlukan juga aka pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan karena keuntungan yang didapat dari akad pelengkap ini hanya kecil, namun ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan proses transaksi perbankan.

Salah satu akad pelengkap yang dapat dipakai untuk penghimpunan dana adalah akad *wakalah* (perwakilan), yang dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya dalam melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer uang dan lain sebagainya.<sup>136</sup>

## C. Pengertian Kepuasan Nasabah

### 1. Pengertian kepuasan

Umumnya perusahaan dapat menanggapi permintaan pelanggan dengan memberikan apa yang mereka inginkan atau apa yang mereka perlukan atau apa yang sebetulnya mereka butuhkan. Mengapa penting sekali untuk memuaskan pelanggan sasaran? Karena pada dasarnya penjualan dari suatu perusahaan dari dua kelompok: pelanggan baru dan pelanggan ulang. Selalu lebih mahal mendapatkan pelanggan baru dibandingkan mempertahankan pelanggan yang ada. Jadi mempertahankan pelanggan lebih penting dibandingkan menarik pelanggan. Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.<sup>137</sup>

Pengertian Kata kepuasan berasal dari kata "puas" yang berarti cukup baik, memadai, melakukan atau membuat yang ditambah dengan imbuhan "ke dan an" sehingga menjadi kata kesatuan "kepuasan". Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>138</sup>

Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu

<sup>135</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, edisi 3, h...295

<sup>136</sup> Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo: PT Adicitra Intermedia, 2011, h...334

<sup>137</sup> Abdullah Thamrin, Tantri Francis, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, cetakan 1, hal...31

<sup>138</sup> [www.Google.Com](http://www.Google.Com), "Teori Kepuasan konsumen", Diakses Pukul 10.00.Wib, 22-09-2015.



hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Dikemukakan oleh *Lefrancois* (dalam Sugiarto, 1999). Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan.

Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak dapat disalurkan. Sedangkan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.<sup>139</sup>

## 2. Pengertian Nasabah

Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank" yang dari "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank". (saladin, 1994).

Komaruddin dalam "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah seorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank".<sup>140</sup>

Arti nasabah bagi perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul, dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan dan etika bank yang baik dari bank juga sangat penting, karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat.<sup>141</sup>

Dari pengertian diatas maka penulis menyimpulkan bahwasanya nasabah merupakan seorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan pinjaman dan transaksi simpanan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

---

<sup>139</sup> www.Kajian Pustaka.Com "Teori Kepuasan Konsumen". Diakses Pukul 19.00.Wib, 22-09-2015

<sup>140</sup> WordPress.Com, "Pengertian Nasabah". Diakses Pukul 08.00.Wib, 23-09-2015

<sup>141</sup> Hasibuan Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005, h...153

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPRS Amanah Ummah yang berada di wilayah Bogor Barat tepatnya berada di daerah Leuwiliang kabupaten Bogor. Ketua sekaligus direktur utama dari BPRS Amanah Ummah adalah H. Taufiq Rahman, S.H.I yang sampai saat ini aktif di BPRS Amanah Ummah. Penelitian dilaksanakan selama bulan Juni yaitu dari tanggal 2 – 4 Juni 2015.

Penelitian pada bulan Juni 2015, secara langsung ke BPRS Amanah Ummah dan melakukan penelitian secara langsung yaitu dengan cara menyebar angket kepada nasabah BPRS Amanah Ummah sebagai responden.

Data-data yang diperoleh dari angket yang disebarkan kemudian diolah dengan menggunakan statistik korelasi dan regresi untuk melihat pengaruh penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah.

#### B. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian

##### a. Jenis penelitian

Penelitian adalah proses pembelajaran atau usaha untuk menemukan atau untuk mengembangkan dan menguji suatu kebenaran/masalah. Namun demikian, setiap orang bisa saja mendefinisikan penelitian berbeda-beda, tetapi substansinya adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, serta mendapat jawaban dari suatu masalah.

Proses penelitian dan ilmu pengetahuan harus melalui tahapan berpikir ilmiah, yang mana seorang peneliti mulai berpikir deduktif, yaitu mencoba berteori terhadap fakta atau fenomena-fenomena sosial, melalui interpretasi dalil, hukum dan teori-teori keilmuan lainnya.

Peneliti diarahkan untuk berpikir deduktif untuk memberi jawaban logis terhadap apa yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian, dan akhirnya produk berpikir deduktif menjadi jawaban sementara terhadap apa yang dipertanyakan dalam penelitian dan menjadi perhatian itu. Jawaban itu dinamakan hipotesis.<sup>1</sup>

Ditegaskan pula bahwa hipotesis merupakan bukan jawaban final penelitian. Akan tetapi merupakan jawaban sementara tentang hubungan antara gejala-gejala yang menjadi permasalahan dalam penelitian saat ini.<sup>2</sup>

Dari penjelasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif

---

<sup>1</sup> Bungin Burhan *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Perdana Media, Edisi Kedua, 2005 h...4

<sup>2</sup> Ibid *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h...4

yaitu melalui pengelolaan data yang telah dihimpun dengan menggunakan uji statistik korelasi dan diperkuat dengan teori atau paradigma yang digunakan untuk menuntun peneliti dalam menemukan masalah dalam penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menentukan metodologi dan menentukan alat-alat analisis data.

## **b. Metode dan Teknik Penelitian**

### **1. Metode**

Setelah mengetahui jenis penelitian yang di maksud diatas maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan data guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *deskriptif analitik* yang bertujuan untuk membuat gambaran, atau lukisan secara sistematis antara fenomena yang diselidiki. Adapun data yang dikumpulkan tersebut berasal dari *sample* yang diambil dari jumlah *populasi* atau dari jumlah keseluruhan nasabah, yang diambil secara acak guna mendapatkan data yang diperlukan.

### **2. Teknik Penelitian**

Adapun teknik penelitian dalam penelitian ini yaitu:

- a) Observasi, dimaksudkan untuk melihat dari dekat tentang bagaimanakerja dan sejauh mana konsep dalam produk funding berjalan.
- b) Angket, dimaksudkan untuk memperoleh data tertulis dari responden terutama yang dijadikan *sample* penelitian. Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab yang dilakukan dengan cara tertulis. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang penelitian, data itu berupa gambaran tentang kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh bank, angket ini akan mengangkat tentang pengaruh *funding* terhadap kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah BPRS Amanah Ummah. Adapun variabel yang disebarakan dalam angket ini terbagi dua variabel, yaitu variabel (X) yang mencakup konsep *funding*, dan variabel (Y) mencakup pengaruh yang menyebabkan kepuasan nasabah. Dalam hal tersebut penulis khususnya mengenai bentuk *funding*.

### **3. Pengelolaan dan Analisis Data**

Setelah data diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan melalui *sample* data yang telah terkumpul, maka kemudian data ini diolah dan dikelola melalui analisa antara dua variabel guna mengetahui pengaruh antara kedua variabel tersebut melalui uji statistik.

Untuk alternative jawaban kuisisioner variabel (X) peneliti memberikan pilihan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat tahu
- b. Tahu/mengetahui
- c. Kurang tahu
- d. Tidak tahu
- e. Sangat tidak tahu

Sedangkan alternative jawaban kuisisioner variabel (Y) peneliti memberikan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat berpengaruh
- b. Berpengaruh
- c. Kurang berpengaruh
- d. Tidak berpengaruh
- e. Sangat tidak berpengaruh

#### 4. Analisis data

Adapun metode analisis data yang penulis gunakan dalam proses penelitian ini adalah sebagai berikut;

##### a. Pengumpulan data

Instrumen yang telah dibuat akan dikelompokkan berdasarkan variabelnya. Yang dimaksudkan dalam hal ini adalah :

Variabel independent memiliki format pertanyaan tersendiri dan variabel dependen juga memiliki pertanyaan tersendiri.

##### b. Tabulasi

Memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberikan skor. Misalnya tes angket dalam bentuk pilihan ganda, menggunakan perolehan skor sebagai berikut :

Yaitu alternative jawaban kuisisioner variabel X peneliti memberikan skor pada pilihan jawaban sebagai berikut :

- a) Sangat tahu = 5
- b) Tahu/mengetahui = 4
- c) Kurang tahu = 3
- d) Tidak tahu = 2
- e) Sangat tidak tahu = 1

Sedangkan variabel untuk jawaban kuisisioner variabel Y peneliti memberikan skor pada pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

- a) Sangat berpengaruh = 5
- b) Berpengaruh = 4
- c) Kurang berpengaruh = 3
- d) Tidak berpengaruh = 2
- e) Sangat tidak berpengaruh = 1

##### c. Tabel

Item-item pertanyaan yang telah diberikan skor dimasukkan kedalam tabel, guna mempermudah penghitungannya. Proses substansi kedalam tabel yang di sesuaikan dengan pengelompokan data yang telah dilakukan.

d. Koefisien korelasi

Metode koefisien korelasi adalah mengetahui seberapa besar tingkat hubungan kedua variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).<sup>3</sup>

Data-data yang sudah dihitung nilai keeratan hubungannya. Adapun "rumus koefisien korelasi" yang digunakan adalah :

$$R_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right] \left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]}}$$

Penentuan besarnya angka korelasi di adaptasi oleh Sanjaja dan Heriyanto (2006)<sup>4</sup>

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,81 – 1	Sangat kuat
0,61 – 0,8	Kuat
0,41 – 0,6	Rendah
0,21 – 0,4	Rendah sekali
0,0 – 0,2	lemah

e. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel (X) terhadap perubahan variabel (Y) digunakan koefisien determinasi (koefisien penentu) artinya : "besarnya persentase kontribusi variabel (X) terhadap perubahan variabel (Y).<sup>5</sup>

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

f. Studi pustaka

Dimaksudkan untuk mengkaji teori dari para ahli yang berkaitan dengan konsep funding.

**5. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu ditulis dengan sengaja untuk menyimpan dan merumuskan keterangan tentang suatu peristiwa. Maka dari itu penulis menggunakan metode dokumentasi ini untuk mencari dokumen-dokumen yang berhubungan

<sup>3</sup>Abubakar, *Diktat Kuliah Statistika Ekonomi dan Bisnis 2*, Bogor:UIKA, 2010, h...58

<sup>4</sup>Tanjung Hendri, devi Abrista, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Gramatha Publising, 2013, h...137

<sup>5</sup>Abubakar, *Diktat Kuliah Statistika Ekonomi dan Bisnis 2*, Bogor:UIKA, 2010, h...66

dan yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian tentang studi kasus funding terhadap kepuasan nasabah.

### C. Hipotesa

Hipotesa berasal dari dua kata, yaitu "*hypo*" artinya dibawah dan "*thesa*" artinya kebenaran. Jadi hipotesa adalah "suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul".<sup>6</sup>

Ha : Ada pengaruh signifikan antara penghimpunan dana BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah.

Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan antara penghimpunan dana BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Profil BPRS Amanah Ummah

#### Latar belakang BPRS Amanah Ummah

Sejarah singkat Bank Perkreditan Rakyat Syariah Amanah Ummah atau disingkat dengan BPRS Amanah Ummah adalah salah satu bank pembiayaan rakyat yang tumbuh di Indonesia khususnya di daerah Bogor Barat yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yang bertujuan diantaranya menumbuhkan ekonomi masyarakat atas dasar syariah islam sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang No.28 tahun 2008.

Sebagai bangsa yang mayoritas penduduknya bergama islam, maka kehadiran bank syariah di Indonesia yang diyakini prinsip-prinsip syariah islamiyah adalah suatu kebutuhan sekaligus keharusan. Hal ini didasarkan pada suatu keyakinan umat yang kuat bahwa ajaran islam adalah ajaran yang tidak hanya mengatur masalah aqidah dan ahlak juga mengatur ibadah dan muamalah dari berbagai aspek kehidupan, termasuk kehidupan sosial ekonomi. Akan tetapi dilihat dari realitas kehidupan masyarakat yang serba tertinggal baik dilihat dari sisi ekonomi maupun lainnya tidak mencerminkan nilai-nilai syariah.

Keadaan ini menimbulkan keprihatinan seorang ulama dan cendekiawan muslim Bogor, yaitu bapak K.H. Soleh Iskandar (Alm), yang pada saat itu menjabat sebagai ketua badan kerjasama produk pesantren (BKSP) Jawa Barat, beliau mulai merintis pembentukan sebuah lembaga keuangan yang mampu menyentuh sekaligus menolong masyarakat muslim yang hidup dibawah garis kemiskinan. Dalam berbagai kesempatan beliau melontarkan gagasan dihadapan sejumlah ulama dan cendekiawan muslim dan ternyata mendapatkan tanggapan dan dukungan yang positif.

---

<sup>6</sup>Abubakar, *Diktat Kuliah Statistika Ekonomi dan Bisnis 2*, Bogor:UIKA, 2010, h...40

Selanjutnya pada awal Januari 1991 secara resmi beliau mengundang sejumlah ulama, cendekiawan dan pengusaha muslim untuk membicarakan pendirian lembaga keuangan yang beroperasi atas dasar syariah Islam.

Dari pertemuan itu tercapai kesepakatan bahwa sudah saatnya dibentuk lembaga keuangan yang beroperasi atas dasar syariah Islam yang nantinya dapat membantu masyarakat muslim khususnya pengusaha muslim yang ekonominya lemah. Mengingat pada saat itu belum ada peraturan resmi tentang lembaga keuangan Islam, maka dibentuklah lembaga swadaya simpan pinjam yang bernama koperasi ikhwanul muslimin, bersamaan dengan evaluasi tersebut, pada pertengahan Januari 1991, pemrakarsa mendapat informasi bahwa di Indonesia khususnya di daerah Jawa Barat telah lahir BPR yang berdasarkan syariah.

Pada awal Februari 1991 dibentuk tim untuk menyusun laporan pendirian bank syariah, pada bulan Juli 1991 proposal diajukan ke departemen keuangan Republik Indonesia, Alhamdulillah pada tanggal 16 Desember 1991 terbit izin dari lembaga keuangan Republik Indonesia. Alhamdulillah pada tanggal 16 Desember 1991 terbit izin prinsip dari Departemen Keuangan Republik Indonesia, dan pada tanggal 18 Mei 1992, bertepatan dengan tanggal 02 Muharram 1413 H terbit izin operasional usaha bank, akhirnya pada tanggal 11 Juli 1992 diadakan soft opening sekaligus mulai melakukan operasionalnya. Sedangkan presmiannya dilaksanakan pada tanggal 08 Agustus 1992 oleh Bapak Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Bogor. Dengan demikian PT BPRS Amanah Ummah lahir dan beroperasi dengan semangat (*ghirah*) keagamaan dan keinginan yang kuat untuk memperbaiki kehidupan ekonomi umat Islam.<sup>1</sup>

## **B. Standar Operasi dan Prosedur (SOP) Entri Data Funding**

### **1. Umum**

Petugas funding/kolektor yang selama ini melakukan penghimpunan dana dengan slip secara manual, diganti dengan cara entri data elektronik secara langsung kedalam perangkat handphone android dan nasabah mendapat bukti setoran.

### **2. Benefit**

- Mempermudah dan mempercepat proses entri transaksi dibagian funding officer.  
Secara elektronik data setoran yang sudah dientri oleh FO dilapangan akan diteruskan langsung sampai keserver tanpa entri ulang, sehingga mempercepat proses.
- Menekan biaya penggunaan slip setoran.
- Mengurangi kesalahan resiko kesalahan dalam proses entri data oleh petugas FO.

---

<sup>1</sup> Laporan Tahunan (*Annual Report*) 2007, BPRS Amanah Ummah

- Memberikan informasi tunggakan nasabah pembiayaan (nasabah binaan FO).

### 3. Spesifikasi Alat

- a. Smartphone Android
  - ✓ OS Android minima 4.0 (ICS)
  - ✓ Processor 1 Ghz
  - ✓ RAM 512
  - ✓ Koneksi data Wifi dan Bluetooth
  - ✓ Layar minimal 32 Inch
  - ✓ Baterai 1000mAh
  - ✓ Handphone yang digunakan harus didaftarkan terlebih dahulu ke sistem database
- b. Printer Thermal
  - ✓ Koneksi Bluetooth
  - ✓ Kecepatan 50 mm/detik
  - ✓ Resolusi 20 dpi
  - ✓ Lebar kertas 48 mm

### 4. Alur Proses

- a. Login  
FO melakukan login aplikasi, dengan memasukkan nomor batch dan password.
- b. Hapus data dan transaksi  
Dilakukan untuk menghapus data transaksi sebelumnya, sehingga data transaksi dimesin/hp menjadi kosong/clear.
- c. Ambil data nasabah  
Dilakukan untuk menyalin data nasabah beserta saldo terakhirnya sesuai dengan jalur FO masing-masing dilapangan.
- d. FO melakukan entri data/kolektor dana dilapangan.
- e. Apabila FO melakukan kesalahan entri (Salah nominal ataupun salah nomor rekening), FO mengkonfirmasi kenasabah bahwa transaksi tersebut salah, kemudian meng-entri ulang transaksi yang sebenarnya, koreksi transaksi yang salah tersebut dilakukan di kantor dan di-otoritas oleh bagian pembukuan.
- f. Setelah FO selesai melakukan funding dana dan entri transaksinya dilapangan, FO kembali ke kantor untuk melakukan proses pengiriman data.
- g. Sebelum data dikirim FO menghitung fisik uang dan dibandingkan dengan hasil entri di android, apabila terdapat perbedaan/selisih antara fisik uang dengan hasil entri, FO dapat melakukan cek ulang kembali dengan memeriksa hasil entri dilaporan FO.
- h. Apabila jumlah uang telah sesuai dan data sudah di entri dengan benar, dilakukan proses kirim data untuk mengirimkan/menggabungkan data hasil entri dilapangan ke sistem database.
- i. Melakukan pengecekan laporan/jurnal transaksi di modul CSBO.



- j. Melakukan setoran kas sejumlah hasil kolektor ke taller.
- k. Transaksi telah selesai.

## 5. Manajemen resiko

Resiko yang mungkin akan terjadi dari implementasi sistem ini adalah sebagai berikut:

- a. Habis daya batre pada handphone atau printer thermal.  
Antisipasi: pegawai funding harus membawa slip manual sebagai antisipasi kehabisan daya batre dilapangan. Persiapan pengisian daya batre sehari sebelum funding berangkat, perangkat disimpan dalam keadaan off tidak dalam keadaan *standby*.
- b. Perangkat handphone rusak atau musnah (data yang telah dientri menjadi hilang).  
Antisipasi: petugas funding mencetak struk dua kali, satu untuk nasabah dan satu lagi sebagai bukti pegangan FO antisipasi apabila kehilangan data yang telah dientri.
- c. Salah entri data transaksi (salah rekening atau nominal).  
Antisipasi: semua entri data transaksi dilakukan dihadapan nasabah, apabila terjadi kesalahan entri data transaksi, petugas funding tetap mencetak struk transaksi yang salah entri tersebut, menjelaskan bahwa terjadi kesalahan entri data kemudian meminta paraf nasabah dan melakukan kembali transaksi yang sebenarnya dan menyerahkan struk bukti transaksi yang benar, struk transaksi yang salah tersebut kemudian dibawa ke kantor untuk dilaporkan dan dijelaskan kepada atasannya atau kepala bidang untuk kemudian dilakukan revers dan otorisasi pada transaksi yang salah tersebut, setelah dilakukan proses pengiriman data sebelumnya.

## C. Kebijakan Layanan Jemput Tabungan Sebagai Sfesifikasi Tugas Funding Officer BPRS Amanah Ummah

### a. Identitas jabatan

- Unit Kerja : Bidang marketing
- Sifat Jabatan : Struktural-Garis
- Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Marketing

### b. Persyaratan Jabatan

- 1. Integritas
  - a. Kejujuran : Sangat Tinggi
  - b. Kedisiplinan : Tinggi
  - c. Loyalitas & Dedikasi : Tinggi
  - d. Komitmen Melayani : Tinggi
  - e. Kesabaran Dalam Pelayanan : Tinggi
- 2. Kompetensi
  - a. Kemampuan Verbal/Komunikasi : Baik

- b. Pengetahuan Produk : Sangat Baik
  - c. Ketelitian dan Kerapihan Kerja : Baik
  - d. Kemampuan Dokumentasi : Baik
3. Persyaratan Fisik
- a. Kesehatan Fisik : Baik
  - b. Ketahanan Fisik : Baik
  - c. Penampilan : Menarik, Sopan, Ramah
  - d. Usia Maksimal : 45 Tahun

**c. Fungsi Utama Jabatan**

Organ organisasi yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito dan angsuran pembayaran.

**d. Tugas dan Tanggung Jawab**

1. Menyusun rencana target penghimpunan dana:
  - 1) Bersama dengan kepala bidang marketing membuat target penghimpunan dana.
  - 2) Melakukan penghimpunan dana sesuai dengan target dan rencana yang ditentukan.
  - 3) Melakukan evaluasi terhadap kegiatan penghimpunan dana yang telah dilakukan.
2. Membangun jaringan dan menjalin hubungan baik dengan pihak/lembaga luar dalam rangka penghimpunan dana:
  - 1) Menghimpun informasi dan data mengenai potensi dan peluang-peluang dalam menagkses dana dari masyarakat (perorangan dan/lembaga).
  - 2) Mengakses pihak-pihak yang berpotensi dalam rangka penghimpunan dana masyarakat.
3. Mensosialisasikan produk-produk bank:
  - 1) Melakukan promosi dan sosialisasi produk penghimpunan dana.
  - 2) Membantu *Acount Officer* dalam rangka mensosialisasikan produk pembiayaan.
4. Kebijakan layanan jemput antar tabungan (*Pick up service*)
  - 1) Basis nasabah penabung utama BPRS Amanah Ummah adalah pedagang pasar di kecamatan Leuwiliang, Cigudeg, dan Jasinga. Hampir secara keseluruhan para pedagang memiliki kesibukan dan kalau mereka mau menabung dan/menarik tabungan membutuhkan layanan yang mudah dan praktis dengan tidak usah meninggalkan tempat dagangan.
  - 2) Sebagai bagaian dari strategi penghimpunan dana masyarakat, bank membuat kebijakan sistem "jemput-antar" dalam arti apabila nasabah mau menyetor tabungan dan/deposito, petugas *funding officer* akan menjemput langsung kelokasi berdagang nasabah dan sebaliknya apabila nasabah akan menarik tabungan akan diantar oleh petugas *funding officer*.
  - 3) Prosedur *Pick Up Service*  
Pembukaan Tabungan:

- a) *Funding officer* mengisikan aplikasi pembukaan tabungan sesuai dengan pilihan akad dari nasabah.
  - b) *Funding officer* meminta nasabah untuk menanda tangani specimen pembukaan tabungan sesuai dengan KTP.
  - c) *Funding officer* menerima setoran pembukaan tabungan dengan memberikan slip setoran yang ditanda tangani oleh nasabah.
- 4) Pelaporan
- a) Melakukan evaluasi realisasi pelaksanaan kerja funding dan menyusun langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja jika tidak sesuai dengan target fundung.
  - b) Melaporkan realisasi pelaksanaan funding dan meminta arahan perbaikan kinerja kepada kepala bidang marketing.

**e. Wewenang**

1. Mencairkan rekening tabungan atas permintaan nasabah secara langsung dilokasi nasabah untuk penarikan dibawah Rp. 1 juta.
2. Menunda pengantaran penarikan tabungan kepada nasabah penarikan tabungan yang berjumlah sama atau lebih besar Rp. 1 juta dengan persetujuan nasabah.

**f. Hubungan Kerja**

1. Internal
  - a. *Head Teller* pada Kantor Pusat dan *Teller* pada Kantor Cabang dan Kantor Kas:
    - 1) Untuk penyetoran uang tunai hasil tabungan nasabah funding dan atau setoran angsuran pembiayaan nasabah pembiayaan.
    - 2) Untuk menerima pencairan rekening tabungan nasabah yang akan diantarkan kepada nasabah.
    - 3) Melaporkan realisasi pencairan tabungan secara langsung dilokasi nasabah.
  - b. Kepala Bidang Operasioanal/Kepala Cabang/Kepala Kantor Kas:
    - 1) Meminta *aproval* permintaan pencairan rekening tabungan nasabah yang akan diantarkan kepada nasabah.
    - 2) Melaporkan realisasi pengantaran pencairan tabungan kepada nasabah.
  - c. Kepala Bidang Marketing
    - 1) Melaporkan realisasi pekerjaan yang sudah dan akan dilakukan. Meminta rahan jika terjadi masalah dan hambatan dalam pekerjaan serta perbaikan kinerja.
  - d. Acount Officer
    - 1) Berkoordinasi dalam hal terjadi pelimpahan kolektng angsuran pembiayaan dari nasabah pembiayaan.
    - 2) Memberikan informasi jika terjadi tunggakan angsuran pembayaran pembiayaan.
2. Eksternal (nasabah)
  - 1) Memastikan bahwa nasabah dan/ahli waris yang ditunjuk memperoleh informasi tentang rekening tabungan secara akurat dan tepat waktu.

- 2) Memberikan informasi mutasi transaksi rekening tabungan setiap nasabah dengan tetap memperhatikan kerahasiaan bank.
- 3) Melayani dengan sabar dan prosedural jika terjadi komplain dari nasabah dan membantu mencari dan memberikan solusi yang terbaik.

#### **g. Ukuran Keberhasilan**

Kualitatif dan Kuantitatif

1. Dapat mencapai target funding sesuai dengan proyeksi yang telah disepakati.
2. Tidak memberikan informasi tentang rahasia perusahaan dan hal-hal lain yang harus dijaga kerahasiaannya.
3. Tidak melakukan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan dan SOP.
4. Tidak memberikan informasi produk dan jasa layanan bank yang menyesatkan calon nasabah dan nasabah.
5. Tidak melakukan kesalahan dalam proses pembukaan atau penutupan tabungan atau deposito, yang dilakukan diluar kantor oleh nasabah melebihi dua kali dalam sebulan.
6. Tidak membocorkan rahasia nasabah.
7. Secara priodik melakukan updating data nasabah penabung atau depositan.
8. Tidak melakukan tindakan fraud:
  - a. Tidak melakukan transaksi fiktif dalam hal penarikan dan penyetoran tabungan atau deposito.
  - b. Meminta sesuatu imbalan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

#### **h. Penghargaan dan Sanksi**

1. Penghargaan
  - a. Berhak atas bonus prestasi semester dan jasa produk tahunan.
  - b. Berhak atas promosi kenaikan pangkat/golongan atau jabatan non reguler apabila memiliki prestasi kinerja yang sangat baik.
  - c. Berhak untuk diikutsertakan dalam peningkatan kompetensi melalui program pelatihan yang berkaitan dengan tugas dan jabatan atau untuk promosi kenaikan pangkat/jabatan.
2. Sanksi
  - a. Diberikan surat peringatan, peringkat 1 sampai 3 jika melakukan pelanggaran dalam kerja.
  - b. Ditunda status kepegawaian bagi pegawai yang bekerja dalam waktu tertentu atau ditunda promosi kenaikan pangkat/golongan tau jabatannya untuk pegawai tetap, diturunkan pangkat/golongannya atau jabatannya untuk pegawai yang bekerja dalam waktu tertentu atau dimutasi bidang kerja atau tempat kerja bagi pegawai tetap.
  - c. Dilakukan penurunan gaji atau tunjangan jabatan jika diberikan surat peringatan ke 2 atau 3 dan karena penurunan prestasi kinerja secara terus menerus sampai prestasi kinerjanya meningkat sesuai dengan yang ditetapkan oleh kepala bagian operasional.

- d. Diberhentikan secara sepihak bagi pegawai yang bekerja dalam waktu tertentu atau meminta untuk mengundurkan diri dengan baik-baik bagi pegawai tetap jika kinerjanya sudah dinilai tidak memenuhi standar kerja yang ditentukan perusahaan.
- e. Diberhentikan secara tidak hormat jika melakukan tindak fraud, atau melakukan pelanggaran berat lainnya menuut peraturan perusahaan yang berlaku.<sup>2</sup>

## **D. Produk dan layanan jasa utama BPRS Amanah Ummah**

### **1. Sumber pendapatan bank**

Sumber pendapatan yang terdapat dari produk penghimpunan dana.

#### ➤ Tabungan Wadiah

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank, yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat dan cara-cara tertentu. Produk tabungan yang ada di BPRS Amanah Ummah adalah tabungan *wadiah* dengan akad *wadiah yad-dhamanah*, berupa titipan nasabah kepada bank. Bank diberi wewenang mengelola uang dari nasabah tersebut, bila bank mendapatkan keuntungan maka nasabah akan mendapat *athoya*/bonus dari keuntungan yang langsung dibukukan kepada rekening tabungan penabung setiap bulan.

#### ➤ Tabungan Pelajar

Tabungan yang diperuntukan bagi pelajar dan santri dengan setoran awal minimal Rp. 10.000; dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5000; pengambilan dan penyetoran tabungan dapat dilakukan kapan saja pada setiap jam kerja bank.

#### ➤ Tabungan Ummah

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat umum, berbentuk tabungan biasa dengan setoran awal minimal Rp. 10.000; dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 5000; sedangkan tabungan perusahaan atau badan usaha, setoran awalnya minimal Rp. 100.000; dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000; tabungan diambil kapan saja pada setiap jam kerja

#### ➤ Tabungan Umrah

Tabungan yang berfungsi untuk investasi bagi masyarakat yang akan melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah. Setoran awal tabungan haji dan umrah minimal RP. 100.000; dan setoran selanjutnya minimal sebesar Rp. 50.000; tabungan ini dapat diambil pada saat nasabah hendak membayarkan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) atau sesuai kesepakatan antara bank dengan nasabah. Nasabahpun akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bank.

#### ➤ Deposito Mudharabah

Simpanan berupa investasi tidak terkait pihak ketiga pada bank penarikannya hanya dapat dilakukan dalam waktu tertentu sesuai

---

<sup>2</sup>Standar Operasi dan Prosedur (SOP), BPRS Amanah Ummah, Bogor, 2014

dengan perjanjian antara bank dengan nasabah, pemilik dana (*shahibul maal*) dengan bank (*mudharib*), jangka waktu tertentu adalah satu, tiga, enam dan dua belas bulan, dengan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

## 2. Penyaluran Dana

### ➤ *Murabahah*

Akad jual beli barang antara bank sebagai pemilik barang dengan nasabah sebesar harga pokok barang dengan keuntungan yang disepakati.

### ➤ *Istishna*

Akad jual beli barang atas dasar pesanan antara nasabah dengan bank dengan spesifikasi tertentu yang diminta nasabah. Bank akan meminta produsen/kontraktor untuk membuat barang pesanan sesuai dengan permintaan nasabah dan setelah selesai nasabah akan membeli barang tersebut dari bank dengan harga yang telah disepakati bersama.

### ➤ *Ijarah*

Akad sewa menyewa atas manfaat suatu barang dan atau jasa antara pemilik obyek sewa (Bank) dengan penyewa (Nasabah) untuk mendapatkan imbalan atau upah bagi pemilik obyek sewa.

### ➤ *Ijarah multi jasa*

Akad kerjasama antara bank sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah sebagai pelaksana usaha (*mudharib*), dimana keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan kerugian ditanggung pemilik modal.

### ➤ *Musyarakah*

Akad kerjasama antara bank dengan nasabah untuk usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati sebelumnya, sedangkan kerugian ditanggung oleh para pihak sesuai dengan partisipasi modal yang telah disertakan dalam usaha.

### ➤ *Rahn* (Gadai Emas)

Akad penyerahan barang (emas) dengan nasabah (rahin) kepada bank (mutahin) sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

### ➤ *Qardul Hasan dan Qard*

Akad pinjaman dana oleh nasabah kepada bank syariah tanpa imbalan dengan kewajiban pihak nasabah mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau secara cicilan dalam jangka waktu tertentu. Qardul hasan dananya bersumber dari infak dan shadaqah, sedangkan qard bersumber dari modal atau laba bank.<sup>3</sup>

## E. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penghimpunan Dana di BPRS Amanah Ummah

---

<sup>3</sup>Laporan Keuangan BPRS Amanah Ummah Bogor, tahun 2010

Dalam menganalisa faktor pendukung dan penghambat penghimpunan dana di BPRS Amanah Ummah, peneliti menggunakan teknik menganalisa secara deskriptif.

Adapun faktor pendukung penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah sebagai berikut :

1. Faktor internal
  - a) Faktor yang menjadi pendukung dalam penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah, tersedianya pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada nasabah seperti, ramah dan santun pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah, dan memberikan form keluhan bagi nasabah apabila dalam pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.
  - b) Adanya sistem penghimpunan dana yang menggunakan sistem elektronik sehingga dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, dan mempermudah penghimpunan dana yang dilakukan oleh bank.
2. Faktor eksternal
  - a) Adanya kerjasama yang baik antara BPRS Amanah Ummah dengan lembaga lainnya, seperti dengan lembaga pendidikan maupun lembaga lainnya, sehingga dapat terjalin kerjasama dan membantu dalam penghimpunan dana.
  - b) Adanya kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah yang menjadi andalan bagi masyarakat sekitar dalam menginvestasikan dananya atau membutuhkan pembiayaan dalam kegiatan usahanya.

Adapun faktor penghambat penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah sebagai berikut:

1. Karena rata-rata nasabah BPRS Amanah Ummah adalah para pedagang pasar disekitar bank, maka masih kurangnya dana yang dihimpun di karenakan pendapatan hasil dagang yang tak menentu dan dapat mengalami penurunan penjualan.
2. Tingkat fluktuasi atau keadaan keuangan nasabah.
3. Masih adanya sebagian masyarakat didaerah sekitar yang masih mengandalkan jasa bank keliling yang justru dapat memberatkan mereka.
4. Masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan yang berbasis syariah dengan sistem bagi hasil dengan produk penghimpunan dana yang berdasarkan prinsip mudharabah, wadiah, dengan sistem bagi hasil dan pembiayaan yang dilakukan dengan prinsip mudharabah, murabahah, salam, dan lainnya yang menggunakan sistem bagi hasil juga bukan menggunakan bunga yang diperjanjikan diawal.

## **F. Pengaruh Funding BPRS Amanah Ummah Terhadap Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara penghimpunan dana terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti menyebar angket kuisisioner guna mendapatkan data yang sesungguhnya.

Angket kuisisioner ini berfungsi sebagai data statistik yang kemudian akan diolah untuk menambah validitas hasil penelitian di BPRS Amanah Ummah.

### 1. Tabulasi Data

Tabulasi data adalah memberi skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. *Alternative* jawaban kuisisioner variabel X peneliti memberikan skor pada pilihan jawaban sebagai berikut :

- a) Sangat tahu = 5
- b) Tahu/mengetahui = 4
- c) Kurang tahu = 3
- d) Tidak tahu = 2
- e) Sangat tidak tahu = 1

Dalam penelitian variabel X peneliti membuat angket pertanyaan kepada beberapa nasabah BPRS Amanah Ummah untuk dijadikan *sample* melalui angket-angket tersebut yang berisikan sepuluh pertanyaan dengan jawaban yang berupa pilihan ganda agar mempermudah nasabah dalam menjawab pertanyaan tersebut.

Adapun pertanyaan tersebut dimasukkan kedalam tabel yang didalamnya dimasukkan frekuensi dan persentase seperti berikut :

**Tabel 1** : Apakah anda mengetahui tentang penghimpunan dana langsung kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	5	16,65
2	b. Tahu	11	36,63
3	c. Kurang Tahu	8	26,64
4	d. Tidak Tahu	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Tahu	2	6,66
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui tentang penghimpunan dana langsung kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 16,65%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 36,63%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 26,64%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 13,32% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 6,66%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa penghimpunan dana langsung kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah mayoritas telah banyak diketahui masyarakatnya.



**Tabel 2** : Apakah anda tahu bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki strategi pendanaan dana?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	0	0
2	b. Tahu	5	16,65
3	c. Kurang Tahu	13	43,29
4	d. Tidak Tahu	7	23,31
5	e. Sangat Tidak Tahu	5	16,65
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda tahu bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki strategi pendanaan dana. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 0%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 16,65%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 43,29%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 23,31% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 16,65%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa strategi pendanaan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah mayoritas masyarakat kurang tahu, walaupun ada yang tahu tapi hanya sebagian masyarakat saja.

**Tabel 3** : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah mengadakan promosi secara langsung kepada nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	3	9,99
2	b. Tahu	12	39,96
3	c. Kurang Tahu	5	16,65
4	d. Tidak Tahu	6	19,96
5	e. Sangat Tidak Tahu	4	13,32
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah mengadakan promosi secara langsung kepada nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 9,99%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 39,96%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 16,65%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 19,96% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 13,32%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa BPRS Amanah Ummah mengadakan promosi secara langsung kepada nasabah banyak diketahui oleh masyarakat dan ada juga sebagian masyarakat yang masih kurang tahu dan yang tidak tahu.

**Tabel 4 :** Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki banyak jenis transaksi?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	1	3,33
2	b. Tahu	8	26,64
3	c. Kurang Tahu	15	49,95
4	d. Tidak Tahu	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Tahu	2	6,66
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki banyak jenis transaksi. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 3,33%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 26,64%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 49,95%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 13,32% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 6,66%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa banyaknya jenis transaksi yang ada pada BPRS Amanah Ummah banyak yang kurang tahu karena masyarakat atau nasabah BPRS Amanah Ummah masih bingung dengan transaksi yang ada.

**Tabel 5 :** Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki bagi hasil yang tinggi bagi nasabahnya yang memiliki jumlah tabungan besar di BPRS Amanah Ummah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	1	3,33
2	b. Tahu	7	23,31
3	c. Kurang Tahu	8	26,64
4	d. Tidak Tahu	11	36,63
5	e. Sangat Tidak Tahu	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki bagi hasil yang tinggi bagi nasabahnya yang memiliki jumlah tabungan besar di BPRS Amanah Ummah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 3,33%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 23,31%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 26,64%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 36,63% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa bagi hasil yang tinggi yang dilakukan BPRS Amanah Ummah kepada nasabahnya yang memiliki nilai tabungan yang besar masih banyak masyarakat yang tidak

tahu walapun memang ada banyak juga masyarakat yang tahu tapi lebih cendrung kebanyakan tidak tahu.

**Tabel 6 :**Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memberikan pelayanan yang berdedikasi tinggi kepada nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	1	3,33
2	b. Tahu	5	16,65
3	c. Kurang Tahu	4	13,32
4	d. Tidak Tahu	14	46,62
5	e. Sangat Tidak Tahu	6	19,96
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memberikan pelayanan yang berdedikasi tinggi kepada nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 3,33%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 16.65%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 13,32%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 46,62% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 19,96%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukan bahwa dedikasi yang diberikan BPRS Amanah Ummah kepada seluruh nasabahnya belum dapat dirasakan oleh nasabahnya karena masih banyaknya nasabah yang tidak tahu dedikasi yang di berikan bank kepada nasabahnya.

**Tabel 7 :** Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi kepada seluruh karyawannya?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	4	13,32
2	b. Tahu	11	36,63
3	c. Kurang Tahu	8	26,64
4	d. Tidak Tahu	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Tahu	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi kepada seluruh karyawannya. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 13,32%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 36.63%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 26,64%, yang memilih jawaban tidak

tahu sebesar 13,32% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan yang tinggi yang diberlakukan kepada seluruh karyawannya sudah banyak yang tahu karena terbukti dari presentase tersebut banyak masyarakat yang tahu.

**Tabel 8 :** Apakah anda mengetahui disetiap bagian pelayanan di BPRS Amanah Ummah memberikan pelayanan dengan baik?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	1	3,33
2	b. Tahu	10	33,30
3	c. Kurang Tahu	6	19,98
4	d. Tidak Tahu	9	29,97
5	e. Sangat Tidak Tahu	4	13,32
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui disetiap bagian pelayanan di BPRS Amanah Ummah memberikan pelayanan dengan baik. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 3,33%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 33,30%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 19,98%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 29,97% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 13,32%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang baik disetiap bagian pelayanan nasabah sudah banyak yang tahu tetapi masih ada juga nasabah yang tidak tahu, jadi masih seimbang antara yang tahu dengan yang tidak tahu.

**Tabel 9 :** Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tabungan yang diperuntukan bagi para pelajar?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	3	9,99
2	b. Tahu	7	23,31
3	c. Kurang Tahu	12	39,96
4	d. Tidak Tahu	7	23,31
5	e. Sangat Tidak Tahu	1	3,33
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tabungan yang diperuntukan bagi para pelajar. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 9,99%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 23,31%, yang memilih jawaban

kurang tahu sebesar 39,96%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 23,31% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 3,33%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa tabungan yang diperuntukan untuk pelajar masih banyak nasabah yang kurang tahu jadi perlu adanya penyuluhan lagi kepada seluruh nasabah, agar nasabah dapat mengerti dan memahami tabungan yang dikhususkan untuk pelajar.

**Tabel 10 :** Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki pendanaan dana pinjaman untuk usaha?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Tahu	5	16,65
2	b. Tahu	10	33,30
3	c. Kurang Tahu	3	9,99
4	d. Tidak Tahu	9	29,97
5	e. Sangat Tidak Tahu	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki pendanaan dana pinjaman untuk usaha. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat tahu sebesar 16,65%, sedangkan yang memberikan jawaban tahu 33,30%, yang memilih jawaban kurang tahu sebesar 9,99%, yang memilih jawaban tidak tahu sebesar 29,97% dan yang memilih jawaban sangat tidak tahu sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa pinjaman yang diberikan untuk usaha oleh BPRS Amanah Ummah sudah banyak diketahui nasabahnya karena kebanyakan nasabah BPRS Amanah Ummah adalah para pedagang dan pengusaha sehingga banyak yang membutuhkan pinjaman untuk modal usaha untuk mengembangkan dan memajukan usahanya.

**Tabel 11 :** Tabulasi Data Prolean Skor Variabel (X) “Pengaruh Penghimpunan Dana (Funding) BPRS Amanah Ummah”.

No resp	ITEM SOAL										Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	3	2	4	2	3	5	4	4	5	37
2	3	3	4	4	1	2	2	2	4	4	29
3	4	3	1	3	4	2	2	4	4	5	32
4	3	3	2	3	5	2	5	5	2	2	32
5	3	4	4	4	4	2	4	1	5	2	33
6	5	4	2	3	2	3	2	2	3	4	30
7	2	2	4	3	4	1	3	4	4	5	32
8	1	1	4	4	2	2	5	1	2	2	24
9	3	1	2	3	1	2	2	2	5	5	26
10	4	2	3	5	3	2	4	2	3	4	32

11	5	4	4	4	4	1	3	4	2	2	33
12	3	3	4	4	1	4	5	2	4	5	35
13	4	3	4	1	2	2	1	4	3	2	26
14	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	28
15	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	38
16	4	2	2	4	2	2	3	2	4	3	28
17	5	1	4	3	4	2	3	3	3	2	30
18	5	3	4	3	3	2	4	4	3	2	33
19	2	3	1	4	2	1	1	2	4	4	24
20	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	33
21	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	29
22	3	1	5	3	2	3	4	1	2	1	25
23	1	3	4	3	4	2	3	3	2	4	29
24	3	3	4	1	3	1	3	1	3	4	26
25	4	2	5	3	2	4	1	4	2	3	30
26	3	3	1	2	4	4	4	3	3	4	31
27	4	3	1	3	3	1	4	3	2	1	25
28	4	1	3	2	3	1	3	2	3	4	24
29	2	1	2	3	2	3	4	4	1	1	23
30	2	2	5	3	3	5	4	3	3	4	34
											891

Sedangkan untuk angket kuisioner Variabel Y peneliti membuat angket pertanyaan kepada beberapa nasabah BPRS Amanah Ummah untuk dijadikan sample melalui angket-angket tersebut yang berisikan sepuluh pertanyaan dengan jawaban yang berupa pilihan ganda agar mempermudah nasabah dalam menjawab pertanyaan tersebut.

Adapun pertanyaan tersebut dimasukkan kedalam tabel yang didalamnya dimasukkan frekuensi dan persentase seperti berikut:

**Tabel 12 :** Apakah menurut anda penghimpunan dana langsung kepada nasabah yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	3	9,99
2	b. Berpengaruh	13	43,29
3	c. Kurang Berpengaruh	7	23,31
4	d. Tidak Berpengaruh	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda penghimpunan dana langsung kepada nasabah yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 9,99%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 43,29%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 23,31%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 13,32% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa berpengaruhnya penghimpunan dana langsung yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah, karena dapat memudahkan nasabah dalam menginvestasikan dananya.

**Tabel 13 :** Apakah menurut anda strategi pendanaan dana yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	2	6,66
2	b. Berpengaruh	4	13,32
3	c. Kurang Berpengaruh	8	26,64
4	d. Tidak Berpengaruh	14	46,42
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	2	6,66
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda strategi pendanaan dana yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 6,66%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 13,32%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 26,64%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 46,42% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 6,66%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa strategi pendanaan yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah tidak berpengaruh jika dilihat dari presentase tabel diatas.

**Tabel 14 :** Apakah menurut anda promosi secara langsung yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	7	23,31
2	b. Berpengaruh	13	43,29
3	c. Kurang Berpengaruh	2	6,66
4	d. Tidak Berpengaruh	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	4	13,32
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda promosi secara langsung yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 23,31%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 43,29%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 6,66%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 13,32% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 13,32%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan langsung oleh BPRS Amanah Ummah berpengaruh bahkan ada banyak juga yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 15 :** Apakah menurut anda banyaknya jenis transaksi yang dimiliki oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	2	6,66
2	b. Berpengaruh	3	9,99
3	c. Kurang Berpengaruh	9	29,97
4	d. Tidak Berpengaruh	9	29,97
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	7	23,31
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda banyaknya jenis transaksi yang dimiliki oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 6,66%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 9,99%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh



sebesar 29,97%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 29,97% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 23,31%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa banyaknya jenis transaksi yang diberikan oleh BPRS Amanah Ummah menurut nasabah kurang berpengaruh dan tidak berpengaruh.

**Tabel 16** :Apakah menurut anda bagi hasil yang tinggi yang diberikan oleh BPRS Amanah Ummah kepada nasabah yang memiliki tabungan besar dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	12	39,96
2	b. Berpengaruh	10	33,30
3	c. Kurang Berpengaruh	4	13,32
4	d. Tidak Berpengaruh	2	6,66
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	2	6,66
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda bagi hasil yang tinggi yang diberikan oleh BPRS Amanah Ummah kepada nasabah yang memiliki tabungan besar dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 39,96%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 33,30%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 13,32%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 6,66% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 6,66%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa bagi hasil yang tinggi diberikan BPRS Amanah Ummah kepada nasabahnya yang memiliki tabungan besar sangat berpengaruh dan berpengaruh.

**Tabel 17** :Apakah menurut anda pelayanan yang berdedikasi tinggi yangdiberikan kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	9	29,97
2	b. Berpengaruh	10	33,30
3	c. Kurang Berpengaruh	6	19,96
4	d. Tidak Berpengaruh	2	6,66
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda pelayanan yang berdedikasi tinggi yang diberikan kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 29,97%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 33,30%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 19,96%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 6,66% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berdedikasi tinggi yang diberikan BPRS Amanah Ummah kepada nasabah berpengaruh tetapi ada juga yang jawab kurang berpengaruh.

**Tabel 18 :** Apakah menurut anda kedisiplinan yang tinggi yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah kepada karyawannya dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	1	3,33
2	b. Berpengaruh	5	16,65
3	c. Kurang Berpengaruh	8	26,64
4	d. Tidak Berpengaruh	9	29,97
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	7	23,31
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda kedisiplinan yang tinggi yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah kepada karyawannya dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 3,33%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 16,65%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 26,64%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 29,97% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 23,31%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan yang tinggi yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah tidak berpengaruh hal ini ditunjukkan oleh besarnya presentase responden yang menunjukan pada angka 29,97%.

**Tabel 19 :** Apakah menurut anda pelayanan yang baik kepada nasabah disetiap bagian pelayanan di BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	15	49,95
2	b. Berpengaruh	9	29,97
3	c. Kurang Berpengaruh	1	3,33
4	d. Tidak Berpengaruh	2	6,66
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda pelayanan yang baik disetiap bagian pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 49,95%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 29,97%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 3,33%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 6,66% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik disetiap bagian pelayanan yang diberikan oleh BPRS Amanah Ummah sangat berpengaruh besar.

**Tabel 20 :** Apakah adanya tabungan pelajar di BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	0	0
2	b. Berpengaruh	5	16,65
3	c. Kurang Berpengaruh	10	33,30
4	d. Tidak Berpengaruh	11	36,63
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	4	13,32
	Total	30	100

Pertanyaan :Apakah adanya tabungan pelajar di BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 0%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 16,65%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 33,30%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 36,63% dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 13,32%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa adanya tabungan pelajar di BPRS Amanah Ummah cenderung tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 21** : Apakah menurut anda pendanaan dana pinjaman kepada nasabahnya oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

No	Pilihan Jawaban	F	%
1	a. Sangat Berpengaruh	12	39,96
2	b. Berpengaruh	8	26,64
3	c. Kurang Berpengaruh	3	9,99
4	d. Tidak Berpengaruh	4	13,32
5	e. Sangat Tidak Berpengaruh	3	9,99
	Total	30	100

Pertanyaan : Apakah menurut anda pendanaan dana pinjaman kepada nasabahnya oleh BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut diketahui bahwa yang memberikan jawaban sangat berpengaruh sebesar 39,96%, sedangkan yang memberikan jawaban berpengaruh sebesar 26,64%, yang memilih jawaban kurang berpengaruh sebesar 9,99%, yang memilih jawaban tidak berpengaruh sebesar 13,32 % dan yang memilih jawaban sangat tidak berpengaruh sebesar 9,99%.

\*Jadi dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pendanaan dana pinjaman yang diberikan oleh BPRS Amanah Ummah terutama untuk pinjaman usaha sangat berpengaruh karena banyak responden yang memilih hal tersebut, dan memang banyak para pengusaha atau pedagang yang membutuhkan dana atau modal untuk usahanya.

**Tabel 22** : Tabulasi Data Perolehan Skor Variabel (Y) "Pengaruh Kepuasan Nasabah".

No res p	ITEM SOAL										Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	1	5	3	4	3	4	1	2	5	33
2	3	5	4	1	5	4	3	4	2	5	36
3	4	4	4	5	4	3	1	5	4	5	39
4	5	5	1	1	5	5	3	5	2	3	35
5	4	3	5	3	3	5	4	4	1	3	35
6	1	2	1	2	3	4	1	5	2	3	24
7	4	2	4	1	5	3	1	4	4	5	33

8	3	1	1	3	5	5	3	1	1	2	25
9	5	4	1	2	3	5	4	4	2	2	32
10	4	3	4	5	5	3	1	5	4	1	35
11	3	2	2	2	4	1	3	4	2	2	25
12	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	41
13	4	2	4	3	4	5	2	1	4	5	34
14	5	3	2	4	5	3	3	4	3	5	37
15	2	4	5	3	5	5	4	5	2	4	39
16	4	2	4	1	5	2	2	2	3	4	29
17	3	2	4	2	4	5	3	5	3	4	35
18	2	3	2	3	4	4	4	2	4	5	33
19	4	2	4	2	3	5	3	5	2	4	34
20	3	2	5	3	4	3	1	4	3	2	30
21	4	2	4	4	5	2	2	5	3	5	36
22	3	3	3	2	2	5	2	5	2	4	31
23	2	2	4	2	4	4	3	4	2	1	28
24	4	2	5	1	5	4	2	5	3	5	36
25	4	3	4	2	2	4	1	5	3	5	33
26	3	2	5	3	5	1	2	5	3	4	33
27	4	2	2	1	1	4	2	3	1	1	21
28	1	2	4	1	4	4	1	5	3	5	30
29	4	3	3	2	5	4	2	5	3	4	35
30	1	3	5	3	1	1	2	4	1	4	25
											972

Setelah mengetahui hasil dari skor item pertanyaan, baik variabel X maupun variabel Y, maka akan memasukan skor tersebut kedalam tabel rekapitulasi masing-masing variabel sebagai berikut :

**Tabel 23 : Tabel Rekapitulasi Variabel X  
 "Pengaruh Penghimpunan Dana BPRS Amanah Ummah"**

No	Pertanyaan	RATING										Jumlah	
		a/5		b/4		c/3		d/2		e/1		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Apakah anda mengetahui tentang penghimpunan dana langsung kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah?	5	16,65	11	36,63	8	26,64	4	13,32	2	6,66	30	100

2	Apakah anda tahu bahwa BPRS Amanah memiliki strategi pendanaan dana?	0	0	5	16,65	13	43,29	7	23,31	5	16,65	30	100
3	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah mengadakan promosi secara langsung kepada nasabah?	3	9,99	12	39,96	5	16,65	6	19,96	4	13,32	30	100
4	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki banyak jenis transaksi?	1	3,33	8	26,64	15	49,95	4	13,32	2	6,66	30	100
5	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki bagi hasil yang tinggi bagi nasabahnya yang memiliki jumlah tabungan besar di BPRS Amanah Ummah?	1	3,33	7	23,31	8	26,64	11	36,63	3	9,99	30	100
6	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah	1	3,33	5	16,65	4	13,32	14	46,62	6	19,96	30	100

	memberikan pelayanan yang berdedikasi tinggi kepada nasabah?												
7	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi kepada seluruh karyawannya?	4	13,32	11	36,63	8	26,64	4	13,32	3	9,99	30	100
8	Apakah anda mengetahui disetiap bagian pelayanan di BPRS Amanah Ummah memberikan pelayanan dengan baik?	1	3,33	10	33,30	6	19,96	9	29,97	4	13,32	30	100
9	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki tabungan yang diperuntukan bagi para pelajar?	3	9,99	7	23,31	12	39,96	7	23,31	1	3,33	30	100
10	Apakah anda mengetahui bahwa BPRS Amanah Ummah memiliki pendanaan dana pinjaman untuk usaha?	5	16,65	10	33,30	3	9,99	9	29,97	3	9,99	30	100

**Tabel 24 : Tabel Rekapitulasi Variabel Y  
 "Pengaruh Kepuasan Nasabah"**

No	Pertanyaan	RATING										Jumlah	
		a/5		b/4		c/3		d/2		e/1		F	%
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
1	Apakah penghimpunan dana langsung kepada nasabah oleh BPRS Amanah Ummah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	3	9,99	13	43,29	7	23,31	4	13,32	3	9,99	30	100
2	Apakah strategi pendanaan dana berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	2	6,66	4	13,32	8	26,64	14	46,62	2	6,66	30	100
3	Apakah promosi secara langsung kepada nasabah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	7	23,31	13	43,29	2	6,66	4	13,32	4	13,32	30	100
4	Apakah banyaknya jenis transaksi yang dimiliki BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	2	6,66	3	9,99	9	29,97	9	29,97	7	23,31	30	100



5	Apakah bagi hasil yang tinggi yang ditawarkan kepada nasabah yang memiliki jumlah tabungan besar di BPRS Amanah Ummah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	1 2	39,9 6	1 0	33,3 0	4	13,3 2	2	6,66	2	6,66	3 0	10 0
6	Apakah pelayanan yang berdedikasi tinggi yang diberikan kepada nasabah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	9	29,9 7	1 0	33,3 0	6	19,9 6	2	6,66		9,99	3 0	10 0
7	Apakah tingkat kedisiplinan yang tinggi kepada seluruh karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	1	3,33	5	16,6 5	8	26,6 4	9	29,9 7	7	23,3 1	3 0	10 0
8	Apakah pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	1 5	49,9 5	9	29,9 7	1	3,33	2	6,66	3	9,99	3 0	10 0

9	Apakah tabungan yang diperuntukan bagi para pelajar dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	0	0	5	16,6 5	1 0	33,3 0	1 1	36,6 3	4	13,3 2	3 0	10 0
10	Apakah pendanaan dana pinjaman untuk usaha dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?	1 2	39,9 6	8	26,6 4	3	9,99	4	13,3 2	3	9,99	3 0	10 0

## 2. Data Tabel

Didalam tabulasi data, item-item pertanyaan yang telah diberikan skor dimasukan kedalam tabel, guna mempermudah perhitungannya. Proses substitusi kedalam tabel disesuaikan dengan pengelompokan data yang telah dilakukan.

**Tabel 25 : Tabel Pengelompokan Data**

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	37	33	1369	1089	1221
2	29	36	841	1296	1044
3	32	39	1024	1521	1248
4	32	35	1024	1225	1120
5	33	35	1089	1225	1155
6	30	24	900	576	720
7	32	33	1024	1089	1056
8	24	25	576	625	600
9	26	32	676	1024	832
10	32	35	1024	1225	1120
11	33	25	1089	625	825
12	35	41	1225	1681	1435
13	26	34	676	1156	884
14	28	37	784	1369	1036
15	38	39	1444	1521	1482
16	28	29	784	841	812
17	30	35	900	1225	1050
18	33	33	1089	1089	1089
19	24	34	576	1156	816

20	33	30	1089	900	990
21	29	36	841	1296	1044
22	25	31	625	961	775
23	29	28	841	784	812
24	26	36	676	1296	936
25	30	33	900	1089	990
26	31	33	961	1089	1023
27	25	21	625	441	525
28	24	30	576	900	720
29	23	35	529	1225	805
30	34	25	1156	625	850
	891	972	26933	35205	28961

Dari tabel tersebut maka diketahui:

$$\begin{array}{lclcl} N & = & 30 & \sum X^2 & = & 29633 \\ \sum X & = & 891 & \sum Y^2 & = & 35205 \\ \sum Y & = & 972 & \sum XY & = & 28961 \end{array}$$

### 3. Uji Statistik Dengan Koefisien Korelasi (r<sub>xy</sub>)

$$\begin{aligned} R_{xy} &= \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right] \left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]}} \\ R_{xy} &= \frac{28961 - \frac{(891)(972)}{30}}{\sqrt{\left[29633 - \frac{(891)^2}{30}\right] \left[35205 - \frac{(972)^2}{30}\right]}} \\ R_{xy} &= \frac{28961 - \frac{866052}{30}}{\sqrt{\left[29633 - \frac{793881}{30}\right] \left[35205 - \frac{944784}{30}\right]}} \\ R_{xy} &= \frac{28961 - 28868,4}{\sqrt{[29633 - 26462,7][35205 - 31492,8]}} \\ R_{xy} &= \frac{92,6}{\sqrt{(3170,3)(3712,2)}} \\ R_{xy} &= \frac{92,6}{3430,56} \\ R_{xy} &= 0,027 \end{aligned}$$

**R<sub>xy</sub> = 0,027 (Jadi nilai koefisien korelasinya adalah: 0,0267)**

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh funding terhadap kepuasan nasabah, maka digunakan rumus koefisien determinasi (koefisien

tertentu) dari hasil nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ), adapun cara penghitungannya adalah, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\ KD &= (0,027)^2 \times 100\% \\ KD &= 0,0729\% \end{aligned}$$

Jadi pengaruh penghimpunan dana BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,0729% sedangkan pengaruh lainnya dalam pengaruh kepuasan nasabah sebesar  $100\% - 0,0729\% = 99,9271\%$  misalnya pengaruh pelayanan atau pengaruh pendanaan dan pembiayaan bank.

#### 4. Interpretasi Hasil Penelitian

Setelah menganalisa pengaruh antara kedua variabel tersebut, penulis memberikan interpretasi terhadap angka indeks korelasi "r" produk momen dan menarik kesimpulan dengan dua cara, yaitu:

a. Interpretasi hasil penelitian secara kasar (cara sederhana)

Untuk menginterpretasikan nilai koefisien korelasi maka dapat dilihat pada tabel kriteria koefisien korelasi, berikut ini:

**Tabel 26 : Penentuan besarnya angka korelasi di adaptasi oleh sanjaja dan heriyanto (2006)<sup>4</sup>**

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,81 – 1	Sangat kuat
0,61 – 0,8	Kuat
0,41 – 0,6	Rendah
0,21 – 0,4	Rendah sekali
0,0 – 0,2	lemah

Dengan meninjau besarnya koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) yaitu 0,027 yang berada diantara 0,0 -0,2 artinya dihasilkan adanya pengaruh korelasi antara variabel X dan variabel Y, akan tetapi korelasi itu tidak kuat atau lemah. Dengan demikian antara penghimpunan dana BPRS Amanah Ummah terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh korelasi akan tetapi korelasi itu masih bersifat lemah.

b. Interpretasi dengan menggunakan tabel nilai "r" produk momen

<sup>4</sup>Tanjung Hendri, devi Abrista, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Gramatha Publishing, 2013, h...137

Dalam memberikan interpretasi terhadap  $r_{xy}$  terlebih dahulu dirumuskan hipotesa alternatif ( $H_a$ ) atau dapat juga disebut sebagai berikut:

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikan antara pengumpulan dana terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan untuk menguji kebenaran hipotesa yang telah diajukan dengan jalan membandingkan besarnya " $r$ " (produk momen) yang telah diperoleh dalam proses penghitungan ( $r_o$ ) melalui uji korelasi " $r_{xy}$ " dengan besarnya " $r$ " yang tercantum dalam tabel nilai ( $r_t$ ) baik pada taraf signifikan 1% maupun pada taraf 5% dengan terlebih dahulu mencari derajat bebas ( $df$ ) atau degrees of freedom ( $df$ ), dengan rumus sebagai berikut:

$$df = N - nr$$

Keterangan:

$Df$  : degrees of freedom.

$N$  : number of cases (jumlah koisioner/responden).

$nr$  : banyaknya variabel yang dikorelasikan.

Jadi dapat dinyatakan bila:

$r_o \geq r_t$  pada taraf signifikan 5% maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, ada pengaruh X dan Y secara nyata.

$r_o \geq r_t$  pada taraf signifikan 1% maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, ada pengaruh X dan Y sangat nyata

$r_o \leq r_t$  pada taraf signifikan 5% maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, tidak ada pengaruh antara X dengan Y

$r_o \leq r_t$  pada taraf signifikan 1% maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, tidak ada pengaruh antara X dengan Y

Dengan melihat tabel nilai " $r$ " produk momen, yaitu  $df = (N - nr)$ , maka  $df = (30 - 2) = 28$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $df = 28$  pada taraf signifikan 5% maka dapat diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,463, pada taraf signifikan 1% diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,423%. Dengan demikian maka diketahui bawasanya  $r_{xy}$  lebih kecil dibandingkan  $r$  tabel yaitu ( $0,027 < 0,463$ ) pada taraf signifikan 5%, dan pada taraf signifikan 1% yaitu ( $0,027 < 0,423$ ), jadi dapat diketahui bahwa pengaruh antara funding dengan kepuasan terhadap nasabah adalah tidak terdapat pengaruh atau korelasi, dikarenakan korelasi antara kedua variabel adalah sangat lemah atau tidak kuat, dikarenakan antara tabel  $r_{xy}$  dengan  $r$  tabel lebih besar  $r$  tabel.

Jadi dapat dinyatakan bila:

$r_o \leq r_t$  pada taraf signifikan 5% maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, tidak ada pengaruh antara X dengan Y dan;

$r_o \leq r_t$  pada taraf signifikan 1% maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, tidak ada pengaruh antara X dengan Y

\*Jadi penulis menyimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebar angket pada para nasabah BPRS Amanah Ummah yang menjadi responden dalam penelitian ini, diketahui bahwa hasil dari penelitian adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, karena tidak ada pengaruh atau pengaruh antara kedua variabel antara *funding* dengan kepuasan nasabah lemah, dengan besaran angka 0,027 atau 0,0729%.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan dari hasil penelitian yang dilakukan di BPRS Amanah Ummah, maka penulis memberikan kesimpulan yang disesuaikan dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bentuk produk penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah yaitu melalui penghimpunan dana langsung kepada nasabah dan melakukan strategi pendanaan dana, melakukan promosi langsung kepada nasabah, memberikan beragam jenis transaksi, memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang berdedikasi tinggi yang diberikan untuk nasabah, tentunya hal ini dilakukan agar bertujuan menarik minat para nasabah supaya dapat menghimpun dananya di BPRS Amanah Ummah, dan tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada para nasabah agar dapat menjadi relasi yang baik antara BPRS Amanah Ummah dengan nasabahnya.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penghimpunan Dana di BPRS Amanah Ummah.

Adapun faktor pendukung penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor internal
  - a) Faktor yang menjadi pendukung dalam penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah, tersedianya pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada nasabah seperti, ramah dan santun pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah, dan memberikan form keluhan bagi nasabah apabila dalam pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.
  - b) Adanya sistem penghimpunan dana yang menggunakan sistem elektronik sehingga dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, dan mempermudah penghimpunan dana yang dilakukan oleh bank.
- 2) Faktor eksternal
  - a) Adanya kerjasama yang baik antara BPRS Amanah Ummah dengan lembaga lainnya, seperti dengan lembaga pendidikan maupun lembaga lainnya, sehingga dapat terjalin kerjasama dan membantu dalam penghimpunan dana.

- b) Adanya kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah yang menjadi andalan bagi masyarakat sekitar dalam menginvestasikan dananya atau membutuhkan pembiayaan dalam kegiatan usahanya.

Adapun faktor penghambat penghimpunan dana yang dilakukan BPRS Amanah Ummah adalah sebagai berikut:

- 1) Karena rata-rata nasabah BPRS Amanah Ummah adalah para pedagang pasar disekitar bank, maka masih kurangnya dana yang dihimpun di karenakan pendapatan hasil dagang yang tak menentu dan dapat mengalami penurunan penjualan.
  - 2) Tingkat fluktuasi atau keadaan keuangan nasabah.
  - 3) Masih adanya sebagian masyarakat didaerah sekitar yang masih mengandalkan jasa bank keliling yang justru dapat memberatkan mereka.
  - 4) Masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan yang berbasis syariah dengan sistem bagi hasil dengan produk penghimpunan dana yang berdasarkan prinsip mudharabah, wadiah, dengan sistem bagi hasil dan pembiayaan yang dilakukan dengan prinsip mudharabh, murabahah, salam, dan lainnya yang menggunakan sistem bagi hasil juga bukan menggunakan bunga yang diperjanjikan diawal.
3. Pengaruh penghimpunan dana terhadap kepuasan nasabah, yang dilakukan melalui uji statistik korelasi dapat disimpulkan bahwasanya pengaruh penghimpunan dana terhadap kepuasan nasabah tidak ada pengaruhnya dengan nilai keeratan korelasinya yaitu sebesar 0,027 atau sebesar 0,729% hal ini terbukti bahwa nilai tersebut dalam interval koefisien memiliki hubungan yang lemah, dan dari interpretasi melalui r tabel yaitu  $(0,027 < 0,463)$  pada taraf signifikan 5%, dan pada taraf signifikan 1% yaitu  $(0,027 < 0,423)$ , jadi kesimpulannya bahwa pengaruh penghimpunan dana terhadap kepuasan nasabah itu tidak ada hubungan korelasi, dikarenakan korelasi tersebut sangat lemah atau tidak kuat.

## B. Saran

1. Penghimpunan dana yang dilakukan oleh BPRS Amanah Ummah melalui produk-produk yang telah ada dioptimalkan kembali dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah, supaya banyak nasabah yang merasa percaya dan yakin dengan BPRS Amanah Ummah, sehingga banyak nasabah yang menitipkan dananya atau menghimpun dananya pada BPRS Amanah Ummah.
2. Dalam penelitian yang dilakukan melalui uji statistik, walaupun penghimpunan dana terhadap kepuasan nasabah tidak memiliki korelasi yang kuat akan tetapi banyak faktor-faktor lainnya yang dapat dioptimalkan seperti pembiayaan atau pendanaan bagi nasabah sehingga dapat terjalinnya hubungan yang baik antara bank dengan nasabah yang

berdampak positif bagi bank dan tentunya diharapkan hubungan ini memberikan nilai positif juga bagi nasabah serta dapat memberikan rasa puas dihati para nasabah sehingga dapat mejadi nilai tambahan tersendiri bagi bank. Dalam hal ini khususnya perbankan yang berdasarkan prinsip syariah yang memberikan solusi bagi kesejahteraan umat sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya dalam bidang ekonomi menjadi lebih kuat.

3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualitas dan pengetahuan yang mumpuni dalam bidang keuangan, marketing, serta memberikan diklat pada SDM yang telah ada agar dapat meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat terwujudnya perbankan yang berdasarkan prinsip syariah, yang memiliki karyawan dengan kualitas SDM yang mumpuni serta tingkat pelayanan yang bagus, sehingga dapat memberikan kepuasan dihati pada tiap nasabahnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Thamrin, Tantri Francis, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, cetakan 1, 2012.

Abubakar, Diktat Kuliah Statistika Ekonomi dan Bisnis 2, Bogor: UIKA, 2010.

Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keaungan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, edisi 3.

Arianto Nur Al-arif M, *Dasar-dasar Ekonomi islam*, Solo : PT Adicitra Intermedia.

Arifin Zainul, MBA, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: AlvaBet, Cetakan 2, 2003.

Aziz Muhammad Azzam Abdul, *Fiqih Muamalah Sistem Transaksi Dalam Fiqih Islam*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2014.

Bungin Burhan *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Perdana Media, Edisi Kedua, 2005.

Hasibuan Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.

Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2008, edisi-3.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011.

Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* Jakarta: Rajawali Press, 1999, edisi ke-vi.

Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2006.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2011, edisi revisi 2008.

Kuncoro Mudrajad Suhardjono, *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, Cetakan Pertama, 2011.



Syahrudin, Kosim, Suhandi -- PENGARUH FUNDING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BPRS AMANAH UMMAH)

AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 6 No. 2, September 2015 pp. 262-318  
Penerbit: Program Studi Ekonomi Syari'ah FAI-UIKA Bogor

Laporan Tahunan (*Annual Report*) 2007, BPRS Amanah Ummah.

*Laporan Keuangan BPRS Amanah Ummah Bogor*, tahun 2010.

Naja Daeng H.R, *Akad Bank syariah*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011.

*Standar Operasi dan Prosedur (SOP)*, BPRS Amanah Ummah, Bogor, 2014.

Syafi'i Antonio Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.

Tafsir Al-quran Syaikh Abdurahman bin Nashir As-sa'di, Jakarta : Pustaka Shifa, 2007.

Tanjung Hendri, devi Abrista, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Gramatha Publising, 2013.

[www.Google.Com](http://www.Google.Com), "*Pengertian Funding (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*".

[www.Google.Com](http://www.Google.Com), "*Pengertian Kepuasan (Teori Kepuasan konsumen)*".

[www.Kajian Pustaka.Com](http://www.Kajian Pustaka.Com), "*Teori Kepuasan Konsumen*".

[WordPress.Com](http://WordPress.Com), "*Pengertian Nasabah*".