

# **PENGARUH PROFIT SHARING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK MEGA SYARIAH CABANG KOTA PALU)**

Muhammad Syafaat<sup>1</sup> dan Andika Nusa Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, FEBI UIN Datokarama Palu, muhammad.syafaat@uindatokarama.ac.id

<sup>2</sup> Perbankan Syariah, FEBI UIN Datokarama Palu, andikanusap@gmail.com

---

## ABSTRAK

Peran bank sebagai lembaga intermediasi pada perekonomian suatu negara sangatlah penting. Bank disatu sisi menyediakan produk yang dapat menarik dana dari masyarakat, disisi lain bank memiliki produk yang membantu masyarakat yang kekurangan modal. Penelitian ini terkait *Profit Sharing* pada bank syariah yang ada di Kota Palu yang berfokus pada kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KC Palu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Profit sharing* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KC Palu dan pengaruh *Profit sharing* terhadap kepuasan pada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pembagian kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accident sampling* yaitu sebanyak 88 nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil pengujian statistik membuktikan bahwa *Profit sharing* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KC Palu.

---

## INFORMASI ARTIKEL

### Katakunci:

Profit Sharing,  
Kepuasan Nasabah,  
Bank Mega Syariah

## 1. PENDAHULUAN

Peran bank sebagai lembaga intermediasi penting dalam perekonomian suatu negara. Bank disatu sisi menyediakan produk yang dapat menarik dana dari masyarakat, disisi lain bank memiliki produk yang membantu masyarakat yang kekurangan modal. Apabila kedua aktivitas itu dapat berjalan secara teratur dan lancar, maka perlahan kegiatan perekonomian ikut meningkat. Dengan demikian, bank menjadi instrumen keuangan yang dapat menopang kegiatan perekonomian.

Bank konvensional mulanya memainkan peran utama dalam kegiatan perekonomian di Indonesia, lalu di era 1990an bank syariah hadir sebagai alternatif dari sektor keuangan. Bank syariah didasari oleh larangan dalam menerapkan bunga atau yang biasa dikenal dengan sebutan riba. Fatwa MUI nomor 1 tahun 2004 tentang bunga yang intinya sistem bunga bank adalah haram karena didalamnya ada unsur riba. Bank syariah dikenal dengan sistem bagi hasil yang dasar penerapan termuat dalam QS. Al-Baqarah 2:275-276.<sup>1</sup>

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank konvensional, hal itu menjadi pembeda sekaligus peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Sistem bagi hasil yang sesuai syariat islam diharapkan dapat menghilangkan keraguan umat muslim yang menjadi mayoritas di Indonesia.

Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Salah satu pendekatan bagi hasil Bank Syariah yang digunakan adalah *profit sharing*. *Profit sharing* berarti laba dijadikan dasar dalam bagi hasil antara pengelola dan pemilik modal. *Profit sharing* dapat diterapkan pada pembiayaan mudharabah, sistem tersebut dipakai agar dapat membuat nasabah merasa adil dan bagi hasil tersebut juga benar – benar bersih dan penuh berkah.<sup>2</sup> Pada saat akad penyaluran pembiayaan *mudharabah* harus terdapat kepastian mengenai presentase perolehan hasil dari keuntungan usaha yang dibiayai. Bank harus menetapkan mekanisme perhitungan distribusi yang jelas tentang presentase bagi hasil keuntungan yang kesemuanya lebih merupakan kebijakan bisnis bank yang bersangkutan sehingga pelaksanaannya dapat berbeda dari tiap-tiap bank.

Hasil atau keuntungan yang di dapat akan dibagi menurut *nisbah* yang telah disepakati bersama diawal. Jika keuntungan yang di dapat besar maka bagi hasil yang di dapat juga besar. Dengan adanya bagi hasil dalam pembiayaan syariah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah mengingat bahwa bagi hasil dapat memberikan keuntungan bagi nasabah dan meminimalisir adanya kerugian yang besar bagi nasabah.<sup>3</sup> Temuan penelitian Endah Prihartini menjelaskan

---

<sup>1</sup>Novita Erlina Sari, *Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun* (Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro, Vol. 5 no. 2, 2017), 61.<http://ojs.fkip.ummetro.ac.id> (4 mei 2021).

<sup>2</sup>Rifa Atul Jamilah, *Penerapan Sistem Bagi Hasil Profit Sharing Pada tabungan Mudharabah Di*

*Koperasi BMT Al-Amal* (Jurusan Ekonomi Syariah, Intitut Agama Islam, Bengkulu, 2016), 3.<https://repository.iainbengkulu.ac.id> (2 Sepember 2021).

<sup>3</sup>Abdul Jalil dan Sitti Azizah Hamzah, *Pengaruh Bagi Hasil Dan Kebutuhan Modal Terhadap Minat UMKM Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah Kota Palu* (Jurnal

bahwa sistem bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut nasabah dalam kategori baik. Dengan kata lain pembagian atas hasil usaha yang telah disepakati kedua belah pihak sudah memberikan keuntungan yang adil bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut.<sup>4</sup>

Kepuasan nasabah menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan oleh pihak bank sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah juga bisa disebabkan karena prosedur pembiayaan yang jelas dan mudah atau karena make-nisme pembiayaan yang terpercaya dan transparan. Pengaruh dari kepuasan nasabah maka jumlah nasabah meningkat atau volume pembiayaan relatif besar.

Tabel 1

**Jumlah Nasabah Pembiayaan Modal  
kerja per Tahun**

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Nasabah	0	53	42	90	67

Berdasarkan tabel 1.1 tentang jumlah nasabah pembiayaan modal kerja menunjukkan bahwa nasabah percaya dengan sistem bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak bank. Namun demikian, jumlah nasabah menunjukkan angka yang fluktuatif. Banyak faktor yang menjadi penyebab meningkat atau menurunnya jumlah nasabah Bank Mega Syariah KC Palu untuk pembiayaan modal kerja. Nasabah yang bertahan dapat diduga karena puas terhadap sistem bagi hasil yang diterapkan manajemen, demikian sebaliknya.

Penelitian ini mengkaji kepuasan nasabah melalui profit sharing antara pihak bank dan nasabah. Bagi hasil merupakan kesepakatan dua pihak pada saat akad, dalam prosesnya besar keuntungan bagi pengelola ikut mempengaruhi bagi hasil antara pengelola dan pemilik dana. Apabila nasabah memperoleh keuntungan yang besar, maka bagi hasil yang diinginkan dapat memuaskan kedua pihak. Namun, bila nasabah memperoleh keuntungan yang kecil, maka keuntungan bagi kedua pihak juga relatif kecil. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengetahui kepuasan nasabah melalui profit sharing. Penelitian ini melihat dari sisi nasabah selaku pengelola dana dalam profit sharing dengan pemilik dana (bank).

**2. TINJAUAN PUSTAKA**  
**Shariah Enterprise Theory**

Syariah enterprise theory mencakup nilai-nilai syariah (keadilan, rahmatan lillamin, dan maslahah) karena teori menjelaskan bahwa kesejahteraan tidak hanya diperuntukan oleh pemilik modal. Dengan demikian pemilik modal maupun pengelolah modal harus saling menjaga amanah dengan mengingat bahwa segala tindakan akan diminta pertanggungjawabannya. Menurut Hafid syariah enterprise theory adalah teori yang dibangun berdasarkan metafora amanah dan metafora zakat, lebih menghendaki keseimbangan antara sifat egoistik dan altruistik. Syariah enterprise theory memiliki cakupan akuntabilitas yang luas, akuntabilitas yang dimaksud adalah akuntabilitas kepada Tuhan, manusia, dan alam.

Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 2 Tahun 2020), 181. <http://jurnaljipsya.org> (5 Desember 2021).

<sup>4</sup> Endah Prihartini, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL*

*TERHADAP KEPUASAN NASABAH* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka). *Co-Management* Vol. 1, No 3, Desember 2019

Konsep penting dalam syariah enterprise theory adalah Allah sebagai pencipta dan pemilik tunggal dari seluruh sumber daya yang ada di dunia ini. Oleh itu, yang berlaku dalam syariah enterprise theory adalah Allah adalah sumber amanah utama, karena Allah pemilik yang tunggal dan mutlak. Menurut Triuwono dalam Pramono sesuai dengan *syariah enterprise theory*, bahwa distribusi kekayaan atau nilai tambah tidak hanya berlaku pada partisipan yang terkait langsung atau yang memberikan kontribusi kepada operasi perusahaan, tetapi pihak lain yang tidak terkait langsung dengan bisnis yang dilakukan perusahaan atau pihak yang tidak memberikan kontribusi keuangan dan skill.

### **Sistem Bagi Hasil**

Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal dengan berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas

barang yang dari pihak bank oleh lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>5</sup>

Sistem bagi hasil merupakan sistem di mana dilakukan perjanjian atau ikatan bersama dalam melakukan kegiatan usaha. Didalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (*akad*). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan.<sup>6</sup>

### **Profit Sharing**

*a. Teori Bagi Hasil (Profit and loss sharing)*  
Keharaman bunga dalam syariah membawa konsekuensi adanya penghapusan bunga secara mutlak. Teori PLS di bangun sebagai tawaran baru diluar sistem bunga yang cenderung tidak mencerminkan keadilan (*dzalim*) karena memberikan diskriminasi terhadap pembagi resiko maupun untungbagi para pelaku ekonomi. *Principles of Islamic finance* di bangun atas dasar larangan riba, larangan *gharar*, tuntutan bisnis halal, resiko bisnis di tanggung bersama, dan transaksi ekonomi berlandaskan pada pertimbangan memenuhi rasa keadilan. *Profit and loss sharing* berarti keuntungan dan atau kerugian yang mungkin timbul

---

<sup>5</sup>Endah, *Pengaruh kualitas pelayanan*, 290.

<sup>6</sup>Wika Ramdhani, *et al. Penerapan Prinsip Profit sharing*, 168.

dari kegiatan ekonomi/bisnis di tanggung bersama – sama.<sup>7</sup>

Ciri utama utama pola bagi hasil adalah bahwa keuntungan dan kerugian ditanggung bersama baik oleh pemilik dana maupun pengusaha. Beberapa prinsip dasar konsep bagi hasil yang dapat dikemukakan oleh usmani, Adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi hasil tidak berarti meminjamkan uang, tetapi merupakan partisipasi dalam usaha. Dalam hal *musyarakah*, keikutsertaan asset dalam usaha hanya sebatas proporsi pembiayaan masing-masing pihak.
- 2) Investor atau pemilik dana harus ikut menanggung resiko kerugian usaha sebatas proporsi pembiayaannya.
- 3) Para mitra usaha bebas menentukan, dengan persetujuan bersama, rasio keuntungan untuk masing-masing pihak, yang dapat berbeda dari rasio pembiayaan yang disertakan.
- 4) Kerugian Yang ditanggung oleh masing-masing pihak harus sama dengan proporsi investasi mereka.<sup>8</sup>

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang biasa diterapkan sebagai berikut :

1) *Profit sharing*

Adalah bagi hasil yang dihitung dari pendapatan setelah dikurangi biaya pengolahan dana. Dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.

2) *Revenue Sharing*

Adalah bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana

.dalam sistem syariah pola ini dapat digunakan untuk keperluan distribusi hasil usaha lembaga keuangan syariah.<sup>9</sup>

d. *Nisbah*

Nisbah keuntungan adalah salah satu rukun yang khas dalam akad *mudharabah*, yang tidak ada dalam akad jual beli. Nisbah ini mencerminkan imbalan yang berhak diterima oleh kedua belah pihak yang *bermudharabah*. *Mudharib* mendapatkan imbalan atas kerjanya, sedangkan *shahibul al-mal* mendapatkan imbalan atas penyertaan modalnya. Nisbah keuntungan inilah yang akan mencegah terjadinya perselisihan antara kedua belah pihak mengenai cara pembagian keuntungan, adapun nisbah keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk prosentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal tertentu<sup>10</sup>

Penentuan besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak, tetapi dalam prakteknya di perbankan modern, tawar-menawar nisbah antara pemilik modal (yakni investor atau deposan) dengan bank syariah hanya terjadi deposan/investor dengan jumlah besar, karena mereka ini memiliki daya tawar yang relative tinggi. Kondisi seperti ini sebagai special nisbah, sedangkan untuk nasabah deposan kecil tawar-menawar tidak terjadi. Bank syariah akan mencantumkan nisbah yang ditawarkan, deposan boleh setuju atau tidak. Bila setuju maka ia akan melanjutkan

---

<sup>7</sup>Muchlis Yahya dan Yusuf Agung Hunanto, *Teori bagi hasil (Profit and loss sharing) dan perbankan syariah dalam ekonomi syariah* (Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.1, No.1 Semarang, 4 mei 2011), 67. <http://ejournal.undip.ac.id> (10 Mei 2021).

<sup>8</sup>Ibid, 49.

<sup>9</sup>Ike Purnamasari, *Analisis Perbandingan Revenue Dan Profit Sharing Pada Sistem Mudharabah*

(Jurnal Ekonomi Perbankan Syariah Vol.1, No.1 Samarinda), 103. <http://journal.iain-samarinda.ac.id> (2 Juni 2021).

<sup>10</sup>Slamet Margono, SH., *Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil Pada Bank Syariah* (Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), 52. <http://eprints.undip.ac.id> (2 Juni 2021)

menabung, sebaliknya bila tidak setuju dipersilahkan mencari bank syariah lain yang

Sistem *Profit and loss sharing* dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pemodal (investor) dan pengelola modal (*entrepreneur*) dalam menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana antara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua pihak sesuai nisbah kesepakatan di awal perjanjian, dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing - masing.<sup>11</sup>Kerugian bagi pemodal tidak mendapatkan kembali modal investasinya secara utuh ataupun keseluruhan sedangkan bagi pengelola modal tidak mendapatkan upah/hasil dari jerih payahnya atas kerja yang telah dilakukannya.

### **Kepuasan Nasabah**

#### *Pengertian Kepuasan Nasabah*

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena ditengah ketatnya persaingan, kesetiaan pelanggan menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.<sup>12</sup>

Menurut Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Sedangkan menurut Tse & Wiliton dalam Fandy Tjiptono kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.<sup>13</sup>

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono mendeskripsikan beberapa konsep yang dapat digunakan oleh beberapa perusahaan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu :

#### 1). Kepuasan Nasabah Keseluruhan

Nasabah langsung ditanya seberapa puas dengan produk/jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk/jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan, keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

#### 2). Konfirmasi Harapan

Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

#### 3). Minat Pembeli Ulang

Kepuasan nasabah diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan kepada nasabah apakah

---

<sup>11</sup>Wirdayani Wahab, *pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat menabung di bank syariah* (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol.1, No.2, Juli –

Desember 2016), 169.<http://journal.febi.uinib.ac.id> (10 Mei 2021).

<sup>12</sup>Magfira, *Pengaruh Kualitas Layanan*, 24.

<sup>13</sup>Endah, *Pengaruh kualitas*, 292.

akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4). Kesediaan Untuk Merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian seperti (menabung, deposit, asuransi jiwa) kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga<sup>14</sup>

**b. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam**

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang dimiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang dilakukan. Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, islam memberikan panduan, yaitu:<sup>15</sup>

Q.S Ali Imran : 158

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya :

*"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan*

*diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal"*.<sup>16</sup>

Ayat di atas menjelaskan keterkaitan dengan kepuasan nasabah tidak lain adalah bagaimana nasabah memperoleh kepuasan atas pelayanan pihak perbankan syariah. Konsep pelayanan dengan hati yang dikenalkan perbankan syariah yang meliputi mendengarkan nasabah, mengucapkan dengan santun, berempati dan melayani keluh kesah merupakan seni yang di kedepankan kepada nasabah.

**3. METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang di konversi menjadi data yang berbentuk angka.

Nanang martono mengartikan populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>17</sup>Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mega Syariah yang menggunakan produk bagi hasil adalah 712 Nasabah.<sup>18</sup>

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah Bank Mega Syariah untuk menentukan jumlah

<sup>14</sup>Ibid., 293.

<sup>15</sup>Alif Khansa Putri, *Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perspektif ekonomi Islam* (Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2017), 15. <https://dspace.uui.ac.id> (10 Juni 2021).

<sup>16</sup>Kementerian Agama RI, *Al-quran dan*, 809.

<sup>17</sup>Nanang Martono, *Metode ...* ", 76.

<sup>18</sup>Dicky Prayuda, *Marketing Bank Mega Syariah Palu, Wawancara*, Palu, 25 Juli 2021.

sampel yang diperlukan, maka dapat digunakan rumus Slovic yaitu:<sup>19</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error/persen kelonggaran ketidakteknelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan. Misalnya dalam penelitian ini digunakan batas toleransi kesalahan 10%.<sup>20</sup>

Jika populasi (N) = 712 nasabah dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel (e) sebesar 10% maka besar populasi adalah:

$$n = \frac{712}{1+712(0,1)^2} = \frac{712}{1+712(0,01)} = \frac{712}{1+7,12} = \frac{712}{8,12} = 87,68 = 88$$

Jadi (n) dalam penelitian ini adalah 88 nasabah Bank Mega Syariah. Sedangkan teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *Accident sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.<sup>21</sup>

### **Definisi Operasional**

*Variabel Independen (X)*

*Profit Sharing* merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pemodal (investor) dan pengelola modal (*enterpreur*) dalam menjalankan kegiatan

usaha ekonomi. Indikator untuk *profit sharing* yaitu a) Presentase Bagi hasil, b) Bagi Untung Dan Bagi Rugi. (Adella Rianti, 2017)

Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Indikator untuk kepuasan nasabah yaitu a). Nilai Pelanggan b). Respon Pelanggan dan c). Persepsi Pelanggan.<sup>22</sup>

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Instrumen**

**Uji Validitas** merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner

**Uji Reliabilitas** merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuisisioner yang telah dibagikan. Jika kuisisioner tersebut itu reliable, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas dan uji multikolinieritas

#### **Analisis Regresi Sederhana**

Regresi linear sederhana adalah regresi dengan menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Metode ini bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang di pengaruhi variabel bebas metode ini dirumuskan sebagai berikut.<sup>23</sup>

$$Y = a + b x$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (*Profit Sharing*)

<sup>19</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS)*, (Cet.II, Jakarta, Kencana, 2013), 34.

<sup>20</sup>Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik* (Cet. 1, Yogyakarta, Lkis, 2007), 288.

<sup>21</sup>Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (sebuah*

*pengantar)*, (Cet.1, Purwekerto, ALFABET, 2011), 36.

<sup>22</sup>Rianty, *Pengaruh Kualitas*, 65.

<sup>23</sup>Rully Indrawan dan Popy Yuniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*, (Cet II; Bandung: PT. Refika Aditama, 2014), 170.

$a$  = Konstanta  
 $b$  = Koefisien Regresi  
 $x$  = Variabel bebas (Kepuasan Nasabah)

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Deskriptif Kuesioner Responden*

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Mega Syariah KC Palu yang menggunakan Produk Pembiayaan Modal Kerja Tepatnya di Jl.Jendral Sudirman No. 15. Data penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Mega Syariah KC Palu. Kuesioner di sebar peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1  
 Deskripsi Responden

Jumlah Sampel	88
Kuesioner Disebar	88
Kuesioner Kembali	88
Persentase	100%

Uji Instrumen

Uji Validitas

Variabel *Profit Sharing* (X)

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	$r_{tabel}$ (Taraf signifikansi 5%)
<i>Profit Sharing</i> ( $x_1$ )	X1	.813	0,209
	X2	.784	
	X3	.833	
	X4	.822	
	X5	.820	
	X6	.754	

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Validitas	Item pernyataan	Person Correlation	$r_{tabel}$ (Taraf signifikansi 5%)
	Y1	.824	

Kepuasan Nasabah (Y)	Y2	.812	0,209
	Y3	.784	
	Y4	.745	
	Y5	.755	

**Uji Reliabilitas**

**Uji Reliabilitas Variabel X**

**Reliabilitas Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Profit Sharing (X)	.889	6

Sumber : Hasil Pegolahan data SPSS 21

**Uji Reliabilitas Y**

**Reliabilitas Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Nasabah (Y)	.841	5

**Uji Asumsi Klasik**

Berdasarkan *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,741. Lebih besar dari 0,05 ( $0,741 > 0,05$ ) maka nilai residual tersebut telah normal. Seperti tampak pada tabel dibawah ini :

**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean .0000000 Std. Deviation 1.64177290
Most Extreme Differences	Positive .073 Negative -.073
Kolmogorov-Smirnov Z	.682
Asymp. Sig. (2-tailed)	.741

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 21

**Uji Multikolinearitas**

**Uji Multikolinearitas**

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Profit Sharing	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 21

**Analisis regresi linear sederhana**

Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana untuk memprediksikan seberapa besar pengaruh Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mega Syariah KC Palu. Analisis ini didapatkan dari data kuesioner yang diolah dengan bantuan SPSS v21.

Hipotesis dalam penelitian ini menduga adanya pengaruh signifikan antara variabel profit sharing terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel 4.14 didapat t hitung sebesar 15,715 dan signifikansi 0,000. Dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1 = 86$ . Dan hasil yang di peroleh untuk t tabel pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  sebesar 1,987. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $15,715 > 1,987$ ).

Nilai signifikansi variabel Profit sharing adalah 0,000 dimana nilai ini kecil

Dari hasil tabel diatas menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan (R Square) yaitu sebesar 0,742 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R) 0,861 yang berarti Pengaruh Profit Sharing (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 86,1%, sedangkan sisanya 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

Hasil uji regresi menemukan bahwa profit sharing berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KC Palu. Nilai koefisien sebesar 0,676 dengan tingkat signifikansi dibawah 5%, artinya sistem bagi hasil dengan profit sharing dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Bagi nasabah, profit sharing dipandang lebih adil dalam akad pembiayaan mudharabah. Nasabah memandang profit sharing diperoleh dari hasil akhir setelah laba kotor dikurangkan dengan beban operasional.

Nisbah merupakan persentase bagi hasil antara pemilik modal (bank) dan pengelola dana (nasabah) yang ditentukan diawal akad. Ketika pengelola memperoleh keuntungan, maka keuntungan (laba) akan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati. Tingkat persentase yang disepakati kedua pihak pengelola dan pemilik dana dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Tingkat presentase bagi hasil yang menarik dan adil akan memberikan pengalaman baik dan respon positif terhadap produk - produk bagi hasil Bank Mega Syariah. Semakin baik penerepan bagi hasil (Profit Sharing) pada Bank Mega Syariah KC Palu, maka semakin tinggi kepuasan nasabah dalam

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,156	1,041		3,031	,003
	Profit Sharing	,676	,043	,861	15,715	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Hasil Uji Koefisien Determinan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 <sup>a</sup>	,742	,739	1,65129

a. Predictors: (Constant), Profit Sharing

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

menggunakan produk pembiayaan modal kerja. Oleh karena itu, dengan sistem bagi hasil yang tidak masalah dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah maka diperlukan kesadaran ketuhanan dengan menjadikan Tuhan sebagai stakeholder tertinggi<sup>24</sup>

*Profit sharing* dapat diketahui melalui laporan keuangan. Hal itu menuntut pengelola dana untuk menyusun laporan keuangan sebagai dasar untuk mengetahui profit yang akan dibagikan. Laporan keuangan menjadi media informasi keuangan yang menghubungkan antara pemilik modal dan pengelola dana. Laporan keuangan wujud akuntabilitas dan transparansi atas pengelolaan dana. Laporan keuangan membuat pemilik dana percaya atas dana yang dikelola pihak lain, disisi lain pengelola dana merasa puas dengan penerapan *profit sharing*. Salah satu keunggulan dari bagi hasil ini yaitu memberikan keadilan sebab keuntungan dibagi tanpa ada pihak yang dirugikan dan kerugian ditanggung bersama selam bukan disebabkan oleh kelalaian salah satu pihak (Rufaida, 2019)

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menyatakan bahwa *profit sharing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *Profit Sharing* memberikan kesan positif dan adil kepada nasabah. Produk pembiayaan modal usaha dibuat dengan tujuan memberikan keuntungan yang adil bagi nasabah, khususnya pembagian hasil keuntungannya

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhammad Syafaat, and Aditya Putra, 'Pengaruh Kinerja Perusahaan Terhadap Pengungkapan Laporan Keuangan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2.2 (2020), 157-77  
<<https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i2.30.156-176>>
- Agunghunanto, Muchlis Yahya dan Yusuf. "Teori bagi hasil (*Profit and loss sharing*) dan perbankan syariah dalam ekonomi syariah" *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, Vol.1, No.1 (4 mei 2011)*. <http://ejournal.undip.ac.id> (Diakses 10 Mei 2021).
- Aggriani, Ria. Manajer Operasional Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, "Hasil wawancara oleh penulis" (30 November 2021).
- Alif Khansa, Putri. "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perspektif ekonomi Islam" *Unviversitas Islam Indonesia Yogyakarta, Yogyakarta (2017)*. <https://dspace.uui.ac.id> (Diakses 10 Juni 2021).
- Armayani, Winda. "Pengaruh Persepsi Dan Motivasi Terhadap Minat Berkarir Di Bidang Perbankan Syariah" *Skripsi Tidak Diterbitkan, Institut Agama Islam Negeri, Palu, 2021*.
- Aryani, Rina Retno. "Pengaruh Sistem Profit Sharing Terhadap Keinginan dan Kepuasan Nasabah Untuk Berinvestasi Pada BMT Ya Ummi

---

<sup>24</sup> Muhammad Syafaat and Aditya Putra, 'Pengaruh Kinerja Perusahaan Terhadap Pengungkapan Laporan Keuangan (Studi Pada Perusahaan

Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2.2 (2020), 157-77  
<<https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i2.30.156-176>>.

- Fatimah" (Jurnal Management, Vol. 1 No. 3, Desember 2019).<https://journal.ikopin.ac.id> (2 Desember 2021).
- Ascara, Akad Dan Produk Syariah, Edisi-1, Cetakan ke-6. Bogor: Rajawali Pers, 2017.
- Atul Jamilah, Rifa. "Penerapan Sistem Bagi Hasil Profit Sharing Pada tabungan Mudharabah Di Koperasi BMT Al-Amal" Jurusan Ekonomi Syariah, Intitut Agama Islam, Bengkulu, (2016)  
<https://repository.iainbengkulu.ac.id> (Di Akses 2 Sepember 2020).
- Auredanda,Vino. "Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah"Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh(2019), 33.<https://core.ac.uk> (Diakses 25 Mei 2021).
- Bank Mega Syariah, "about mega syariah" (on-line) tersedia di [:www.megasyariah.co.id](http://www.megasyariah.co.id).(9 Desember 2021).
- Cahyani,Maya Septi."Analisis Sistem Bagi Hasil Dalam Produk Pembiayaan Modal Usaha" Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Metro, Lampung, (2018).<https://repository.metrouniv.ac.id> (Diakses 5 Juni 2021).
- Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Cet. 1, Yogyakarta: Lkis, 2007.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS" (Cet-1; Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006)
- Hastuti, Tuti."Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah" Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, Vol. 5 No.1 (April 2013). <http://publishing-widyagama.ac.id> (Diakses 4 Mei 2021).
- Hikmah, Ainul. "Analisis Nisbah Bagi hasil Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Mandiri KCP Sengkang" (Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah:Ilmu ekonomi dan keuangan, Vol. 2, No. 2, 2019) <http://mail.jurnal.iain-bone.ac.id> (4 Desember 2021).
- Imam.Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cet.IV: Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Indrawan, Rully dan Popy Yuniawati. "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan" ( Bandung: PT. Refika Aditama, 2014)
- Jalil, Abdul dan Sitti Azizah Hamzah."Pengaruh Bagi Hasil Dan Kebutuhan Modal Terhadap Minat UMKM Mengajukan Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah Kota Palu" (Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 2 Tahun 2020) <http://jurnaljipsya.org> (5 Desember 2021).
- Juwairiyah."Pengaruh Kualitas Pelayanan, Profit Sharing dan Promosi Terhadap Keputusan nasabah dalam memilih produk siagakoe" Universitas Islam Negeri sultan Maulana Hasanaddin banten, Banten, 2019.<http://repository.uinbanten.ac.id> (Diakses 9 Mei 2021).
- Kementerian Agama RI, "Al-Quran Dan Terjemahannya", (Cet.1: PT.Adhi Aksara Abadi Indonesia, 2011)
- Magfira, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu" Skripsi

- Tidak Diterbitkan, Jurusan Perbankan, Institut Agama Islam Negeri, Palu, 2020.
- Margono, SH., Slamet. "Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil Pada Bank Syariah" Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Diponegoro, Semarang (2008). <http://eprints.unidip.ac.id> (Diakses 2 Juni 2021)
- Martono, Nanang. *Metode penelitian kuantitatif*, Edisi revisi 2. Cet. V ; Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Purnamasari, Ike. "Analisis Perbandingan Revenue Dan Profit Sharing Pada Sistem Mudharabah" Jurnal Ekonomi Perbankan Syariah Vol.1, No.1 Samarinda. <http://journal.iain-samarinda.ac.id> (Diakses 2 Juni 2021).
- Prayuda, Dicky. *Marketing Bank Mega Syariah Palu, Wawancara*, Palu, 25 Juli 2021.
- Prihartini, Endah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Management*, Universitas Majalengka, Vol. 1 No. 3 (Desember 2019). <https://journal.ikopin.ac.id> (Diakses 4 Mei 2021).
- Rianty, Adella. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah" Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017. <http://repository.uinjkt.ac.id> (Diakses 8 Mei 2021).
- Ramdhani, Wika et al. "Penerapan Prinsip Profit sharing Dan Revenue Sharing Program tabungan Mudharabah Dan Deposito Mudharabah" *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah* Vol. 2, No.1 (April 2018). <http://journal.uin.alauddin.ac.id> (Diakses 10 Mei 2021)..
- Sari, Novita Erlina. "Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun" *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Vol. 5 no. 2 (2017). <http://ojs.fkip.ummetro.ac.id> (Diakses 4 Mei 2021).
- Sitorus, Raudah Rahman Jannah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan" *Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan* (2019). <http://repository.uinsu.ac.id> (Diakses 30 Mei 2021).
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS)*. Cet. II, Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S. Oetomo, *Teknik Sampling*. Cet II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Suryani dan hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Cet. 2, Jakarta: Prendamedia Group, 2015.
- Sya'rawi, Muhammad Mutawalli. "Tafsir Sya'rawi" (Cet I, Jakarta : PT Ikrar Mandiri Abadi, 2006).
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, Cet. I; Jakarta: Rajagrafindo, 2012.
- Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*. Cet. 1, Purwokerto: ALFABET, 2011.

Wahab, Wirdayani. "pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat menabung di bank syariah" *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra, Riau, Vol 1, No. 2 (Juli - Desember 2016). <http://journal.uin.alauddin.ac.id> (Diakses 10 Mei 2021).

(Cet 8, Depok: Gema Insani).

Wardana, Raditya. "Tabungan Syariah" <https://lifepal.co.id/media/produk-bank-syariah/> (Diakses 3 September 2021).

Zuhaili, Wahbah. "tafsir Al-Munir: Aqidah, syariah, dan Manhaj jilid 2"