
Robust

Research Business and Economics Studies

journal homepage: <http://ejournal.iainkendari.ac.id/robust>

Perspektif dan Kepuasan Nasabah Terhadap Produk iB Hijrah Wad'iah Studi Kasus Bank Muamalat KCP Konawe

Agus Prio Utomo¹, Nur Ana Febrianti Afmidi² dan Nandah³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN KENDARI

Email: bagus.sumbor@gmail.com, huranafabrianti@gmail.com, zqnandah@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Sistem Pengendalian Intern, Penerimaan Kas, Kepuasan Nasabah

Article History:

Received 06 January 2021

^{1st} Received in revised form 3 February 2021

^{2nd} Received in revised form 16 March 2021

^{3rd} Received in revised form 1 April 2021

Available online 30 April 2020

10.31332/robust.v1i1.2629

© 2021 Robust. All rights reserved

ABSTRACT

iB Hijrah Wadi'ah adalah produk simpanan atau investasi berdasarkan akad wadi'ah yad dhamanah yang sesuai dengan prinsip syariah, memilih produk perbankan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti perspektif dan kepuasan oleh karena itu peneliti merasa penting di teliti apakah pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keputusan memilih untuk menggunakan produk iB Hijrah Wadi'ah Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Data kuesioner dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji univariat, uji korelasi bivariate, uji chi-square, dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Perspektif berpengaruh positif signifikan terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah, dan variabel Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah. Kemudian melalui uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel Perspektif dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dalam keputusan menabung sebesar 72%, sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Pendahuluan

Perkembangan bank syariah di Indonesia memiliki peluang besar, karena peluang pasarnya yang luas sejurus dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, dan tumbuhnya pemahaman masyarakat bahwa bunga (*Interest*) dan modal yang hasilnya telah ditentukan di muka merupakan riba yang dilarang dalam syariah Islam.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Bank Muamalat menawarkan beberapa produk penghimpun dana (*funding*) diantaranya tabungan iB Hijrah dengan Akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*. Produk iB Hijrah wadi'ah merupakan produk Bank Muamalat yang menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah sebagai objek perjanjiannya. Jadi produk di Bank Muamalat yaitu tabungan iB Hijrah ini menyediakan akses masyarakat untuk menabung yang Insya Allah terbebas dari riba, dengan menggunakan akad *Wadi;ah Yad Dhamanah*. Akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* merupakan titipan dimana barang titipan selama belum dikembalikan kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan. (Wirosso, 2009:114)

Dari beberapa penjelasan terkait perspektif nasabah dan kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadiah dapat disimpulkan bahwasanya sangat penting di teliti, untuk menciptakan dan mendorong konsumen atau nasabah merasa puas dengan produk yang berikan oleh bank muamalat sehingga nasabah bisa loyal terhadap bank muamalat.

2. Tinjauan Pustaka

2.2 Konsep Wadi'ah

Secara bahasa Wadi'ah (Al-Wadi'ah) berartikan titipan (amanah). Kata Al-Wadi'ah berasal dari kata wada'a (wada'a – yada'u – wad'aan) juga berarti membiarkan atau meninggalkan suatu. Sehingga secara sederhana wadi'ah adalah sesuatu yang di titipkan.

Secara harfiah Al-Wadi'ah dapat di artikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya.

2.3 Macam Macam Wadi'ah

2.3.1 Wadi'ah Yad Al-Amanah

Wadi'ah Yad Al-Amanah, yaitu titipan barang/harta yang dititipkan oleh pihak pertama (penitip) kepada pihak lain (bank) untuk memelihara (disimpan) barang/uang tanpa mengelola barang/harta tersebut. Dan pihak lain (bank) tidak dibebankan terhadap kerusakan atau kehilangan pada barang/harta titipan selama hal tersebut.

2.3.2 Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah

Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah merupakan titipan barang/harta yang dititipkan oleh pihak pertama (nasabah) kepada pihak lain (bank) untuk memelihara barang/harta tersebut dan pihak lain (bank) dapat memanfaatkan dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat, saat sipemilik menghendaki. Konsekuensinya jika uang itu dikelola pihak lain (bank) dan mendapat keuntungan, maka seluruh keuntungan menjadi pihak lain (bank) dan bank boleh memberikan bonus atau hadiah pada pihak pertama (nasabah) dengan dasar tidak ada perjanjian sebelumnya.

Dalam aplikasi perbankan, akad wadi'ah yad dhamanah dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan. Bank Syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya. Akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah. Bila bank syariah memperoleh keuntungan, maka bank akan memberikan bonus kepada pihak nasabah.

Menurut Simorangkir (2000) wadi'ah yad dhamanah ialah perjanjian/kerjasama antara dua pihak, yaitu pemilik uang/barang memberikan hak kepada penyimpan untuk memanfaatkan uang/barangnya sehingga penyimpan bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan uang/barang tersebut. Uang atau barang yang memberikan keuntungan menjadi hak penyimpan (Bank). Penyimpan (Bank) dapat memberikan bonus kepada pemilik uang/barang.

2.4 Landasan Hukum Syariah

Menitipkan ataupun menerima titipan hukum awalnya adalah boleh atau jaiz. Namun, hukumnya sunah bagi orang yang yakin pada dirinya mampu untuk memelihara barang titipan. Menerima titipan bisa menjadi wajib apabila wadi' (orang yang menitipkan barang) sangat membutuhkan, sedangkan orang yang ketika itu dianggap mampu menerima amanat hanya dia seorang. Hukum menerima amanat menjadi makruh terhadap orang yang mampu memelihara barang yang diamanatkan, tetapi dia tidak percaya kepada dirinya. Boleh jadi, dikemudian hari dia akan berkhianat terhadap apa yang diamanatkan kepadanya. Bahkan, bisa menjadi haram terhadap orang yang tidak mampu menjaga barang yang dititipkan kepadanya sebagaimana mestinya.

Wadi'ah didasarkan pada Al-Qur'an, Hadits, Ijma'.

a. Al-Qur'an berdasarkan surat Al-Imran [3] 75 yang artinya:

“Di antara Ahli kitab ada orang yang jika kamu mempercayakannya hartanya yang banyak, dikembalikannya kepadamu; dan di antara mereka ada orang yang jika kamu mempercayakannya satu dinar, tidak dikembalikannya kepadamu kecuali jika kamu selalu menagihnya. Yang demikian itu lantaran mereka mengatakan: “tidak ada dosa bagi kami terhadap orang-orang ummi. Mereka berkata dusta terhadap Allah, padahal mereka mengetahui”.

b. Hadits

“Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Sampailah (tunaiKANlah) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah mengkhianatimu.” (*HR Abu Daud, At-Trimidzi, Ahmad, Al-Hakim, Al-Baihaqi*”).

c. Ijma'

Bahwa telah terjadi ijma' dari para ulama terhadap legitimasi wadi'ah

2.5 Karakteristik Wadi'ah yad Dhamanah

- a. Harta dan barang yang dititipkan boleh dimanfaatkan oleh pihak yang menerima titipan.
- b. Penerima titipan sebagai pemegang amanah. Meskipun harta yang dititipkan boleh dimanfaatkan, namun penerima titipan harus memanfaatkan harta titipan yang dapat menghasilkan keuntungan.
- c. Bank mendapat manfaat atas harta yang dititipkan, oleh karena itu penerima titipan boleh memberikan bonus. Bonus yang sifatnya tidak mengikat, sehingga dapat diberikan atau tidak. Besarnya bonus tergantung pada pihak penerima titipan. Bonus tidak boleh diperjanjikan pada penerima titipan, karena bukan merupakan kewajiban bagi penerima titipan.
- d. Dalam aplikasi bank syariah, produk yang sesuai dengan akad wadi'ah yad dhamanah adalah simpanan giro dan tabungan.

2.6 Tabungan iB Hijrah

Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Tabungan iB Hijrah ini menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dan tabungan iB Hijrah ini juga bebas dari biaya administrasi.

Ciri-ciri tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* yaitu :

- 1) Menggunakan buku (passbook) atau Kartu ATM.
- 2) Besarnya setoran pertama dan saldo minimum yang harus mengendap, tergantung Kebijakan masing-masing bank.
- 3) Penarikan tidak dibatas, berapa saja dan Kapan saja.
- 4) Pembayaran bonus dilakukan dengan cara mengkredit rekening tabungan.

Bank Muamalat tidak memperjanjikan bagi hasil atas tabungan iB Hijrah menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* walaupun atas kemauannya sendiri bank muamalat dapat memberikan bonus kepada para nasabah bank muamalat.

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Tabungan iB Hijrah ini menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dan tabungan iB Hijrah ini juga bebas dari biaya administrasi.

2.6 Kelebihan dan Kekurangan dari Penggunaan Akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* dalam Tabungan iB Hijrah.

Adapun kekurangan dari Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* keuntungan yang didapat oleh nasabah tidak bisa secara maksimal, dikarenakan bonus yang diberikan oleh bank tidak berubah dalam per tahun. Sedangkan pada Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* keuntungan yang akan didapat oleh nasabah kemungkinan bisa dipermainkan oleh bank karena yang menentukan bonus adalah pihak Bank Muamalat. Adapun dana yang didapat pada Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* ini belum dapat menjangkau ke

sektor rill dengan optimal dikarenakan *Wadi'ah Yad Dhamanah* hanya merupakan titipan semata walaupun uangnya dapat dipergunakan oleh bank tetapi untuk resiko yang lebih kecil.

Sedangkan dalam hal yang menangani dalam masalah Informasi yang ada pada Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* belum sampai kepada masyarakat secara menyeluruh sehingga masyarakat masih ada yang belum mengetahui perbedaan antara *Wadi'ah* dan *Mudharabah* dikarenakan motivasi masyarakat muslim untuk terlibat didalam aktivitas bank islam adalah emosi keagamaan. Ini berarti tingkat efektivitas keterlibatan masyarakat muslim dalam bank islam tergantung pada sikap pola pikir masyarakat muslim itu sendiri. Faktanya masyarakat muslim masih memiliki sikap dan pola pikir yang konsumtif akibat kurangnya pendidikan. Kurangnya mesin ATM yang tersebar diseluruh Indonesia hal ini menyebabkan nasabah tidak bisa mengoptimalkan waktu ketika ingin mengambil uang di ATM Bank Muamalat.

Adapun kelebihan pada Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* ini, nasabah lebih aman menyimpan keuangannya dikarenakan titipan yang dimandatkan oleh nasabah ini tidak boleh merugikan nasabah tersebut. Sehingga nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi. Kemudian biaya administrasi pada Tabungan iB Hijrah yang berakad *Wadi'ah Yad Dhamanah* ini, nasabah masih digratiskan biaya administrasinya sehingga dapat memberikan harapan besar bagi masyarakat luas untuk segera menabung di Bank Muamalat.

Keuntungan lainnya yaitu Tabungan iB Hijrah akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* ini nasabah sudah bisa menggunakan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking* sehingga bisa memudahkan transaksi bagi nasabah ketika melakukan kegiatan ekonominya.

2.7 Perspektif

Landasan Teori adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada. Penulis menelusuri kajian pustaka yang memiliki objek penelitian yang hampir sama dengan objek penelitian ini. Penelitian sebelumnya sebagai berikut :

Menurut Joel M Charon perspektif adalah berupa kerangka konseptual, perangkat asumsi, perangkat nilai dan perangkat gagasan yang mempengaruhi persepsi seseorang sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tindakan seseorang dalam situasi tertentu. Sedangkan pengertian menurut Martono (2010) adalah cara pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, atau sudut pandang tertentu

yang digunakan dalam melihat suatu fenomena. Sementara pengertian perspektif menurut Ardianto dan Q-Anees adalah cara pandang atau sudut pandang Kita terhadap sesuatu.

2.8 Kepuasan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. 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. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

3. Research Method

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif atau penelitian hubungan adalah suatu pendekatan studi mengenai hubungan dari dua variabel atau lebih. Dimana dari hasil studi tersebut diharapkan dapat dibangun sebuah landasan pemahaman yang dapat memberikan penjelasan, peramalan, dan pengendalian atau kontrol terhadap suatu fenomena. Hubungan yang diteliti adalah variabel Perspektif Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah Studi Kasus Bank Muamalat KCP Konawe.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:207), teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap aspek-aspek sosial.

3.4 Uraian Data Kuantitatif

Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap aspek-aspek sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diminati

menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert.

Perolehan sampel dilakukan secara non-probability sampling, dan metode pengambilan sampelnya menggunakan sampling quota. Sampling quota dipilih karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya sehingga peneliti menentukan jumlah sampel yang akan diteliti dan memenuhi kuota dari jumlah sampel yang diinginkan oleh peneliti. Sehingga dipilihlah sebanyak 40 responden dari 24 pertanyaan yang digunakan sebagai sampel yang dirasa cukup mewakili nasabah Bank Muamalat.

3.6 Prosedur Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi dan berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah disajikan.

Dalam penelitian ini berikut adalah kode pada setiap variabel, yaitu:

- 1) Data tentang customer loyalty (X1)
- 2) Data tentang brand positioning (X2)
- 3) Data tentang Keputusan pembelian Konsumen (Y)

Untuk skor dari jawaban untuk setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti. Pemberian skor terhadap pemilihan jawaban adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 bila jawaban angket memilih alternatif SS
2. Skor 4 bila jawaban angket memilih alternatif S
3. Skor 3 bila jawaban angket memilih alternatif N
4. Skor 2 bila jawaban angket memilih alternatif TS
5. Skor 1 bila jawaban angket memilih alternatif STS

Dalam penelitian ini menggunakan analisis untuk mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

4. Result

4.1 Uji Validitas Dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrument. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan df (degree of freedom) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $40 - 2 = 38$ dengan alpha sebesar 5%, maka hasil nilai r_{table} sebesar 0,196. Jika lebih besar r_{hitung} dari r_{table} dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Variabel	Item pertanyaan	r_{hitung}	Cronbach's alpha	Keterangan
Perspektif (X1)	Item pertanyaan 1	0,809	0,921	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 2	0,706	0,929	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 3	0,783	0,925	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 4	0,809	0,924	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 5	0,839	0,920	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 6	0,726	0,922	Valid dan sangat reliable

	Item pertanyaan 7	0,818	0,922	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 8	0,825	0,923	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 9	0,683	0,925	Valid dan sangat reliable
Kepuasan (X2)	Item pertanyaan 1	0,460	0,923	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 2	0,245	0,926	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 3	0,493	0,922	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 4	0,353	0,927	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 5	0,472	0,926	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 6	0,438	0,924	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 7	0,535	0,923	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 8	0,577	0,922	Valid dan sangat reliable
Produk (Y)	Item pertanyaan 1	0,615	0,854	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 2	0,812	0,822	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 3	0,793	0,826	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 4	0,784	0,829	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 5	0,691	0,845	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 6	0,740	0,837	Valid dan sangat reliable
	Item pertanyaan 7	0,754	0,845	Valid dan sangat reliable

Berdasarkan pengujian pada table validitas dan Cronbach, diketahui bahwa r_{tt} lebih besar dari r_{tt} dan cronbach's alpha berada diantara nilai alpha Cronbach yaitu 0,81 s.d 1,00. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indicator dari perspektif (X1) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan sangat reliable.

Kemudian pengujian pada table validitas dan Cronbach, diketahui bahwa r_{tt} lebih besar dari r_{tt} dan cronbach's alpha berada diantara nilai alpha Cronbach yaitu

0,81 s.d 1,00 .Oleh Karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indicator dari Kepuasan (X2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan sangat reliable.

Kemudian pengujian pada table validitas dan Cronbach, diketahui bahwa α lebih besar dari $\alpha_{critical}$ dan cronbach's alpha berada diantara nilai alpha Cronbach yaitu 0,81 s.d 1,00. Oleh Karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indicator dari Produk iB Hijrah Wadi'ah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan sangat reliable.

4.2 Analisis Univariat

Menurut Research Optimus, Analisis univariat adalah metode analisis data penelitian kuantitatif yang paling mudah. Seperti namanya, "Uni" yang berarti "satu," dalam analisis univariat, hanya ada satu variabel yang dapat diandalkan. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menarik kesimpulan. Adapun tujuannya untuk memperoleh data, mendeskripsikan dan meringkasnya, serta menganalisis pola di dalamnya.

Perspektif (□□)

Variabel	Skor Jawaban										
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		Mean
1. Bank Muamalat adalah bank yang berdasarkan hukum Al-Qur'an, Assunah, Fatwa Ulama, dan Pemerintah.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	9	9	30	30	1	1	0	0	0	0	
2. Penetapan Keuntungan Bank Muamalat menggunakan margin dan sistem bagi hasil.	6	6	24	24	10	10	0	0	0	0	3,9
3. Bank Muamalat bertujuan	6	6	30	30	4	4	0	0	0	0	4,05

<p>menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.</p>											
<p>4. Fungsi pengaturan dan pengawasan Bank Muamalat diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang membuat sektor keuangan bank-bank Islam ini makin disempurnakan.</p>	7	7	31	31	2	2	0	0	0	0	4,13
<p>5. Bank Muamalat merupakan bank yang berlandaskan Al-Qur'an dan Al-hadits.</p>	6	6	29	29	5	5	0	0	0	0	4,03
<p>6. Bank Muamalat terbebas dari tiga unsur yakni</p>	6	6	30	30	3	3	1	1	0	0	4,03

<p>Maisir (memperoleh untung tanpa kerja keras seperti perjudian), Gharar (pertaruhan, ketidakjelasan) dan Riba (penambahan uang secara bathil).</p>											
<p>7. Bank Muamalat biasa menerima dana dari zakat, infaq, sodaqah, hibah hingga dana-dana sosial lainnya yang disalurkan kepada mazhir (pengelola wakaf) sesuai kehendak wakif (pemberi wakaf).</p>	7	7	29	29	4	4	0	0	0	0	4,08
<p>8. Sistem bunga didalam Bank Konvensional tidak digunakan di dalam Bank Muamalat karena</p>	10	10	25	25	5	5	0	0	0	0	4,13

mengandung unsur riba.											
9. Dalam Islam, sebuah transaksi biasa dianggap terlarang jika memuat faktor haram zatnya, haram selain zatnya dan tidak sah atau tidak lengkap akadnya.	13	13	19	19	8	8	0	0	0	0	4,13
Total Mean											4,076

Berdasarkan tabel Perspektif di atas dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi untuk Variabel Perspektif adalah pada variabel (X1.4), (X1.8), dan (X1.9) yaitu dengan nilai rata-rata 4,13. Sedangkan nilai terendah adalah pada variabel (X1.2) yaitu dengan nilai rata-rata 3,9.

Kepuasan (□ □)

Variabel	Skor Jawaban										
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Sosialisasi Bank Muamalat sangat beragam seperti melalui media massa cetak, atau elektronik, buletin, majalah, buku, dan lembaga pendidikan.	10	10	27	27	3	3	0	0	0	0	4,18

2. Sosialisasi yang dilakukan pihak Bank Muamalat mudah dipahami.	7	7	29	29	4	4	0	0	0	0	4,08
3. Saya merasa Bank Muamalat memiliki Kredibilitas yang baik.	9	9	31	31	0	0	0	0	0	0	4,22
4. Karyawan Bank Muamalat sangat mengutamakan kenyamanan nasabah.	7	7	32	32	1	1	0	0	0	0	4,15
5. Karyawan Bank Muamalat sangat ramah dan selalu melayani dengan senyuman ikhlas.	7	7	33	33	0	0	0	0	0	0	4,18
6. Saya sangat senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.	8	8	32	32	0	0	0	0	0	0	4,2
7. Saya merasa puas dengan menabung di Bank Muamalat yang berarti telah	9	9	30	30	1	1	0	0	0	0	4,2

melakukan investasi halal.											
8. Bank Muamalat benar-benar menjaga kepercayaan nasabah.	9	9	31	31	0	0	0	0	0	0	4,22
Total Mean										4,179	

Berdasarkan tabel Kepuasan dan hasil uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi untuk variable Kepuasan adalah pada variabel (X2.3) yaitu Saya merasa Bank Muamalat memiliki Kredibilitas yang baik dengan nilai rata-rata 4,22. Sedangkan nilai terendah adalah pada variabel (X2.2) yaitu Sosialisasi yang dilakukan pihak Bank Muamalat mudah dipahami dengan nilai rata-rata 4,08.

Produk (Y)

Variabel	Skor Jawaban										
	5 (SS)		4 (S)		3 (N)		2 (TS)		1 (STS)		Mean
1. Produk Bank Muamalat beragam dan inovatif seperti mudharabah, murabahah, dan wadiah.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	4	4	32	32	4	4	0	0	0	0	4
2. Produk Bank Muamalat di jamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) Syariah.	7	7	30	30	3	3	0	0	0	0	4,1

<p>3. Produk IB Hijrah Wadiah Bank Muamalat sangat bermanfaat bagi nasabah.</p>	8	8	31	31	1	1	0	0	0	0	4,18
<p>4. Produk IB Hijrah Wadiah merupakan produk simpanan atau investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan mempunyai berbagai fasilitas untuk nasabah perorangan atau non perorangan.</p>	6	6	33	33	1	1	0	0	0	0	4,13
<p>5. Produk jasa yang ditawarkan Bank Muamalat cukup banyak. Seperti penggunaan ATM, Internet Banking dan sebagainya yang memudahkan transaksi perbankan.</p>	12	12	27	27	1	1	0	0	0	0	4,28
<p>6. Bank Muamalat sering melakukan sosialisasi produk</p>	7	7	29	29	4	4	0	0	0	0	4,08

IB Hijrah Wadiah kepada masyarakat.											
7. Sosialisasi produk IB Hijrah Wadiah yang dilaksanakan sudah efektif dan tepat sasaran.	6	6	23	23	11	11	0	0	0	0	3,88
Total Mean											4,093

Berdasarkan tabel produk dan hasil uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi untuk variable produk pada variabel (Y.5) yaitu, dengan nilai rata-rata 4,28. Sedangkan nilai terendah adalah pada variabel (Y.7) yaitu, dengan nilai rata-rata 3,88.

4.3 UJI KORELASI BIVARIAT

0,05 Jika nilainya kurang dari 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan jika nilainya lebih dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Dalam bukunya (V.Wiratna Sujarweni. 2014. SPSS untuk penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. Hal 127) menjelaskan bahwa Keeratan hubungan atau Koefisien Korelasi antar variabel dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- a) nilai Koefisien Korelasi 0,00-0,20 berarti hubungan sangat lemah.
- b) nilai Koefisien Korelasi 0,21-0,40 berarti hubungan lemah.
- c) nilai Koefisien Korelasi 0,41-0,70 berarti hubungan Kuat.
- d) nilai Koefisien Korelasi 0,71-0,90 berarti hubungan sangat Kuat.
- e) nilai Koefisien Korelasi 0,91-0,99 berarti hubungan Kuat sekali.
- f) nilai Koefisien Korelasi 1,00 berarti hubungan sempurna.

Perspektif (X1) terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah (Y)

		Total_X1	Total_Y
Total_X1	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Total_Y	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data diolah dengan SPSS

Untuk mengetahui angka indeks korelasi antara perspektif (variabel X.1) dan produk iB Hijrah Wadi'ah (variabel Y), maka data diolah menggunakan perhitungan korelasi bivariat (product moment person). Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai koefisien r_{sy} sebesar 0.750.

Interpretasi terhadap r_{sy} dapat di tempuh dengan cara interpretasi sederhana. Dari perhitungan di atas telah diperoleh r_{sy} 0.750, jika dilihat dari tabel interpretasi maka angka indeks korelasi (0,750) terletak antara 0,70 - 0,90. Artinya, dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara perspektif nasabah terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah.

Kepuasan (X2) terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah (Y)

Correlations

		Total_X2	Total_Y
Total_X2	Pearson Correlation	1	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Total_Y	Pearson Correlation	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data diolah dengan SPSS

Interpretasi terhadap r_{sy} dapat di tempuh dengan cara interpretasi sederhana. Dari perhitungan di atas telah diperoleh r_{sy} 0.739, jika dilihat dari tabel interpretasi maka angka indeks korelasi (0,739) terletak antara 0,70 - 0,90. Artinya, dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara Kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah.

4.4 UJI CHISQUARE

Chi-Square disebut juga dengan Kai Kuadrat. Chi-Square adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua variabel adalah nominal. Apabila dari 2 variabel, ada 1 variabel dengan skala nominal maka harus digunakan uji pada derajat yang terendah.

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (Asymp. Sig.)

- a) jika nilai itu Asymp. Sig. (2-sided) < 0,05, maka artinya H0 ditolak dan Ha diterima.
- b) jika nilai itu Asymp. Sig. (2-sided) > 0,05, maka artinya H0 diterima dan Ha ditolak

Perspektif (X1) terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah (Y)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	254.286 ^a	110	.000
Likelihood Ratio	95.520	110	.836
Linear-by-Linear Association	21.949	1	.000
N of Valid Cases	40		

a. 132 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Sumber : data diolah dengan SPSS

Sebelum kita menafsirkan tabel output (Chi-square test) diatas, maka terlebih dahulu kita perlu membuat rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini serta melihat dasar pengambilan keputusan dalam uji chi-square.

H0: tidak ada pengaruh signifikan Kepuasan nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah.

Ha: ada pengaruh signifikan Kepuasan nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah.

Berdasarkan tabel output diatas diketahui nilai Asymp. Sig. (2-sided) pada uji pearson chi-square adalah sebesar 0,000. Karena nilai Asymp. Sig. (2-sided) $0,000 < 0,05$, maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “ada pengaruh signifikan Perspektif nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah di Bank Muamalat KCP Konawe”.

Kepuasan (X2) terhadap Produk iB Hijrah Wadi'ah (Y)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	121.864 ^a	90	.014
Likelihood Ratio	73.461	90	.897
Linear-by-Linear Association	21.279	1	.000
N of Valid Cases	40		

a. 109 cells (99,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Berdasarkan tabel output diatas diketahui nilai Asymp. Sig. (2-sided) pada uji pearson chi-square adalah sebesar 0,014. Karena nilai Asymp. Sig. (2-sided) $0,014 > 0,05$, maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “tidak ada pengaruh signifikan Kepuasan nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi’ah di Bank Muamalat KCP Konawe”.

4.5 UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Menurut Imam Ghozali (2009) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel Dependen. Menurut Imam Ghozali (2009) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel Dependen.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.720	.705	1.402

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber : data diolah dengan SPSS

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel Perspektif dan Kepuasan nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi’ah di Bank Muamalat KCP Konawe, dilakukan uji koefisien determinasi. Pengujian tersebut menunjukkan nilai R Square sebesar 0,720, jika diubah dalam bentuk persentase maka diperoleh 72%. Maka dapat disimpulkan bahwa Perspektif dan Kepuasan nasabah terhadap Produk iB Hijrah Wadi’ah di Bank Muamalat KCP Konawe sebesar 72%, sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perspektif dan Kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- a) Hasil temuan mengenai perspektif dan Kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah menunjukkan bahwa perspektif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah. Semakin nasabah memiliki perspektif yang tinggi terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah, maka Keputusan menabung akan meningkat.
- b) Hasil temuan mengenai perspektif dan Kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah menunjukkan bahwa Kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah. Hal ini berarti jika Kepuasan nasabah tidak meningkat, maka Keputusan menabung tidak meningkat.
- c) Hasil temuan mengenai perspektif dan Kepuasan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah menunjukkan bahwa perspektif dan Kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk iB Hijrah Wadi'ah. Ada hubungan yang linier antara perspektif dan Kepuasan dengan produk iB Hijrah Wadi'ah.

References

- Batubara, Dian Anggina Putri. 2019. *Mekanisme Penggunaan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Produk Tabungan iB Hijrah Pada PT.Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Padang sidimpuan*. Skripsi UIN Sumatera Utara, Sumatera Utara
- Mukhtaruddin, Rela Sari, Messa Felmanis. 2014. *Mekanisme Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Sosial Perusahaan Pengungkapan Tanggung Jawab atas Nilai Perusahaan: Studi Empiris pada Tercatat Perusahaan di Bursa Efek Indonesia*. Universitas Sriwijaya, Palembang
- Maulida, Elfan. 2019. *Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan Pengembangan – Blog Guru Komputer*. www.elfanmauludi.id diakses tanggal 22 Februari 2021
- Rozali, Akhmad. 2019. *Uji Chi Square Menggunakan SPSS*. <https://youtu.be/LQKtM7mfNOK> diakses tanggal 21 Februari 2021
- Ridwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustaka Karya.
- Siregar, Dian Lestari, Rio Rahmat Yusran. 2019. *Jurnal: Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota*. Universitas Putera Batam, Batam
- Siregar, Dian Lestari, Rio Rahmat Yusran. 2019. *Jurnal: Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota*. Universitas Putera Batam, Batam