

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Teori Pengambilan Keputusan

a. Pengertian

Kata Keputusan mempunyai arti pilihan, yaitu memilih antara dua atau lebih mengenai kemungkinan yang akan terjadi. Drucker (1990) mengartikan bahwa pilihan itu bukan pilihan antara benar atau salah tapi pilihan antara yang hampir benar atau mungkin salah. Mc Grew dan Wilson (1985) mengaitkan pendapat keputusan dengan suatu proses dimana keputusan adalah kondisi akhir melalui suatu pendekatan yang terus menerus mengalami perubahan yang diberi nama pengambilan keputusan yang memiliki makna sebagai proses terdiri dari satu aktivitas yang saling berkaitan.¹ Sedangkan menurut Ralp C Dalvis Keputusan merupakan hasil dari pemecahan masalah yang dihadapi dengan tegas. Keputusan yang dibuat mampu memberikan jawaban atas apa yang sedang dibahas dalam kaitannya dengan perencanaan, keputusan juga bisa berupa tindakan yang tidak sesuai dengan rencana yang dibuat di awal.

Menurut S. P. Siagian pengambilan keputusan merupakan pendekatan secara menyeluruh terhadap alternative yang dihadapi dan diikuti dengan tindakan yang paling tepat. Menurut James A. F Stoner pengambilan keputusan yaitu proses yang dilalui dalam memilih suatu tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.² Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Pengambilan keputusan merupakan proses yang dilakukan melalui metode-metode tertentu sesuai dengan situasi yang terjadi untuk

¹ J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, (PT Gramedia: Jakarta, 1996), 51.

² Ahmad Syaekhu dan Suprianto, *Teori Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), 1-2.

menyelesaikan suatu permasalahan. Terdapat teori-teori pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1) Aliran Birokratik³

Teori ini memberikan tekanan yang cukup besar pada proses dan jalannya kegiatan dalam struktur organisasi. Anggota bawah dalam suatu organisasi mampu tanggung jawab untuk melaporkan masalah, memberi informasi, menyiapkan data-data berupa fakta kepada pemimpin atau ketuanya. Keputusan yang diberikan selalu dianggap benar meskipun terdapat kelemahan-kelemahan dalam keputusan tersebut.

2) Aliran Manajemen Saintifik

Teori ini memberikan tekanan bahwa tugas-tugas yang diberikan dapat dijelaskan menggunakan elemen-elemen logis yang dapat digambarkan secara ilmu pengetahuan.

3) Aliran Hubungan Kemanusiaan

Teori ini memberikan penjelasan bahwa organisasi mampu melakukan lebih baik jika semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut saling bekerja sama semuanya. Menganggap bahwa organisasi merupakan kelompok social yang mempunyai tujuan, disini kebutuhan dan keinginan anggota juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

4) Aliran Rasionalistas Ekonomi

Teori ini menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu langkah kebijaksanaan akan terus digunakan apabila hal tersebut memiliki nilai yang baik daripada biayanya.

5) Aliran *Satisficing*

Teori ini mengetahui bahwa suatu keputusan tidak harus dibuat secara sempurna, aliran ini berpendapat bahwa para manajer dalam mengatasi masalah selalu mampu membuat keputusan yang cukup rasional.

³ J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, 71.

6) Aliran Analisis Sistem

Teori ini mempunyai kepercayaan bahwa setiap masalah berada dalam system yang terdiri dari subsistem yang semuanya merupakan satu kesatuan, analisis system ini mengarahkan agar dalam pengambilan keputusan agar berpikir secara menyeluruh, teratur.⁴

b. Tujuan Pengambilan Keputusan

Dalam pengambilan keputusan terdapat dua tujuan yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut:

1) Bersifat Tunggal

Yaitu keputusan yang telah diambil berkaitan dengan satu permasalahan saja, yang mempunyai arti bahwa satu keputusan yang diambil tidak akan mempengaruhi masalah yang lainnya.

2) Bersifat Ganda

Yaitu keputusan yang diambil berkaitan lebih dari dua permasalahan yang mempunyai arti bahwa dalam satu keputusan dapat menyelesaikan dua masalah (atau lebih).

c. Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan

Menurut George R Terry dan Brinckloe menjelaskan mengenai dasar-dasar pendekatan untuk mengambil suatu keputusan dapat dijelaskan berikut ini:

1) Intuisi, seseorang mengambil keputusan dengan menggunakan dasar perasaan sehingga akan menghasilkan sifat subjektif yang dengan mudah akan mempengaruhi seseorang.

Seseorang mengambil keputusan didasarkan pada intuisi mempunyai beberapa keuntungan diantaranya:

a) Keputusan diambil dengan waktu yang dengan waktu yang cukup pendek.

b) Keputusan diambil memberikan kepuasan pada umumnya dalam masalah yang pengaruhnya terbatas.

⁴ J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, 73.

Selain memberikan keuntungan, namun juga terdapat kelemahannya yaitu sebagai berikut:

- a) Pengambilan keputusan memberikan hasil yang relative kurang baik.
 - b) Alat pembandingnya sulit dicari, sehingga kebenaran dan keabsahannya sulit untuk diketahui.
 - c) Dalam pengambilan keputusan dasar-dasar yang lain sering diabaikan.
- 2) Pengalaman, keputusan diambil didasarkan pada pengalaman mempunyai manfaat bagi pengetahuan praktis, berdasarkan pengalaman seseorang dapat mengetahui keadaan sesuatu, dapat memperkirakan keuntungan atau kerugian yang akan didapatkan atas keputusan yang akan diambil. Ketika seseorang mempunyai pengalaman yang banyak maka keputusan yang akan dibuatkan akan lebih matang dibandingkan dengan seseorang yang sedikit pengalamannya, akan tetapi peristiwa yang terjadi di masa lampau berbeda dengan peristiwa dimasa sekarang.
 - 3) Fakta, dapat dikatakan sebagai keputusan yang baik, solid dan sehat. kenyataan yang terjadi digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan akan mempunyai kualitas yang lebih riil. Sehingga seseorang secara sukarela bisa menerima keputusan yang telah diambil.
 - 4) Wewenang, merupakan keputusan yang diambil berdasarkan kedudukan tertinggi (pimpinan) dalam perusahaan terhadap bawahannya.
 - 5) Rasional, merupakan keputusan yang diambil berdasarkan akal, keputusan ini bersifat objektif, transparan, konsisten, logis sehingga memaksimalkan hasil keputusan yang dibuat.⁵

d. Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dibagi menjadi beberapa jenis, berdasarkan kriterianya yaitu sebagai berikut:

⁵ J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, 1-2

- 1) Berdasarkan programnya yaitu dibagi menjadi dua kelompok:
 - a) Pengambilan keputusan terprogram, yaitu suatu keputusan itu diambil secara rutin, berulang-ulang dan penyelesaian masalahnya sudah ditentukan, keputusan ini diambil biasanya untuk mengatasi masalah yang terstruktur melalui prosedur, aturan dan kebijakan.
 - b) Pengambilan keputusan tidak terprogram, suatu keputusan diambil memiliki sifat yang unik sehingga memerlukan pemecahan masalah yang khusus.
- 2) Berdasarkan lingkungannya yaitu dibagi menjadi empat kelompok sebagai berikut:
 - a) Kondisi Pasti, dimana keputusan yang diambil hanya memiliki satu jawaban saja dengan didukung data-data yang lengkap, serta dalam mengetahui apa yang akan terjadi dimasa mendatang karena menyangkut masalah yang rutin terjadi.
 - b) Kondisi Berisiko, memiliki hasil keputusan yang lebih dari satu, mampu mengetahui peluang yang akan terjadi dimasa mendatang, risiko dapat terjadi karena hasil pengumpulan keputusan tidak dapat diketahui dengan pasti.
 - c) Kondisi Tidak Pasti, keputusan yang diambil tidak diketahui akibat dan kemungkinan-kemungkinan dari keputusan tersebut.
 - d) Kondisi Konflik, dimana suatu keputusan diambil kepentingan dua atau lebih keputusan yang diambil saling bertentangan. Antara pengambilan keputusan saling bersaing untuk memenangkan persaingan tersebut.⁶

e. Pengambilan Keputusan di Dalam Islam

Dalam kehidupan bermasyarakat tentunya kita tidak akan lepas dari hubungan bermasyarakat social dimana dalam lingkungan social akan terjadi hubungan transaksi diantara masyarakat dalam memenuhi

⁶ Ahmad Syaekhu dan Suprianto, *Teori Pengambilan Keputusan*, 12-15.

kebutuhan hidup. Salah satu alat tukar yang digunakan untuk bertransaksi adalah uang. Uang didalam islam dalam penciptaannya tidak mengandung riba.⁷ Disini dapat dipahami bahwa masyarakat islam diberikan suatu aturan dimana dalam melakukan transaksi jual beli atau transaksi lainnya dengan selalu menghindari riba karena jelas hukumnya haram terdapat dalam Al Qur'an surat Al Baqarah ayat 275.

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ...^ج

Artinya ...Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...(275)⁸

Dalam kaitannya dengan Pengambilan keputusan didalam islam dalam melakukan penyimpanan uang, bagi masyarakat muslim tentunya mereka akan lebih memilih lembaga keuangan syariah dimana mereka dapat menyimpan uangnya dengan aman dan dapat menghindari bunga bank yang terdapat pada bank konvensional. Terdapat prinsip utama dalam lembaga keuangan syariah yaitu sebagai berikut:

- 1) Tidak terdapat riba dalam melakukan semua jenis transaksi
- 2) Membuat keuntungan yang sah dalam menjalankan kegiatan usaha perdagangan.
- 3) Melakukan zakat.⁹

Dalam ekonomi islam secara umum uang memiliki empat fungsi sebagai berikut:

- 1) Alat tukar, yaitu digunakan untuk membeli barang atau jasa yang menjadi kebutuhan di kehidupan sehari-hari.
- 2) Satuan hitung, yaitu suatu barang atau jasa memiliki nilai satuan hitung untuk diperjual belikan.

⁷ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2009), 7.

⁸ Al Qur'an dan Terjemah Kementerian Agama, Surah Al Baqarah ayat 275.

⁹ Zainul Arifin, *Dasar- Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), 3.

- 3) Alat penyimpan kekayaan, yaitu menyimpan sejumlah uang tunai atau uang yang ditabung di bank.
- 4) Standar pencicilan uang, yaitu uang memberikan kemudahan dalam standar pencicilan utang piutang baik tunai atau angsuran.¹⁰

Dalam transaksi di dalam islam harus terdapat akad atau kesepakatan dalam suatu transaksi yang dilakukan manusia. Dimana dalam kesepakatan tersebut tidak mengandung gharar (penipuan), maysir (perjudian), riba (bunga), dzulmu (penganiayaan), risywah (suap), barang haram dan maksiat.¹¹

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Keputusan merupakan pilihan yang dipilih dari beberapa perkara setelah melalui proses pendekatan sebelumnya. Beberapa factor yang mempengaruhi keputusan seseorang sebagai berikut:

- 1) Kekuatan sosial budaya
 - a) Faktor budaya¹²

Budaya diartikan sebagai hasil dari kreativitas seseorang dari generasi yang lalu sampai sekarang yang dapat menentukan bentuk tingkah laku seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Kebudayaan adalah suatu hal yang menyeluruh yaitu adanya pengetahuan, adat, kebiasaan, moral, seni, kepercayaan dan norma-norma yang berlaku dalam bermasyarakat.

- b) Faktor kelas social

Kelas diartikan sebagai suatu perkumpulan yang terdiri dari sejumlah orang yang memiliki jabatan dari yang warga biasa sampai dengan warga yang mempunyai kedudukan tinggi di masyarakat.

¹⁰ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, 9-10.

¹¹ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 16.

¹² Yulika Dan Arie, "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon," *Jurnal Edunomic* 2, no. 1(2014): 39.

- c) Faktor kelompok anutan
Kelompok anutan ini merupakan suatu kelompok yang mempunyai pengaruh atas perilaku, sikap, pendapat dan norma bagi konsumen. Seperti mempengaruhi seseorang dalam memilih fashion, produk, merek yang sesuai dengan aspirasi kelompoknya.
 - d) Faktor keluarga
Keluarga merupakan pengaruh yang sangat dominan dalam menentukan suatu pengambilan keputusan karena lingkungan ini sangat dekat sekali dengan kehidupan seseorang.
- 2) Kekuatan faktor psikologis
- a) Faktor pengalaman belajar
Pengalaman belajar disini yang dimaksud adalah akibat dari peristiwa yang dialami seseorang sehingga menjadikan itu sebagai pembelajaran untuk kedepannya dalam menentukan perilaku dan pengambilan keputusan.
 - b) Faktor kepribadian
Kepribadian merupakan sifat-sifat yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi tingkah lakunya, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepribadian individu seperti emosi, IQ, cara berpikir, persepsi motif, sedangkan factor eksternal diri individu seperti keluarga, lingkungan alam, sekolah, masyarakat. Kepribadian konsumen tentu akan mempengaruhi keputusan dalam memilih suatu produk.
 - c) Faktor sikap dan keyakinan
Sikap disini didefinisikan sabagai kesiapan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan. Keyakinan sangat dipengaruhi oleh sikap begi juga dengan sebaliknya, sikap dan keyakinan konsumen mengenai suatu barang atau merek dapat dirubah dengan adanya komunikasi yang bersifat membujuk dan memberikan informasi yang sederhana kepada individu. Maka dengan

adanya itu individu tersebut dapat membeli suatu produk atau merek yang baru.

d) Konsep diri

Konsep diri diartikan sebagai cara berpikir individu terhadap sesuatu dan pengendalian diri mampu menjadi bagian dari diri individu sehingga membentuk pengembangan yang ada dalam diri kita. Jadi konsep yang ada pada diri individu itulah yang akan menjadi perilaku paling mendasar terhadap apa yang dilakukan.¹³

g. Indikator Keputusan Menjadi Nasabah

Terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, sebagai berikut:

- 1) Budaya, yaitu adanya pengetahuan, adat, kebiasaan, moral, seni, kepercayaan dan aturan-aturan yang ada dalam masyarakat.
- 2) Kelas sosial, sejumlah orang yang memiliki jabatan dari yang warga biasa sampai dengan warga yang mempunyai kedudukan tinggi di masyarakat.
- 3) Kelompok anutan, suatu kelompok yang mempunyai pengaruh atas perilaku, sikap, pendapat dan norma bagi konsumen.
- 4) Keluarga, lingkungan ini sangat dekat sekali dengan kehidupan seseorang.
- 5) Pengalaman belajar, akibat dari peristiwa yang dialami seseorang sehingga menjadikan itu sebagai pembelajaran.
- 6) Kepribadian, yaitu kepribadian individu seperti emosi, IQ, cara berpikir, persepsi motif.
- 7) Konsep diri, yaitu pemikiran yang ada pada individu terhadap suatu perkara dalam menentukan keputusan.¹⁴

¹³ Yulika Dan Arie, "Pengaruh System Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon": 40.

¹⁴ Yulika Dan Arie, "Pengaruh System Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon," : 42.

2. Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 mengenai Lembaga Keuangan Mikro (LKM) merupakan lembaga keuangan yang didirikan khusus untuk menyediakan jasa pengembangan usaha mikro dan pemberdayaan masyarakat melalui pinjaman, simpanan atau pemberian jasa konsultasi untuk mengembangkan usaha. Dalam pengertian lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) menjelaskan mengenai keuangan mikro syariah merupakan lembaga keuangan mikro dilakukan sesuai ketentuan syariah dalam operasional dilakukan seperti pada produk dan akadnya. Salah satu prinsip yang harus ada seperti terhindar dari riba yang dimana hukumnya haram dalam islam dan konsep riba ini sangat merugikan salah satu pihak, selanjutnya maysir (judi) merupakan transaksi yang dilakukan dalam keadaan yang tidak pasti memiliki sifat untung-untungan, gharar (ketidakjelasan) baik dalam hal barangnya, kepemilikan dan yang lainnya. Diantara lembaga keuangan mikro syariah yang ada di Indonesia yaitu lembaga pengelola zakat (BAZ dan LAZ), lembaga pengelola wakaf dan BMT.¹⁵ Perkembangan bank syariah di lembaga mikro syariah diantaranya KSPPS atau BMT. Koperasi Simpan Pinjam (KSPPS) yang sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang berasal Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). BMT adalah entitas keuangan mikro syariah yang hanya ada di Indonesia saja. KSPPS adalah koperasi dimana dalam kegiatan operasionalnya yaitu simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah termasuk mengelola zakat infak dan wakaf.¹⁶

a. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Baitul maal wat tamwil merupakan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga syariah non perbankan dimana mempunyai fungsi untuk mengumpulkan dana dan memberikan pembiayaan

¹⁵ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* Edisi 2, 51.

¹⁶ Yuli dan Rahayu, *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014), 99.

untuk masyarakat di lingkup lingkungan mikro¹⁷ dengan tujuan menyediakan modal untuk pembiayaan bagi masyarakat yang memiliki bisnis usaha UMKM namun mempunyai kendala untuk mendapatkan modal guna usaha dari bank atau lembaga keuangan lainnya. Baitul Maal Wat Tamwil yaitu gabungan dari dua lembaga yang dijadikan satu yaitu baitul maal dan lembaga baitut tamwil. Berdasarkan namanya BMT memiliki dua makna baitul maal yaitu setiap usaha-usaha yang dalam pengumpulan dan penyaluran dananya tidak untuk mencari profit contohnya seperti zakat, infaq dan shodaqah. Makna kedua, baitul tamwil yaitu sebuah usaha yang dalam penumpulan dan penyalurannya bersifat komersil untuk mencari keuntungan. Dalam operasionalnya BMT menggunakan badan hokum koperasi.¹⁸ Dalam pendirian BMT mempunyai asas yaitu salaam, yang artinya penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan masyarakat. Beberapa prinsip dasar BMT sebagai berikut:

- 1) Ahsan, (kualitas hasil kerja terbaik), thayyiban (indah), ahsanu ‘amala (kepuasan nasabah).
- 2) Barokah, yang mempunyai arti memiliki manfaat, menguatkan jaringan, transparan dan bertanggung jawab.
- 3) penguatan nilai ruhiyah
- 4) Demokratis, inklusif dan partisipatif
- 5) Berlaku sama kepada semua nasabah
- 6) Peka dan bijak dalam pengetahuan dan masyarakat setempat
- 7) Memberdayakan masyarakat dalam mengembangkan usaha nasabah.¹⁹

Dalam bukunya Sudarsosno menyebutkan bahwa adanya BMT dapat memberikan peran sebagai beriku:

¹⁷ Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 22.

¹⁸ Abd. Rauf Wajo, *Kontribusi Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terhadap Sektor Usaha Mikro*, (Madiun: CV. Bayfa Cendekia Indonesia, 2021), 6.

¹⁹ Heri Sudarsosno, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2008), 16.

- 1) Masyarakat dapat terhindar dari kegiatan ekonomi non syariah, seperti penggunaan bagi hasil dalam pengelolaan dana masyarakat sehingga terhindar dari riba.
- 2) Dapat melakukan pembinaan dan membantu mengembangkan usaha yang masih dalam ruang lingkup mikro (UMKM).
- 3) Dapat membebaskan kebergantungan pada rentenir.²⁰

b. Produk-Produk Penghimpunan Dana Pada BMT

1) Tabungan

Dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, tabungan merupakan simpanan yang bisa diambil berdasarkan ketentuan-ketentuan tertentu yang telah dibuat, dan tidak bisa diambil menggunakan cek, bilyet giro, atau yang sejenisnya. Tabungan merupakan jenis simpanan yang mana telah banyak masyarakat yang tidak asing lagi dengan menabung bahkan sejak kecil anak-anak telah diajarkan untuk menabung seperti menabung harian pada saat sekolah dasar. Seiring berkembangnya waktu lembaga keuangan dibutuhkan masyarakat untuk menyimpan uangnya.²¹ Dalam menghimpun dana, perbankan syariah mempunyai dua jenis simpanan yaitu ada tabungan dan deposito. Tabungan syariah merupakan tabungan prosesnya dilakukan berdasarkan dengan ketentuan syariah yaitu ada menggunakan akad wadiah yang dinamakan tabungan wadiah merupakan tabungan yang sifatnya titipan saja dimana bank dapat memberikan bonus kepada nasabah dengan syarat tidak ada kesepakatan di akad awal dan akad mudharabah yang dinamakan tabungan mudharabah yaitu tabungan yang sifatnya investasi jadi nasabah akan

²⁰ Heri Sudarsosno, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, 104.

²¹ Ismail, *Akuntansi Bank Teori Dan Aplikasi Dalam Rupiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), 48.

mendapatkan bagi hasil atas kontribusi dana yang telah dikelola oleh bank berdasarkan akad yang telah disepakati.

2) Giro

Giro adalah jenis simpanan dimana nasabah dapat melakukan penarikan kapan saja yang mana harus menggunakan cek, bilyet, giro atau yang lainnya. Terdapat dua jenis giro dalam perbankan syariah yaitu wadiah dan mudharabah, namun dalam praktiknya biasanya menggunakan praktik giro wadiah. Giro wadiah menggunakan akad wadiah yaitu bank memiliki kewenangan dalam mengelola dana yang dititipkan dan apabila sewaktu waktu dana tersebut diambil oleh pemilih dana maka bank dapat memberikan dana tersebut. Keuntungan dari pengelolaan dana tersebut dimiliki oleh bank karena didalam akad awal memang tidak ada nisbah bagi hasil untuk nasabah namun bank syariah diperbolehkan memberikan bonus kepada pemilik dana dengan sukarela dengan syarat tidak ada perjanjian di awal akad.²²

3) Deposito

Deposito syariah adalah deposito yang pelaksanaannya didasarkan pada ketentuan syariah, Dewan Syariah Nasional MUI mengeluarkan fatwa bahwa deposito yang dibenarkan dalam islam merupakan deposito Mudharabah. Bank syariah melakukan tugasnya sebagai *mudharib* (pengelola dana) yang memiliki sifat wali amanah (*trustee*) yaitu harus berhati-hati, beritikad baik dan bertanggung jawab atas kelalaian yang dibuatnya. Sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dalam mengelola dana nasabah, bank syariah memiliki kuasa atas usaha bisnis pemilik dana dengan harapan dapat mendapatkan keuntungan seoptimal dengan masih berpegang teguh pada prinsip syariah. Dari hasil pengelolaan yang telah dikelola bank syariah, kemudian

²² Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah*, 103-104.

dibagihasilkan nisbahnya yang telah ditetapkan dalam akad kepada pemilik dana yang diucapkan ketika akad pada saat pembukaan rekening. Dalam pengelolaan tersebut apabila ada kerugian yang terjadi namun kerugian tersebut tidak disebabkan oleh bank maka bank tidak mempunyai tanggungan untuk menggantinya. Sedangkan jika kesalahan tersebut dikarenakan kesalahan pihak bank, maka bank akan bertanggung jawab penuh atas kerugian tersebut.²³

c. Akad-Akad dalam Tabungan

Terdapat beberapa akad yang digunakan dalam produk tabungan yang terdapat pada BMT di antaranya:

- 1) Tabungan wadiah menggunakan Akad wadiah *yad al amanah* dan *yad adh- dhamanah*.
- 2) Tabungan Mudharabah menggunakan Akad *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqoyyadah*.
- 3) Giro ada yang menggunakan akad wadiah dan mudharabah.
- 4) Deposito mudharabah menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*.

Wadiah yad al amanah merupakan titipan murni berupa barang atau uang dari penitip kepada bank atau lembaga sebagai pihak yang diberi amanah untuk menyimpan dengan baik dan dapat memberikan barang/uang kapan saja ketika pemilik ingin mengambilnya, disini pihak bank tidak diberikan izin untuk mengelola titipan yang berupa barang atau uang. Bank tidak memiliki tanggungan terhadap barang tersebut apabila terjadi kerusakan kecuali ada unsur kesengajaan dari pihak bank. Sedangkan *Wadiah Yad Adh Dhamanah* perbedaannya ada pada manfaat barang, bank diberikan hak untuk mengelola titipan yang berupa uang atau barang, bank akan memberikan bonus kepada nasabah atau penitip dengan syarat tidak ada pernjanjian

²³ Adiwarmarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Rajawali Pers: Depok, 2017), 363-364.

di awal akad.²⁴ Ketentuan umum dalam tabungan wadiah sebagai berikut:

- 1) Nasabah memiliki peran sebagai penitip dana yang dapat mengambil tabungannya kapan saja sedangkan pihak yang berperan sebagai pengelola dana tabungan yang dititipkan adalah bank.
- 2) Bank mempunyai tanggungan atas keuntungan atau kerugian dana tabungan nasabah dalam memanfaatkan tabungan tersebut, sedangkan nasabah tidak dijanjikan bagi keuntungan atau kerugian.
- 3) Pemberian bonus oleh bank untuk nasabah dijadikan sebagai imbalan yang tidak ada dalam akad pembukaan rekening.

Tabungan Mudharabah adalah tabungan yang dilaksanakan menggunakan akad mudharabah, terdapat dua bentuk mudharabah yaitu:

- 1) *Mudharabah mutlaqah*
- 2) *Mudharabah muqoyyadah*

Deposito *Mudharabah Mutlaqah*, yaitu bank tidak diberikan syarat tertentu dari pihak pemilik dana untuk mengelola dana investasi, perhitungan bagi hasil dan tanggal tutup buku menggunakan hari bagi hasil sebenarnya, sedangkan untuk tanggal pembukaan dan jatuh tempo tidak menggunakan tanggal sebenarnya. Jumlah hari dalam satu bulan menjadi angka penyebut atau pembagi sesuai dengan bulan yang bersangkutan (28 hari, 29 hari, 30 hari, 31 hari).

Sedangkan deposito *mudharabah muqayyadah* dari pihak shahibul mal memberikan persyaratan tertentu dalam pengelolaan dana investasi kepada bank sehingga bank tidak mempunyai kebebasan untuk mengelola dana. Pembayaran bagi hasil diberikan secara bulanan, triwulanan, atau semesteran sesuai dengan kesepakatan, yang menjadi angka penyebut atau pembagi yaitu

²⁴ Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 106-107.

jumlah hari tanggal pembayaran bagi hasil terakhir sampai tanggal pembayaran bagi hasil berikutnya.²⁵

Perbedaan dari kedua jenis tersebut terletak dari ada atau tidak persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank untuk mengelola dana. Terdapat ketentuan umum tabungan mudharabah sebagai berikut:

- 1) Bank syariah dalam menjalankan tugasnya sebagai *mudharib* (pengelola dana) dan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana).
- 2) Bank mempunyai hak untuk mengelola tabungan mudharabah sesuai dengan prinsip syariah. Dari hasil pengelolaan tabungan mudharabah, kemudian bank syariah memberikan bagi hasil kepada pemilik dana dengan nisbah sesuai kesepakatan dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- 3) Modal yang diberikan dapat terlihat bentuknya bukan piutang.
- 4) Ketika ada kerugian disebabkan tidak dari kelalaian pihak bank sehingga bank disini tidak ada tanggungan namun jika kelalaian diakibatkan oleh pihak bank maka tanggungan atas kerugian ditanggung oleh pihak bank.
- 5) Dalam pengelolaan harta mudharabah untuk menutup biaya operasional tabungan bank menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Bank tidak boleh mengurangi nisbah keuntungan nasabah penabung tanpa persetujuan dari yang terkait dan PPH untuk bagi hasil tabungan mudharabah dibebankan langsung ke tabungan nasabah pada saat perhitungan bagi hasil.²⁶

²⁵ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, 364-365.

²⁶ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, 359-360.

3. Kualitas Pelayanan Jemput Bola

a. Pengertian Pelayanan

Secara Umum Pelayanan (*Customer Service*) merupakan setiap aktivitas yang tujuannya memberi kepuasan terhadap pelanggan sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi.²⁷ Menurut Kotler dalam buku yang ditulis Hardinoto Pelayanan adalah suatu aktivitas dari hasil yang telah ditawarkan oleh lembaga atau perusahaan kepada pihak lain dalam artian pelanggan atau konsumen. Sedangkan menurut Hadipranata pelayanan adalah kegiatan diluar tugas yang diberikan perusahaan namun sebagai tambahan yaitu penghormatan dari bank.²⁸ Selanjutnya menurut Munir pelayanan umum merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang yang berlandaskan factor material melalui prosedur dan metode untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁹

Setelah mengetahui penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan yaitu pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau perusahaan dalam rangka untuk memberikan kenyamanan atas kepentingan yang sedang dilakukannya. Menurut Ahmad Batinggi dalam bukunya Muhammad Sawir Terdapat bentuk- bentuk pelayanan yang dibagi menjadi tiga yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.

- 1) Layanan dengan Lisan, layanan ini biasanya dilakukan oleh orang yang ditugaskan dalam bidang hubungan masyarakat (Humas), layanan informasi dan lainnya yang mempunyai tugas memberikan informasi kepada siapa saja yang memerlukan informasi tersebut. Terdapat syarat

²⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

²⁸ Hardinoto, *Kiat Memimpin Bank Ritel, Mikro Dan Consumer*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 129.

²⁹ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006),

yang harus dipenuhi dalam melayani diantaranya memahami masalah-masalah yang sudah menjadi bidang tugasnya, bisa memberikan pengarahan yang diperlukan pelanggan dengan lancar, singkat dan jelas, berperilaku ramah dan sopan.

- 2) Layanan dengan Tulisan, yaitu layanan yang diberikan untuk jarak jauh dan merupakan layanan yang efisien karena factor biaya. Dalam rangka memberikan kepuasan kepada nasabah dalam pelayanan maka perlu yang namanya kecepatan dalam melayani baik dalam pengolahan masalah maupun penyelesaian masalah. Kegunaan yang didapat dalam layanan dengan tulisan ini yaitu menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas, memudahkan semua pihak yang berkepentingan, dan menghemat waktu.
- 3) Layanan dengan Perbuatan, Biasanya dilakukan oleh petugas yang mempunyai keahlian dan kemampuan dalam berkomunikasi secara baik. Hal ini dapat memberikan Kepuasan tersendiri bagi pelanggan atau konsumen yang berkepentingan.³⁰

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dalam berbagai pengertian para ahli memberikan definisi-definisi yang berbeda diantaranya menurut Tjiptono (2007) pengertian kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Spencer (1994) kualitas pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang dapat dimulai dari pemahaman untuk mengenali kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Evans dan Lindsay (1996) memberikan pengertian mengenai kualitas pelayanan harus mempunyai indicator kinerja, bentuk (*feature*), kesesuaian, kepercayaan, estetika, kemampuan melayani dan kualitas yang dipersepsikan. Dari beberapa pendapat

³⁰ M. Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 84-85

kualitas pelayanan memberikan simpulan yaitu kualitas pelayanan adalah tindakan tingkah laku penyedia jasa atau produk yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan atas produk atau jasa tersebut.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.³¹

Terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti fisik yang dapat diperlihatkan langsung oleh pelayanan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan (loket, kebersihan, ruang sholat) serta keadaan lingkungan yang ada di perusahaan yang meliputi perlengkapan (tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman), pegawai (penampilan rapi) dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dapat memberikan pelayanan yang telah ditawarkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini perusahaan mampu memberikan produk yang dibutuhkan maupun jasa yang berkompentensi sehingga pelayanan yang dilakukan tidak mengecewakan konsumen.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Para pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap konsumen maka dibutuhkan yang namanya kesiapan karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen, kecepatan serta mampu menangani masalah konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan yang diberikan menyangkut kemampuan pengetahuan, kesopanan, kemampuan untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan hal tersebut harus dimiliki

³¹ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI’ 46 Cabang Langsa,” *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 5 no 2 (2016): 548.

setiap pegawai sehingga terhindar dari risiko yang dapat terjadi.

5) Empati (*Empathy*)

Hal ini menyangkut dalam kemudahan dalam berinteraksi komunikasi dengan baik, memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga mampu mengetahui kebutuhan pelanggan

c. **Pelayanan Jemput Bola**

Jemput bola merupakan pelayanan dengan mempresentasikan suatu produk kepada satu atau beberapa calon pelanggan secara lisan dalam suatu percakapan dengan tujuan untuk melakukan suatu pembelian.³² Menurut Kasmir (2005) jemput bola adalah promosi yang biasanya dilakukan oleh lembaga keuangan melalui masing-masing karyawan dalam memberikan pelayanan.³³ Dalam memberikan pelayanan jemput bola terjadi interaksi langsung antara karyawan dengan nasabah disinilah para karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Hal yang dibutuhkan oleh seseorang dalam pelayanan tentu saja sesuatu yang dapat memuaskan konsumen baik berupa produk, jasa atau sikap perilaku yang sopan, menghargai konsumen memberikan kenyamanan pada konsumen tentunya, sehingga untuk kedepannya dapat berpengaruh besar bagi suatu perusahaan tersebut dapat berupa kepercayaan yang tinggi diberikan nasabah kepada perusahaan atau suatu lembaga keuangan dalam menitipkan dananya.

Fungsi layanan jemput bola dalam perbankan menurut Kasmir sebagai berikut:

1) *Receptionis*

Yaitu sebagai orang yang menyambut nasabah yang datang ke bank dan memberikan apa yang menjadi kepentingan nasabah dengan sikap yang ramah, sopan, menarik dan menyenangkan.

³² Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II*, (Salemba Empat, 2000), 758.

³³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), 181.

- 2) *Deksman*
Yaitu selain melayani nasabah juga memberikan segala informasi tentang produk-produk di bank, mampu menjawab pertanyaan dari nasabah.
- 3) *Salesman*
Yaitu melakukan pendekatan dan mencari calon nasabah baru dengan tetap memperhatikan nasabah lama untuk tetap berada pada lembaga keuangan yang menjadi pekerjaannya.
- 4) Sebagai pen jembatan antara nasabah dan bank
Yaitu mempunyai tugas untuk selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- 5) *Communicator*
Yaitu mempunyai tugas untuk menghubungi nasabah dan memberikan informasi yang berhubungan antar nasabah dan bank.³⁴

Proses Layanan Jemput Bola

Marketing funding merupakan karyawan yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan jemput bola anggota simpanan. Beberapa prosedur yang digunakan marketing funding pada saat pelayanan jemput bola pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta berikut ini:

- 1.) Menjaga penampilan berdasarkan standar perusahaan
- 2.) Mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan seperti alat tulis, kalkulator, buku saku simpanan, brosur produk-produk simpanan dan pembiayaan, alat transaksi berupa hp android dan printer.
- 3.) Mempersiapkan uang cadangan untuk pengambilan simpanan anggota
- 4.) Mengawali dengan do'a
- 5.) Prosedur dalam pengambilan simpanan dalam BMT Al Hikmah sebagai berikut:
- 6.) Mengisi slip pengambilan simpanan sesuai dengan permintaan anggota
- 7.) Meminta tanda tangan slip pengambilan dari anggota
- 8.) Menghitung uang dan menyerahkan kepada anggota
- 9.) Meminta anggota untuk menghitung ulang dan menyaksikan penghitungan

³⁴ Kasmir, *pemasaran bank*, (Jakarta, Kencana: 2004), 203.

- 10.) Mencatat transaksi dalam buku manual anggota
- 11.) Mencatat transaksi manual dan input setoran via android
- 12.) Menyerahkan bukti transaksi (*print out*) kepada anggota

Setelah transaksi selesai marketing funding dapat menawarkan produk lain kepada anggota, memprospek dan memproses apabila tawaran mendapat respon positif dari anggota dan yang terakhir yaitu mengucapkan terimakasih dan mendoakan anggota.³⁵

d. Pelayanan Dalam Islam

Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengharapakan adanya kenyamanan dan kepuasan. Terdapat prinsip-prinsip dalam menjalankan pelayanan di perusahaan jasa yang sesuai dengan konsep islam yaitu sebagai berikut:

- 1) Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*),
Qutub (1992) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan dengan baik kepada semua orang merupakan suatu perbuatan yang terhormat dan dapat membuka kebaikan yang lainnya untuk diri yang melakukan hal tersebut.
- 2) Prinsip memberi kemudahan (*At Taysir*)
Syariat islam yang dibebankan kepada manusia untuk memelihara dan mengusahakan agar dapat dijalankan dengan mudah dan tidak untuk menyulitkan manusia. Kaitannya dengan Pelayanan yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan sehingga dari karyawan yang bertugas dapat memberikan solusi untuk kemudahan menyelesaikan masalah.
- 3) Prinsip persamaan (*Musawah*)
Semua manusia didunia itu sama dihadapan Allah, diciptakan dari tanah maka natara satu dan yang lainnya itu sama. Ada dua golongan di dalam islam 1) mereka yang berbuat baik, bertakwa dan mulia dihadapan Allah.

³⁵ Buku Marketing Funding KSPPS BMT Al Hikmah Semesta dilihat pada tanggal 3 Desember 2021.

- 2) manusia durhaka dan akan celaka serta hina dihadapan Allah. Prinsip persamaan disini maksudnya dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan oleh seorang karyawan, dapat memperlakukan sama semua pihak yang berkepentingan tanpa membeda-bedakan baik secara agama, jabatan ataupun budaya.
- 4) Prinsip saling menyayangi (*Mahabbah*)
Menyayangi orang lain sebagaimana menyayangi diri kita sendiri kepada saudara sendiri sebagaimana mencintai diri kita sendiri seperti seorang pegawai yang melaksanakan tugasnya dalam melakukan pelayanan dengan sepenuh hati kepada pelanggan.
- 5) Prinsip lemah lembut (*Al Layin*)
Lemah lembut disini mempunyai makna yaitu dalam melakukan pelayanan bersikap sopan, ramah, murah senyum sehingga membuat pelanggan yang sedang dilayani merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.
- 6) Prinsip kekeluargaan (*Ukhuwah*)³⁶
Dalam al qur'an dinyatakan secara jelas ukhuwah merupakan bentuk persaudaraan yang tidak terbatas pada seseorang yang seagama saja namun juga kepada mereka yang berbeda agama. Kaitannya dengan pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan apabila terjadi suatu perselisihan maka alangkah baiknya dapat diselesaikan secara baik-baik tidak perlu sampai kepada pengadilan sehingga masalah malah akan menjadi besar.

e. Indikator Kualitas Pelayanan Jemput Bola

Terdapat beberapa indicator dalam pelayanan jemput bola yaitu sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
Bukti fisik yang dapat diperlihatkan langsung oleh pelayanan yang dilakukan perusahaan kepada konsumen.

³⁶ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2: 144.

- 2) Keandalan (*Realibility*)
Dapat memberikan pelayanan yang telah ditawarkan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Para pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap konsumen maka dibutuhkan yang namanya kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada konsumen serta mampu menangani masalah konsumen.
- 4) Jaminan (*Assurance*)
Pelayanan yang diberikan menyangkut kemampuan pengetahuan, kesopanan, kemampuan untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- 5) Empati (*Emphaty*)
Hal ini menyangkut dalam kemudahan dalam berinteraksi komunikasi dengan baik, memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga mampu mengetahui kebutuhan pelanggan.³⁷

4. *Al Hikmah Mobile*

a. Pengertian *E-Banking*

E-Banking menurut Tampubolon (2009) merupakan salah satu pelayanan yang ada dalam perbankan yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi keuangan melalui jaringan dan bank yang bukan hanya memberikan pelayanan perbankan melalui internet saja.³⁸ *Al Hikmah Mobile* merupakan pelayanan aplikasi dari BMT Al Hikmah Semesta Jepara dimana ini merupakan perkembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu ada *PayBMT* untuk kemudahan akses para mitra dalam melakukan transaksi dalam kehidupan sehari-hari.

³⁷ Suci Wati Dan Rafika Rahmawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah," *Maslahah* 12, no.1 (2021): 65-66.

³⁸ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh *E Banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI' 46 Cabang Langsa, :547.

Aplikasi ini hadir dengan fitur baru dari sebelumnya ada *PayBMT* beralih menjadi *Al Hikmah Mobile* dengan pembaruan fasilitas-fasilitas yang disediakan seperti tidak perlu mengisi ulang saldo dengan membayar admin, namun saldo sudah langsung ada pada *Al Hikmah Mobile* sesuai dengan yang ada pada buku tabungan, dapat melakukan transfer antar bank, pembayaran listrik dan fitur-fitur yang lainnya. Untuk mengaktifkan aplikasi ini mitra hanya perlu datang ke kantor dan selanjutnya akan didaftarkan oleh Teller ataupun petugas dari marketing funding BMT Al Hikmah Mayong.. Penggunaan *E-Banking* dalam sebuah perusahaan yang sekarang ini sedang berkembang, memberikan dampak yang positif dalam dunia perbankan di Indonesia. Contohnya saja penggunaan aplikasi dalam dunia financial teknologi keuangan yang memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran sehari-hari seperti pembayaran listrik, top up pulsa, pembelian token listrik dan lain sebagainya. Internet Banking merupakan layanan yang diberikan perbankan dalam transaksi diluar lokasi perbankan, bisa dari rumah, tempat kerja atau lokasi lain dengan memanfaatkan media komunikasi seperti computer atau handphone. Sedangkan *mobile banking* yaitu sama juga dengan *M Banking*, *SMS Banking* adalah sebuah terminal yang digunakan untuk *performing balance check*, transaksi keuangan, pembayaran. Ini merupakan modifikasi dari layanan internet banking untuk jarak jauh yang menghubungkan nasabah dan bank dalam transaksi.³⁹

b. Jenis-Jenis *E-Banking*

Semakin berkembangnya teknologi dan informasi, Bank di Indonesia dari sisi penggunaan teknologi finansial juga mengalami perkembangan berikut ini beberapa digital banking yang digunakan dalam atktivitas perbankan:

³⁹ Annisa dan aang, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan Sms Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesehatan* 1 no. 1, (2021): 44.

- 1) *Sms Banking*, pelayanan yang disediakan oleh perbankan berupa fitur teknologi berbasis informasi dimana nasabah mempunyai akses akun lembaga bank dengan melalui sms. Fasilitas ini memberikan kemudahan seperti isi ulang pulsa, transfer hingga bayar tagihan kartu kredit.
- 2) *Internet Banking*, merupakan pelayanan yang diberikan oleh perbankan dalam melakukan transaksi diluar tempat lokasi perbankan (kantor cabang), transaksi dapat dilakukan dari rumah atau tempat usaha lainnya dengan menggunakan media elektronik seperti handphone, computer atau telepon rumah.
- 3) *Mobile banking*, adalah perkembangan dari layanan internet banking yang memberikan keamanan, kemudahan, keakurasian dan kepercayaan kepada nasabah melalui jaringan internet dalam melakukan transaksi yang tujuannya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Di dalam mobile banking terdapat transaksi seperti informasi saldo, transfer dana, riwayat transaksi, pembayaran (PLN, listrik, asuransi dan lainnya) dan pembelian (pulsa isi ulang, data internet, token listrik dan yang lainnya).

c. Penerapan *E-Banking* pada Bank Syariah

Ditengah perkembangan teknologi digital sekarang ini, perbankan syariah juga tidak ingin ketinggalan dengan perbankan konvensional dalam *financial technology*. Di era 4.0 ini memberikan era transformasi pada layanan teknologi di lembaga keuangan syariah. Adanya perubahan perilaku konsumen membuat perbankan harus lebih adaptif dalam penggunaan teknologi digital. Dalam dunia marketing dikenal dengan dua strategi yaitu mencari konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada (*customer retention*). Dari kedua strategi tersebut yang lebih membutuhkan perhatian besar dari bank yaitu strategi mempertahankan pelanggan lama. Hal ini menunjukkan bahwa suatu organisasi atau perusahaan agar selalu berupaya untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan melakukan

pembelian ulang. Organisasi perlu mensinkronkan antara kompetensi, teknologi dan sumber daya yang ada dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan pada masa sekarang ini.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) no 12/POJK.03/2018 mengenai penyelenggaraan pelayanan perbankan digital oleh bank umum yang menjelaskan pengertian digital banking perkembangannya menggunakan layanan elektronik untuk memaksimalkan manfaat data nasabah dalam memberikan informasi dan melayani pelanggan dengan mudah, cepat dan sesuai dengan kebutuhan. Di Indonesia Penerapan digital banking sudah dilakukan diantaranya layanan yang sudah diberikan yaitu: pertama, adanya *internet banking* kedua, *mobile banking* ketiga, adanya *sms banking*. Kemampuan bank dalam bekerja sama dengan operator seluler sehingga dalam SIM Card (kartu chip seluler) *Global For Mobile Communication* (GSM) bias melakukan transaksi perbankan karena telah dipasangkan program khusus. Penggunaan *mobile banking* akan lebih mudah melayani nasabah dibandingkan dengan *sms banking*.

Pada kondisi pandemic Covid 19 mengakibatkan perlambatan ekonomi, menurunkan aktivitas pembayaran masyarakat namun mempercepat adopsi teknologi keuangan digital seperti penggunaan ATM, kartu debit, kartu kredit dan uang elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran non tunai. Perkembangan positif dapat dilihat dari peningkatan preferensi dan penerimaan masyarakat dalam menggunakan instrument keuangan digital dan platform seperti e commerce untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari.⁴⁰ Salah satu bentuk dari *financial technology fintech* yaitu Penggunaan *e wallet* (dompet digital) di kota-kota besar di Indonesia saat ini sebagian besar pelaku ekonomi sudah menggunakan transaksi non tunai dalam transaksi pembayaran baik di perbelanjaan maal maupun di toko-toko online, salah satu contoh

⁴⁰ Rika Mawarni, Dkk, “Penerapan Digital Banking Bank Ssyariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid 19,” *Jurnal Pemikiran Dan penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2021): 48-50.

aplikasi pembayaran online yaitu Ovo, Dana, *Shopepay*, *Gopay*, *Linkaja* dan yang lainnya. Sejak tanggal 14 Agustus 2014 Bank Indonesia membuat Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).⁴¹ akibatnya banyak dari bank swasta berlomba-lomba untuk meluncurkan produk mereka, contohnya saja seperti bank BSI mengeluarkan produk *e money* yang diberi nama *BSI Mobile*, bank BRI Syariah dengan produknya *mobile BRIS*, BNI Syariah dengan produknya *BNI Syariah mobile banking* dan yang lainnya.

d. Keuntungan dan Manfaat *E-Banking*

Ada beberapa keuntungan dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan *E-Banking* sebagai berikut⁴²:

- 1) Transaksi dengan kebebasan waktu dan tempat
- 2) Efisien, yaitu aplikasi bisa dilakukan dengan perintah dari computer atau handphoen, sehingga nasabah tidak perlu repot-repot datang ke kantor bank.
- 3) Aman, aplikasi digital biasanya menggunakan *security ID Card* dan pin untuk mengamankan transaksi yang dilakukan nasabah.
- 4) Memperbesar kesempatan, yaitu perubahan masyarakat dari yang belanja ke pasar tradisional menjadi *online shopping* sehingga penggunaan aplikasi digital dalam transaksi sangat berkontribusi.
- 5) Ramah lingkungan, banyaknya nasabah yang datang ke kantor bank melakukan transaksi tentunya pengeluaran kertas yang digunakan dalam transaksi juga banyak sehingga dengan adanya aplikasi digital mampu mengurangi penggunaan kertas di kantor bank.⁴³

e. Jenis Transaksi

Dengan adanya Aplikasi digital pada saat ini dapat melakukan kontribusi transaksi dalam banyak hal, untuk

⁴¹ Hizbul Hadi Nawawi, "Penggunaan E Wallet di Kalangan Mahasiswa," *Jurnal Emik* 3, no. 2 (2020): 190.

⁴² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2011), 70.

⁴³ Asti Marlina dan Fanny Humairah, *Peran Digital*, 4.

dimasa yang akan datang tentunya masih akan ada banyak lagi transaksi yang di upgrade untuk kedepannya, diantaranya transaksi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pembayaran
Diantaranya pembayaran yang dapat dilakukan seperti pembayaran listrik, pembayaran Telkom, BPJS,
- 2) Transfer dana atau pemindahan dana
Transaksi transfer dan pemindahan dana dapat dilakukan dari dua rekening bank yang samadan rekening di bank yang berbeda.
- 3) Pembelian
Transaksi pembelian dalam aplikasi digital seperti pembelian pulsa, kuota internet, token listrik.
- 4) Informasi
Memberikan informasi dari aplikasi digital seperti informasi saldo yang tersisa, transaksi yang telah dilakukan.⁴⁴

f. Indikator *E Banking*

- 1) Kepercayaan (*Trust*, yaitu pertimbangan seorang nasabah dalam melakukan transaksi *e banking* apakah mereka percaya dengan jaringan internet dalam melakukan transaksi terutama dalam hal keamanan.
- 2) Kemudahan (*Easy Of Use*), kemudahan yang didapatkan dalam transaksi menggunakan *e banking*. Terkadang ada beberapa nasabah yang tidak bisa menggunakan layanan tersebut, namun sebagian nasabah yang lainnya memilih transaksi menggunakan *e banking* karena sudah mengetahui bagaimana cara bertransaksi menggunakan *e banking*.
- 3) Kualitas informasi (*Information Quality*), yaitu apa saja informasi yang didapatkan dalam fitur *e banking* sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.⁴⁵

⁴⁴ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 66.

⁴⁵ Annisa Fitria dan Aang Munawar, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan Sms Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI,” : 548.

5. Nisbah Bagi Hasil

a. Pengertian Bagi Hasil

Bagi hasil (*Profit Sharing*) merupakan prinsip yang menjadi pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional dimana porsi pembagian keuntungan didasarkan atas kesepakatan dan apabila terjadi kerugian maka kerugian akan dibagi sesuai dengan kontribusi dana atau modal masing-masing pihak. Produk yang biasanya digunakan pada prinsip bagi hasil adalah mudharabah dan musyarakah. Untuk mudharabah bisa digunakan untuk produk pendanaan dari tabungan, deposito atau pembiayaan. Sedangkan musyarakah biasanya untuk pembiayaan.⁴⁶ Kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank atas dasar ketentuan syariah yaitu menggunakan system bagi hasil (*profit sharing*) yang sesuai dengan Al Qur'an dan Hadis. Pasal 1 undang-undang nomor 21 tahun 2008 menjelaskan bank merupakan badan usaha yang mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk tabungan kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴⁷ Sistem bagi hasil merupakan perjanjian dua orang dalam melakukan suatu usaha dimana pembagian keuntungan berdasarkan kesepakatan antara nasabah sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola modal.⁴⁸ Penempatan dana dalam tabungan syariah tentunya berbeda dengan tabungan konvensional, dalam tabungan syariah diperlakukan sebagai titipan (*wadiah*) atau bisa dengan bagi hasil (*mudharabah*). Tabungan wadiah merupakan penitipan dana yang mana dapat diambil kapan saja oleh pemiliknya yang biasanya menggunakan uang tunai, dana tersebut dapat dikelola oleh bank syariah dan

⁴⁶ Darmawan, "Perhitungan Sistem Bagi Hasil Simpanan Dan Pinjaman Nasabah," *Jurnal Hukum Diktum* 14, no. 1 (2016), 128.

⁴⁷ Rizal yaya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah (Teori Dan Praktik Kontemporer)*, 52.

⁴⁸ Chandra, dkk, *Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan System Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya*: 5.

penyimpan akan mendapatkan bonus sesuai dengan jumlah tabungan yang diikutsertakan dalam pembentukan laba bagi bank syariah.⁴⁹ Tabungan mudharabah adalah tindakan yang dilakukan bank itu sebagai pengelola dana nasabah (mudharib) dan kemudian memberikan imbalan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil berupa nisbah yang telah disepakati.⁵⁰

b. Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga

Sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional merupakan bentuk dari riba yang diharamkan dalam islam, maka dari itu ekonomi islam memberikan alternatif lain dari sistem tersebut yaitu dengan menggunakan sistem bagi hasil yang lebih aman dalam menjalankan transaksi. Perbedaan diantara keduanya dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini.

Tabel 2.1
Perbedaan Bunga Dan Bagi Hasil

Bunga	Bagi Hasil
Penentuan bunga dilakukan pada akad dengan perkiraan selalu mengalami keuntungan.	Penentuan nisbah bagi hasil dilakukan pada akad dengan asumsi untung dan rugi.
Presentase ditetapkan sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamkan.	nilai bagi hasil ditetapkan atas dasar keuntungan yang diperoleh.
Nilai pembayaran bunga tetap tidak berubah sesuai dengan kesepakatan.	Nisbah bagi hasil akan berubah-ubah sesuai dengan keuntungan yang diperoleh apabila mengalami kerugian maka ditanggung bersama.
Eksistensi bunga diragukan oleh semua	Eksistensinya atas dasar nilai keadilan yang

⁴⁹ Muhammad, *sistem bagi hasil dan pricing bank syariah*, (yogyakarta, UII Press: 2016), 13.

⁵⁰ A. Hadi, *Hukum Perbankan Syariah*, (Malang: Setara Press, 2018), 123.

Bunga	Bagi Hasil
agama bahkan para pemikir besar ekonom.	bersumber dari syariat islam. ⁵¹

c. Nisbah Bagi Hasil Menggunakan Akad Wadiah

Beberapa ketentuan umum yang terdapat dalam tabungan wadiah yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut⁵²:

- 1) Simpanan wadiah adalah simpanan dengan prinsip titipan murni yang dimana bank mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dan mengembalikan dana tersebut apabila nasabah ingin mengambilnya dalam waktu yang tidak ditentukan.
- 2) Dana yang telah dimanfaatkan apabila mengalami keuntungan atau kerugian maka akan menjadi tanggungan bank dan nasabah tidak dijanjikan keuntungan dan tidak mempunyai tanggungan atas kerugian yang terjadi.
- 3) Bank akan memberikan bonus secara sukarela kepada pemilik dana sebagai bonus saja yang tidak ada dalam akad pembukaan rekening.

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam memberikan bonus wadiah yaitu sebagai berikut:

- 1) Bonus wadiah berdasarkan saldo terendah dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Tarif bonus wadiah} \times \text{saldo terendah bulan yang bersangkutan}$$

- 2) Bonus wadiah berdasarkan saldo rata-rata harian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Tarif bonus wadiah} \times \text{saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan}$$

- 3) Bonus wadiah berdasarkan saldo harian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Tarif bonus wadiah} \times \text{saldo harian yang bersangkutan} \times \text{hari efektif}$$

⁵¹ M, Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 60.

⁵² Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, 358.

Keterangan:

- a) Tarif bonus wadiah yaitu besarnya jumlah yang diberikan bank sesuai ketentuan.
- b) Saldo terendah yaitu saldo terendah dalam satu bulan.
- c) Saldo rata-rata harian yaitu keseluruhan jumlah saldo dalam satu bulan dibagi hari bagi hasil sebenarnya menurut bulan kalender. Contohnya seperti januari 31 hari february 28/29 hari. Dengan syarat dalam satu tahun itu berjumlah 365 hari.
- d) Saldo harian yaitu saldo pada akhir hari.
- e) Hari efektif yaitu hari kalender tidak termasuk hari tanggal pembukaan atau tanggal penutupan, tapi termasuk hari tanggal tutup buku.
- f) Dana tabungan yang mengendap kurang dari satu bulan karena rekening baru dibuka awal bulan atau ditutup tidak pada akhir bulan tidak mendapatkan bonus wadiah, kecuali apabila perhitungan bonus wadiahnya atas dasar saldo harian.⁵³

Contoh rekening giro wadiah:

Tn. Hasan mempunyai rekening di BMT A dengan saldo rata-rata pada bulan September 2021 senilai Rp1.000.000 bonus yang diberikan BMT A kepada nasabahnya yaitu 30% dengan saldo rata-rata minimal Rp500.000. diasumsikan total dana giro wadiah di BMT A Rp 500.000.000 pendapatan BMT A dari penggunaan giro wadiah senilai Rp20.000.000. maka bonus yang dapat diterima oleh Tn Hasan pada bulan september 2021 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan saldo terendah:

$$\begin{aligned}
 500.000.000 &= (30\% \times 20.000.000) \times 500.000 \\
 500.000.000 &= 6.000.000 \times 500.000 \\
 &= \underline{3.000.000.000.000} \\
 &\quad 500.000.000 \\
 &= \text{Rp}6.000
 \end{aligned}$$

Berdasarkan saldo rata-rata harian:

$$\begin{aligned}
 500.000.000 &= (30\% \times 20.000.000) \times 1.000.000 \\
 500.000.000 &= 6.000.000 \times 1.000.000
 \end{aligned}$$

⁵³ Dion Yanuarmawan dan Yohan Bakhtiar, "Perhitungan Tabungan Dan Deposito Bank Syariah," *Jurnal INDEKS (Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Terintegrasi)* 2, no. 2 (2017): 6.

$$= \frac{6.000.000.000.000}{500.000.000}$$

$$= \text{Rp}12.000$$

d. Indikator Nisbah Bagi Hasil

Menurut Zamir (2000) terdapat beberapa indikator dalam variabel bagi hasil dapat dijelaskan berikut ini:

- 1) Kejelasan nisbah bagi hasil
Nisbah bagi hasil dalam tabungan wadiah tidak disebutkan diawal akad dan bersifat bonus jadi bank akan memberikan nisbah bagi hasil yang sifatnya suka rela dari pihak bank, namun biasanya bank memberikan kepada nasabahnya di akhir bulan atau awal bulan.
- 2) Manfaat bagi hasil
Nisbah bagi hasil ini dapat diambil nasabah setelah diberikan oleh pihak perbankan syariah dan tentunya dapat digunakan untuk melakukan transaksi baik di dalam perbankan itu sendiri atau untuk kepentingan yang lainnya.
- 3) Bagi hasil yang kompetitif⁵⁴
Besarnya bagi hasil yang diberikan atas dasar perolehan keuntungan Berdasarkan prinsip keadilan sehingga nasabah merasa nyaman dengan system bagi hasil.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
Hendri Triandin, 2013, Pengaruh Layanan	secara parsial layanan jemput bola tidak memiliki pengaruh yang	menggunakan metode kualitatif dengan analisis regresi	Sama sama menggunakan variabel bebas yaitu layanan jemput bola

⁵⁴ Zamir, *Analisis Risiko Perbankan Syariah*, (Jakarta: salemba empat, 2000), 55.

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK Dan Jumlah Nasabah	positif terhadap DPK dan jumlah nasabah dikarenakan sosialisasi yang kurang kepada masyarakat mengenai keuntungan yang didapatkan dari layanan jemput bola. ⁵⁵	<i>dummy variable</i> yaitu tidak memiliki nilai yang dapat diukur. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	
Nia Natalia, 2017, Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Safir Bengkulu Cabang Curup	pelayanan jasa antar jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah hal ini didasarkan pada koefisien korelasi 0,701 (mendekati 1 daripada 0) yang menunjukkan bahwa pelayanan jasa antar jemput uang mempunyai pengaruh yang	Hanya 1 variabel bebas yaitu pelayanan jasa antar jemput uang tabungan sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yaitu layanan jemput bola, penggunaan aplikasi dan bagi hasil.	sama-sama menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan sama-sama objek penelitiannya para nasabah pedagang di pasar.

⁵⁵ Hendri Triandini, “Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK Dan Jumlah Nasabah” *Jurnal Ekonomi* 12, no. 2: 147.

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	besar terhadap loyalitas nasabah. ⁵⁶		
Annisa dan Aang, 2021, Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan Sms Banking Terhadap Kepuasan Nasabah bank BNI	internet banking tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar $0,918 < t_{tabel}$ (lebih kecil dari) $1,985$. ⁵⁷	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sampelnya yaitu mahasiswa institut bisnis dan informatika kesatuan bogor sedangkan dalam penelitian ini menggunakan sampel nasabah yang aktif menabung di BMT Al Hikmah Cabang Mayong	Sama sama menggunakan variabel digital banking sebagai variabel bebas
Dewi Rosa Indah,	<i>E Banking</i> berpengaruh	objek yang dilakukan	sama sama menggunakan

⁵⁶ Nia Natalia, "Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bengkulu Cabang Curup," : 68.

⁵⁷ Annisa Fitria dan aang munawar, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan Sms Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," :50.

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
2016, Pengaruh E Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa” Tahun 2016	positif terhadap loyalitas nasabah kesimpulan ini didapatkan dari Uji t nilai t_{hitung} yaitu 4,080 lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,660$ dan mempunyai nilai signifikan 0,000 yaitu < lebih kecil dari alpha yang ditetapkan 0,005. Variable kualitas pelayanan nilai $t_{hitung} >$ (lebih besar) t_{tabel} (2.102 > 1,660). ⁵⁸	pada penelitian tersebut di PT Bank BNI'46 Cabang Langsa sedangkan penelitian ini objek penelitiannya di BMT Al Hikmah Cabang Mayong.	perkembangan financial teknologi berupa e banking sebagai variable bebasnya.
Chandra Kartika, dkk, Pengaruh <i>Religiusitas, Trust, Corporate Image,</i> dan	hasil penelitian dengan nilai R^2 0,050 yang mempunyai arti bahwa system bagi hasil mempengaruhi loyalitas	Tempat penelitian dilakukan di bank syariah mandiri KC Surabaya sedangkan dalam	Salah satu dari variabel independennya yaitu sama sama bagi hasil

⁵⁸ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah,”: 552.

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya	nasabah hanya sebesar 5% saja dengan sisa 95% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa system bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung dan loyalitas di bank. ⁵⁹	penelitian ini dilakukan di BMT Al hikmah cabang mayong	
Erik dan Ade, 2018, Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung	bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan nasabah menabung. kesimpulan ini didapatkan dari nilai r_{hitung} 0,827 r_{tabel} 0,361 hal ini	penelitian tersebut menggunakan tiga variabel independen yaitu lokasi, bagi hasil dan promosi sedangkan dalam penelitian ini variabel independennya	Sama sama menggunakan variabel independen yaitu keputusan nasbah menabung

⁵⁹ Chandra Kartika dan dkk, "Pengaruh Relihgiusitas, Trust, Corporate Image, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri di Surabaya," : 75.

Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	menunjukkan bahwa $r_{hitung} >$ (lebih besar) daripada r tabel. ⁶⁰	yaitu layanan jemput bola, penggunaan aplikasi dan bagi hasil.	

C. Kerangka Berfikir

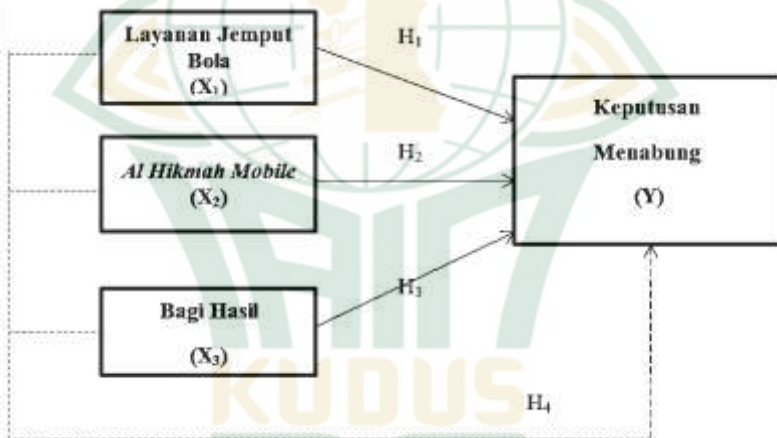
Perlu diketahui bahwa untuk mengetahui suatu masalah maka diperlukan yang namanya kerangka pemikiran yang merupakan konseptual tentang teori yang bersangkutan dengan berbagai indikator yang telah diteliti sebagai masalah penting.⁶¹ Pelayanan yang baik merupakan salah satu wujud dari keberhasilan suatu lembaga keuangan, pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yaitu dapat mempermudah atas kesibukan atau pekerjaan yang sedang dilakukannya, kebanyakan dari para pedagang dipasar mereka kesulitan dalam meninggalkan pekerjaan atau dagangan mereka apabila ingin bertransaksi menabung langsung ke lokasi BMT nya. Salah satu Pelayanan jemput bola hadir di masyarakat untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan merupakan strategi promosi untuk mendekati diri kepada nasabah. Kemudahan dalam bertransaksi juga dapat dirasakan masyarakat melalui aplikasi digital yang disediakan oleh lembaga keuangan, Peran teknologi digital sangat dibutuhkan masyarakat pada masa sekarang, tidak dapat dipungkiri kebanyakan transaksi sudah menggunakan aplikasi online, tidak ketinggalan pula dalam lembaga keuangan juga sudah menggunakan aplikasi digital seperti mobile banking. Sebagian orang mendapatkan kemudahan dalam aplikasi ini namun

⁶⁰ Erik Rif'ad dan Ade Sofyan, "Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT Panin Dubai Syariah Bank," *Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2018): 10.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D Cet. 15*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 60.

sebagian yang lain merasa transaksi yang dilakukannya menjadi ribet karena tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut. Selain pelayanan yang memudahkan keputusan nasabah dalam menabung di BMT juga dipengaruhi oleh bagi hasil, masyarakat muslim cenderung akan lebih memilih bank syariah yang memberinya bagi hasil dengan menghindari riba. Keputusan seseorang untuk menabung di bank syariah hal ini mempertimbangkan mana bank yang memberinya keuntungan (bagi hasil) dan kemudahan dalam transaksinya. Setiap nasabah akan mempertimbangkan dan memperhatikan faktor-faktor tertentu dalam memutuskan untuk menabung guna mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank syariah.⁶²

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan berikut ini:



Ket: —> Parsial
 ---> Simultan

Penelitian ini menganalisis pengaruh Pelayanan jemput bola (X_1), penggunaan aplikasi digital (X_2), bagi hasil (X_3) terhadap keputusan menabung (Y) pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong. Variable bebas penelitian ini yaitu

⁶² Ghozali Maski, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik,” *Journal of Indonesian Applied Economics* 4, no. 1 (2010): 44.

pelayanan jemput bola, penggunaan aplikasi digital dan bagi hasil sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan nasabah menabung.

D. Hipotesis

Hipotesis yaitu hasil sementara dari rumusan masalah penelitian. Oleh sebab itu dalam rumusan masalah penelitian selalu menggunakan kalimat pertanyaan. Jawaban yang diberikan dalam hipotesis penelitian merupakan hasil yang didapatkan atas dasar yang relevan, belum didasarkan pada kenyataan atau kenyataan yang didapat dari di lapangan.⁶³ Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Layanan Jemput Bola terhadap Keputusan Menabung Harian

Menurut Henry dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran Internasional* jemput bola merupakan interaksi secara lisan seorang karyawan funding terhadap calon nasabah dengan tujuan terjadinya suatu transaksi penjualan. Transaksi ini menimbulkan interaksi langsung antara individu satu dengan individu yang menjadi objek dalam kegiatan layanan jemput bola. Individu mampu menggambarkan produk yang sedang dipromosikannya kepada nasabah.⁶⁴ Penelitian dari Hendri Triandini (2013) dengan judul “Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK Dan Jumlah Nasabah” menyatakan bahwa layanan jemput bola tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap DPK dan jumlah nasabah sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Nia Natalia (2017) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah PT BPRS Safir Bengkulu Cabang Curup” menyatakan bahwa faktor berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung.

Bedasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁶³ Sugiyono, *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D Cet. 15*: 64.

⁶⁴ Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional*, hal: 53

Ho1 = Tidak adanya pengaruh dari layanan jemput bola pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong

Ha1 = **Adanya pengaruh dari layanan jemput bola pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong**

2. Pengaruh *Al Hikmah Mobile* terhadap Keputusan Menabung

Aplikasi adalah salah satu perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam kegiatan sehari-hari seperti penjualan online, games, pelayanan masyarakat yang hampir semua transaksi dilakukan pada masa sekarang ini.⁶⁵ Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Annisa dan Aang (2021) dengan judul “Pengaruh Penggunaan *internet Banking, Mobile Banking Dan Sms Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI” bahwa hasil penelitian menyatakan internet banking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Rosa Indah (2016) dengan judul “Pengaruh E Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa” bahwa *E Banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho2 = Tidak adanya pengaruh *Al Hikmah Mobile* pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong.

Ha2 = **Adanya pengaruh *Al Hikmah Mobile* pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong.**

3. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung

Bagi hasil adalah system dimana pembagian keuntungan ditentukan terlebih dahulu pada awal akad dan merupakan ciri khusus dari bank syariah.⁶⁶ Dalam penelitian yang Penelitian dari Chandra Kartika, dkk, “Pengaruh *Religiusitas, Trust, Corporate Image*, dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya” hasil

⁶⁵ Hengky W Pramana, *Kunci Sukses Aplikasi Penjualan Berbasis Access 2003*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006): 10.

⁶⁶ Wirdayani, “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (2016): 168.

penelitian bahwa system bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung dan loyalitas di bank. Sedangkan Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Erik dan Ade (2018) dengan judul “Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung” Hasil penelitian menjelaskan bahwa bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan nasabah menabung.⁶⁷

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis berikut ini:

Ho3 = Tidak Adanya Pengaruh Bagi Hasil pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong

Ha3 = **Adanya Pengaruh Bagi Hasil pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong**

4. Pengaruh dari Pelayanan Jemput Bola, *Al Hikmah Mobile* dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung

Dalam proses keputusan menyimpan dana tabungan, layanan jemput bola merupakan pelayanan yang masih dibutuhkan masyarakat dan *Al Hikmah Mobile* juga memberikan pelayanan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari. Bagi hasil merupakan pembagian keuntungan yang didasarkan pada prinsip syariah yang tentunya akan menarik minat nasabah dalam menabung dibandingkan pemberian bunga yang diberikan oleh bank konvensional. Sehingga ketiga variabel tersebut saling berkaitan terhadap keputusan menabung. Dari penelitian terdahulu oleh Suchi Wati Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (2021) hasilnya bahwa pelayanan antar jemput tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian dari Dewi Rosa Indah (2016) dengan judul “Pengaruh E Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa” bahwa *E Banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Erik dan Ade (2018)

⁶⁷Erik Rif’ad dan Ade Sofyan, “Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT Panin Dubai Syariah Bank,” :10.

dengan judul “Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung” Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan nasabah menabung.⁶⁸

Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu diatas, maka hipotesis simultan dalam penelitian ini adalah:

H4 = **Adanya Pengaruh Dari Layanan Jemput Bola, Al Hikmah Mobile dan Bagi Hasil Pada BMT Al Hikmah Cabang Mayong**



⁶⁸ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh E Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah,” : 552.