

**SKRIPSI**

**PENGARUH LAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**

**Oleh:**

**RISA DIAN LESTARI  
NPM. 1804100087**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2022 M**

**PENGARUH LAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK SYARIAH  
(STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG)**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RISA DIAN LESTARI**

**NPM. 1804100087**

Pembimbing : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2022 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 427296 Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id)  
e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Risa Dian Lestari**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka Proposal Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Layanan Produk Haji Terhadap Profitabilitas Bank  
Proposal : Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)  
Skripsi

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalmu'alaikum Wr. Wb*

Metro, 14 Februari 2022  
Dosen Pembimbing

**Dr. Mat Jalil, M. Hum**  
NIP.196208121998031001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank  
Muamalat KCP Metro Lampung)  
Nama : RISA DIAN LESTARI  
NPM : 1804100087  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 14 Februari 2022

Dosen Pembimbing



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alirangmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No.: B-1015 / tn.28.3 / D / Rp. 00.9 / 04 / 2022 .....

Skripsi dengan Judul: PENGARUH LAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO), Disusun oleh: Risa Dian Lestari, NPM: 1804100087, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/08 Maret 2022

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Penguji I : Selvia Nuriasari, M.E.I

Penguji II : Era Yudistira, M.Ak

Sekretaris : Dian Oktarina, M.M



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 19620812 199803 1 001

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH LAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**

**Oleh:**

**RISA DIAN LESTARI  
NPM. 1804100087**

Perbankan Syariah merupakan suatu salah satu Lembaga keuangan yang menjadi tempat dimana terdapat jasa dalam proses pengeolaan keuangan untuk tujuan utamanya yaitu mendapatkan keuntungan (profitabilitas). Dalam memperoleh profitabilitas dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang terjadi di suatu bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan dan produk haji terhadap profitabilitas bank Syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung, dan sampel penelitian sebanyak 53 nasabah dengan kesalahan persentase 13% dari 410 populasi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, pengujian instrument penelitian, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara Bersama-sama (simultan) variable independen layanan dan produk haji berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas bank Syariah dengan nilai signifikan  $0,135 > 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $2,082 > f$  table  $2,008$ . Secara parsial variable layanan tidak berpengaruh terhadap variable profitabilitas dengan nilai signifikan  $0,373 > 0,05$  sedangkan nilai  $t$  hitung  $-0,898 < t$  table  $2,009$ , dan variable produk haji juga tidak berpengaruh terhadap variable profitabilitas dengan nilai signifikan  $0,052 > 0,05$  sedangkan nilai  $t$  hitung  $1,986 < t$  tabel  $2,009$ . Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi besarnya koefisien determinasi sebesar 40% sedangkan sisanya 60% dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh layanan dan produk haji terhadap profitabilitas bank Syariah di bank Muamalat KCP Metro Lampung.

**Kata Kunci: Layanan, Produk Haji, Profitabilitas**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RISA DIAN LESTARI

NPM : 1804100087

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 14 Februari 2022

Yang Menyatakan



**Risa Dian Lestari**

**NPM. 1804100087**

## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ

عَمِيقٍ

*Dan seluruh manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.*

(Q.S Al-Hajj (22):27)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, dan shawat serta salam tetap tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW. Dengan rasa Bahagia ini penulis mempersembahkan hasil penelitian ini kepada:

1. Ibunda Martinah dan Ayahanda Miskirin yang sangat saya sayangi dan saya hormati, teruntuk kalian terimakasih sudah memberikan doa dan restu serta dukungan untuk saya dalam setiap langkah yang saya tempuh untuk mencapai impian saya.
2. Sahabat-sahabatku yang telah mewarnai cerita perjalanan dari awal kuliah sampai saat ini dan terimakasih atas support-nya yang diberikan kepada saya.
3. Bapak Dr. Mat Jalil M.Hum yang telah membimbing penyusun dan mengarahkan dalam penulisan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dan untuk almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. “Tuhan semesta alam yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya. Puji syukur kehadiran Allah swt berkat taufik dan hidayah-nya” sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Layanan Dan Produk Tabungan Haji Terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**, sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Tak lupa pula kita kirim shalawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang menjadi panutan bagi kita semua.”

Penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjannah, M. Ag., PIA. selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta pendampingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Serta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 20 September 2021

Penulis



**RISA DIAN LESTARI**

NPM. 1804100087

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
F. Penelitian Relevan.....	10

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Proses Pelayanan.....	13

B. Produk Haji .....	15
1. Pengertian Produk Haji .....	15
2. Kualitas Produk .....	16
C. Profitabilitas .....	17
1. Pengertian Profitabilitas .....	17
2. Ayat Tentang Profitabilitas .....	19
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas.....	20
D. Kerangka Konsep Penelitian .....	21
E. Hipotesis Penelitian .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	23
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	24
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Profil Bank Muamalat KCP Metro Lampung.....	34
1. Sejarah Bank Muamalat .....	34
2. Visi dan Misi Bank Muamalat .....	36
3. Struktural Bank Muamalat KCP Metro.....	37
4. Administrasi Bank Muamalat .....	40
B. Hasil Penelitian .....	49
1. Statistika Deskriptif.....	49
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
5. Uji Hipotesis.....	59
C. Pembahasan.....	62

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Table 1.1	Indikator Bank Muamalat Tahun 2016-2020.....	5
Table 1.2	Jumlah Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Metro Lampung.....	6
Table 2.1	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	49
Table 2.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	50
Table 2.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	51
Table 2.4	Karakteristik Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah .....	52
Table 2.5	Statistika deskriptif .....	53
Table 2.6	Regresi Linear Berganda .....	54
Table 2.7	Hasil Uji Normalitas .....	55
Table 2.8	hasil Uji Heteroskedatisitas .....	55
Table 2.9	Hasil Uji Validitas Layanan.....	56
Table 2.10	Hasil Uji Validitas Produk Haji .....	57
Table 2.11	Hasil Uji Validitas Profitabilitas.....	57
Table 2.12	Hasil uji reliabilitas .....	58
Table 2.13	Hasil Koefesien Regresi.....	59
Table 2.14	Uji Simultan.....	61
Table 2.15	Koefesien Determinasi.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	22
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing
2. Surat Bimbingan Skripsi
3. Alat Pengumpul Data
4. Outline
5. Surat Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surata Balasan Research
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Bebas Plagiasi
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Dokumentasi
12. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan bank yang beraktivitas tanpa bunga dan juga lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadist.<sup>1</sup> Hal tersebut menjadi ciri khas tersendiri untuk bank syariah dan seiring berjalannya waktu produk-produk transaksi syariah cukup diminati oleh masyarakat. Bank Syariah berbeda dengan bank konvensional dalam system operasionalnya. Bank Syariah tidak ada unsur bunga disetiap transaksinya dan menggunakan sistem bagi hasil pada semua akad yang ada pada bank Syariah. Sebagaimana sesuai dengan Q.S Al-Baqarah (2) : 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ  
الرِّبَا فَمَن جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ  
وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

*Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.*

---

<sup>1</sup> Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017), 1.

Bank Syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal itu menunjukkan bahwa produk-produk perbankan syariah memiliki kelebihan dan keunggulan tersendiri. Bank Syariah melakukan berbagai macam cara dalam mempertahankan produk untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Bank syariah juga memberikan pelayanan produk untuk dapat menarik minat nasabah menggunakan produk bank tersebut. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah maka layanan yang diberikan harus secara optimal selaras dengan keinginan nasabah. Pelayanan merupakan setiap aktivitas yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>2</sup>

Pelayanan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk.<sup>3</sup> Pelayanan merupakan sesuatu yang fleksibel dan dapat dirubah. Maka dari itu, bank syariah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan melakukan survey atau observasi kepada nasabah yang berupa saran atau *feedback* mengenai pelayanan yang telah diberikan.

Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk menawarkan dan mengembangkan prinsip-prinsip syariah. Layanan yang baik diberikan bank syariah agar nasabah memilih transaksi bank syariah baik produknya maupun jasanya. Bank syariah produk yang sangat dibutuhkan bank saat ini adalah produk tabungan haji. Sebab, jumlah jamaah haji yang terdaftar terus meningkat setiap tahunnya. Bagi kebanyakan orang Indonesia, haji bukanlah

---

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

<sup>3</sup> Ibid, 61.

tugas yang mudah. Ada banyak orang yang memiliki kemampuan namun tidak memiliki kemauan, dan juga lebih banyak lagi orang yang memiliki kemauan akan tetapi tidak memiliki kemampuan. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Imran (3): 97 yaitu sebagai berikut:<sup>4</sup>

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

*Artinya: Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukannya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.*

Rencana amandemen UU No. 1 Nomor 17 Tahun 1999 pelaksanaan haji adalah sebuah rencana yang menguntungkan bagi prospek perbankan Syariah.<sup>5</sup> Melalui produk tabungan haji ini, bank syariah dapat memposisikan diri sebagai jasa keuangan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, diberikan oleh masyarakat serta beroperasi sesuai dengan hukum syariah.

Dana tabungan haji untuk berangkat ke tanah suci dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji. Sebagaimana kita ketahui ibadah haji yang sudah menjadi salah satu kewajiban bagi umat Islam yang mampu dalam arti baik biaya dan kesehatan. Mengenai biaya sekarang sudah bukan lagi masalah besar karena beberapa bank sudah menyediakan salah satu produk untuk memfasilitasi umat Islam yang berniat

<sup>4</sup> Q.S Al-Imram (3): 97

<sup>5</sup> Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Tabungan Haji Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi", *Al-Mabhats Jurnal Penelitian Sosial Agama* Nol. 2 No. 2, 136.

untuk berangkat ke tanah suci tetapi belum cukup biaya yang digunakan dana tabungan haji. Kini semakin banyak pilihan bagi mereka yang ingin berangkat ibadah haji dalam menyiapkan dana pergi ke tanah suci. Sekarang ini sudah banyak lembaga keuangan dan bank yang siap membantu dalam menyiapkan dana untuk pergi ke tanah suci.

Tabungan haji sebagai salah satu bentuk pelayanan dari perbankan yang memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk menunaikan ibadah haji. Tabungan haji yaitu tabungan yang menggunakan dana pihak ketiga berupa simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan melaksanakan ibadah haji atau pada saat tertentu yang sesuai dengan akad perjanjiannya.<sup>6</sup> Bank Syariah sebagai Lembaga Keuangan Syariah yang berupaya untuk menghimpun dana masyarakat yang ingin berangkat haji dengan memberikan beberapa bentuk pelayanan yang sesuai dengan bank Syariah. Bank Syariah saat ini bersaing dalam menawarkan produk tabungan haji agar masyarakat berminat menabung di bank tersebut dan bank Syariah dapat bertahan juga memerlukan pertahanan dan pengembangan produk-produk bank.

Produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik dan diberikan kepada nasabah maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk tersebut dan dapat meningkatkan laba bank syariah tersebut. Laba merupakan nilai yang mencerminkan informasi hasil dari kinerja keuangan yang baik secara jangka pendek maupun jangka panjang serta sebagai nilai yang dijadikan oleh investor dalam berinvestasi.

---

<sup>6</sup> Midawiah, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makasar", *Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Alauddin Makasar* (2012), 31.

Bank Muamalat KCP Kota Metro merupakan salah satu bank yang mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip Syariah. Salah satunya adalah tabungan haji. Tabungan haji yang digunakan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk menabung yang nantinya akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk menunaikan ibadah haji.

**Table 1.1**  
**Indikator Bank Muamalat KCP Metro Lampung**  
**Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Tabungan Haji	Laba Bersih Bank
		(Rp Miliar)	(Rp Miliar)
1	2016	5.400	1.350
2	2017	4.440	1.110
3	2018	6.120	1.530
4	2019	3.840	960
5	2020	4.920	1.250

Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat

Berdasarkan hasil data yang diperoleh laporan keuangan yang diberikan oleh Bank Muamalat dapat dilihat bahwa tabungan haji mengalami peningkatan dan penurunan yang memungkinkan bisa mempengaruhi profit bank. Dimana pada tahun 2018 jumlah tabungan haji mengalami peningkatan dan jumlah tabungan yang paling tinggi dibandingkan dengan tahun lainnya yaitu sebesar Rp. 6.120 Milyar. Sedangkan untuk tahun yang mengalami penurunan jumlah tabungan haji pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 3.840 Milyar. Dan untuk jumlah laba yang tertinggi pada tahun 2018 yaitu sebesar Rp. 1.530 Milyar, sedangkan untuk jumlah yang terendah yaitu tahun 2019 sebesar Rp. 960 Juta.

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat KCP Metro Lampung, jumlah nasabah dalam produk haji sebanyak 100 nasabah pertahun.<sup>7</sup> Dengan sistem bagi hasil dalam memperoleh keuntungan dari transaksi nasabah.. Berikut ini jumlah nasabah haji di Bank Muamalat KCP Metro periode 2016-2020 sebagai berikut:

**Table 1.2**  
**Perkembangan Nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Metro Lampung Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	45%
2	2017	37%
3	2018	51%
4	2019	32%
5	2020	41%

Sumber: Data Kemenag, Kota Metro 2020, data diolah

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah haji pada tahun 2018 merupakan jumlah nasabah haji di Bank Muamalat KCP Metro yang paling tinggi yaitu sebesar 51%. Namun, pada tahun 2020 perkembangan jumlah nasabah haji mengalami perkembangan sebanyak 41% dibandingkan pada tahun 2019 yang hanya sebanyak 32%. Pada tahun 2020 terjadi masalah financial yang diakibatkan oleh faktor pandemic yaitu virus covid-19. Masa pandemic ini sangat berpengaruh terhadap bisnis ekonomi salah satunya adalah perbankan syariah. Di Bank Muamalat KCP Metro Lampung ini pada masa pandemic produk haji tetap menjadi pilihan nasabah untuk menggunakan produknya. Bank Muamalat KCP Metro Lampung

---

<sup>7</sup> Hasan Arifin, Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro Lampung, *Wawancara*, 04 Agustus 2021.

memberikan layanan dan produk haji ini seefisien mungkin agar nasabah memilih produk haji di Bank Muamalat KCP Metro Lampung.

Hasil data laporan keuangan dan data kemenag dapat melihat dan mengamati permasalahan yang ada di Bank Muamalat KCP Metro Lampung bahwa pada bank tersebut ada suatu keganjalan dalam jumlah nasabah bank muamalat yang menjadi bank paling banyak berkontribusi dalam meningkatkan jumlah nasabah hajinya. Maka dari itu, terlihat Bank Muamalat KCP Metro Lampung memiliki cara mempertahankan produk haji terkhususnya pada pelayanan produk dan pembiayaannya. Pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat ini memiliki keunggulan tersendiri. Dimana keunggulan tersebut dana yang disimpan di Bank Muamalat lebih aman dan tidak mudah ditarik untuk kebutuhan lain serta tidak ada biaya administrasi bulanan, dana yang disimpan tidak berkurang dari awal menabung.

Dan atas kondisi tersebut, maka penulis melakukan penelitian dan menganalisis seberapa besar tingkat profitabilitas bank Syariah pada produk haji yang berjudul “Pengaruh Layanan Dan Produk Tabungan Haji Terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Kota Metro Lampung).”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Layanan produk haji yang digunakan bank untuk menarik perhatian nasabah sehingga bisa mengakibatkan profitabilitas dan tabungan haji terjadi penurunan dan peningkatan.

2. Bank Muamalat KCP Metro Lampung mengalami kenaikan laba bersih ditahun 2018 dengan jumlah sebesar Rp. 1.530 M dimana jumlah tabungan haji sebesar Rp. 6.120 M.
3. Jika terjadi penurunan tabungan haji maka dapat memungkinkan profitabilitas juga menurun.
4. Jumlah nasabah yang setiap tahunnya mengalami perubahan juga dapat mempengaruhi tabungan haji dan profitabilitas bank.

### **C. Batasan Masalah**

Pembahasan nanti akan lebih terfokus pada topik penelitian, maka perlu adanya batasan masalah yang terkait dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Layanan Dan Produk Tabungan Haji Terhadap Profitabilitas Bank Muamalat KCP Metro Lampung, sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan dilakukan pada produk haji dan profitabilitas bank.
2. Kemampuan Bank Muamalat dalam pelayanan produk yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan berpengaruh terhadap profitabilitas bank syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung?
2. Apakah produk tabungan haji berpengaruh terhadap profitabilitas bank syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung?

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Terkait dengan tujuan dari penelitian ini, maka dapat diuraikan bahwa penelitian ini bertujuan sebagai berikut:
  - a. Untuk mengetahui apakah layanan berpengaruh terhadap profitabilitas bank syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung.
  - b. Untuk mengetahui apakah produk tabungan haji berpengaruh terhadap profitabilitas bank syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung.
2. Manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh produk tabungan haji dalam meningkatkan profitabilitas bank Syariah. Dan juga dapat digunakan untuk menambah teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta juga dapat digunakan sebagai bahan sumber penelitian selanjutnya. Dalam bidang perbankan, penelitian ini bisa bermanfaat dan juga menambah wawasan teori mengenai produk tabungan haji.

- b. Secara praktis

- 1) Bagi IAIN Metro

Penelitian ini dapat digunakan manfaat dari hasil penelitian untuk menambah daftar referensi di perpustakaan kampus dan sebagai bahan perbandingan atau penerapan bagi peneliti lain kedepannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam kesamaan teori yang diterapkan di dunia perbankan Syariah.

2) Bagi Bank Muamalat Metro Lampung

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk pertimbangan dan dapat dijadikan kontribusi oleh pihak bank untuk mengetahui sejauh mana pengaruh produk tabungan haji dalam meningkatkan profitabilitas bank Syariah.

3) Bagi Peneliti

Memberikan informasi mengenai pengaruh produk tabungan haji dalam meningkatkan laba bank syariah di Bank Muamalat KCP Metro Lampung. Dan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya khususnya tentang analisis pengaruh produk tabungan haji dalam meningkatkan profitabilitas bank yang berbeda ruang lingkungannya.

## **F. Penelitian Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Farida Purwaningsih dari Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Tulungagung tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Tabungan Mudharabah, Pembiayaan Mudharabah-Musyarakah Dan Pendapatan Operasional Lainnya Terhadap Laba Studi Bank Jatim Syariah Periode 2007-2015”. Hasil berdasarkan penelitian yang menunjukkan pada tabungan mudharabah dan operasional lainnya berpengaruh pada laba, dikarenakan jika laba meningkat maka tabungan mudharabah dan operasional lainnya juga meningkat. Namun, untuk pembiayaan mudharabah-musyarakah yang terjadi sebaliknya, laba akan meningkat jika pembiayaan mudharabah-musyarakah menurun. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh

peneliti adalah pada penelitian ini berfokus terhadap pengaruh tabungan mudharabah, pembiayaan mudharabah-musyarakah, dan pendapatan operasional terhadap peningkatan laba. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus kearah pengaruh layanan dan produk haji terhadap profitabilitas bank syariah.<sup>8</sup>

2. Nadila Aulia Sari dan Sri Eka Astutiningsih, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2021 dengan judul “Pengaruh Tabungan Wadi’ah Dan Giro Wadi’ah Terhadap Pembiayaan Mudharabah Dan Laba Bersih Bank Syariah Mandiri Periode Januari 2017 – Desember 2019”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tabungan wadiah dan giro wadiah berpengaruh secara signifikan positif terhadap pembiayaan mudharabah dan laba bersih. Pembiayaan mudharabah mendominasi pembiayaan di bank syariah sehingga kemungkinan untuk menghasilkan laba lebih besar apalagi jika jumlah pembiayaan tinggi akan menarik minat nasabah. Perbedaan penelitian ini yang mana membahas pada tabungan wadiah dan giro wadiah terhadap pembiayaan mudharabah dan laba bersih. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu tentang pengaruh layanan dan produk haji yang diberikan oleh bank terhadap profitabilitas Bank Muamalat KCP Metro.<sup>9</sup>
3. Andreani Caroline Barus dan Leliani Program Studi Akuntansi STEI Mikroskil tahun 2013 yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang

---

<sup>8</sup> Farida Purwaningsih, “Pengaruh Tabungan Mudharabah, Pembiayaan Mudharabah-Musyarakah dan Pendapatan Operasional Lainnya Terhadap Laba Studi Pada Bank Jatim Syariah Periode 2007-2015, *Jurnal An-Nisbah*, Vol. 02 No. 02 (2016).

<sup>9</sup> Nadila Aulia Sari dan Sri Eka Astutiningsih, “Pengaruh Tabungan Wadi’ah dan Giro Wadi’ah Terhadap Pembiayaan Mudharabah Dan Laba Bersih Bank Syariah Mandiri Periode Januari 2017 – Desember 2019”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 7 No. 1 (2021).

Mempengaruhi Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia”. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan bahwa CR, TATO, DER, DR, Pertumbuhan Penjualan dan Ukuran Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan manufaktur yang terdaftar pada BEI periode 2008-2011. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu terletak pada faktor yang mempengaruhinya. Dimana penelitian ini yang mempengaruhinya adalah CR, TATO, DER, DR, Pertumbuhan Penjualan dan Ukuran Perusahaan. Sedangkan yang akan diteliti oleh peneliti adalah pengaruh layanan dan produk hajinya.<sup>10</sup>

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas memiliki perbedaan dengan yang akan diteliti oleh peneliti. Penelitian yang akan diteliti oleh peneliti lebih ditekankan kepada profitabilitas dalam layanan dan produk haji dan peneliti juga memakai penelitian lapangan yaitu mencari langsung informasi ke tempat lokasi penelitian di Bank Muamalat KCP Metro.

---

<sup>10</sup> Andreani Caroline dan Leliani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”, *Jurnal Wira Ekonomi Mikrosil* Vol. 3 No. 2 (2013).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Bank syariah memiliki produk jasa atau service yang diberikan bank kepada nasabahnya sebagai salah satu fasilitas dari bank. Layanan berasal dari orang-orang (karyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bertujuan untuk memperoleh nasabah yang puas dan setia dalam menjalin hubungan dengan perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh bank dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk atau jasa bank. Pelayanan yang baik di iringi dengan perilaku produsen dalam memberikan kebutuhan dan keinginan nasabah, perilaku tadi bisa terjadi saat sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.<sup>1</sup>

##### **2. Proses Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau individu kepada pelanggan yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Keberhasilan pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku pada instansi tersebut.<sup>2</sup> Layanan memiliki tiga bagian proses yang harus diperhatikan yaitu:

---

<sup>1</sup> Longginus Passe, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma* (2016), 25-26.

<sup>2</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan yaitu pihak yang memberikan suatu layanan kepada pelanggan/nasabah baik berupa penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

b. Penerima Layanan

Penerima layanan yaitu pelanggan atau nasabah yang menerima layanan dari pihak penyedia layanan.

c. Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pihak penerima layanan yang berupa pemberian jasa-jasa, barang, maupun campuran keduanya.

Pelayanan dapat dilihat dengan cara perbandingan pandangan antara nasabah atas pelayanan yang jelas diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank pada pandangan nasabah baik dan memuaskan. Dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka kualitas pelayanan dipandangan nasabah buruk. Dalam menentukan pelayanan yang diberikan oleh bank baik atau buruk adalah nasabah. Jadi baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memfasilitasi nasabah yang sesuai dengan harapan nasabah secara konsisten.

## B. Produk Tabungan Haji

### 1. Pengertian Produk Tabungan Haji

Bank syariah menawarkan produk banknya kedalam tiga bagian yaitu produk penyaluran dana (*funding*), produk penghimpunan dana (*landing*), dan produk jasa (*service*). Haji adalah pilar pada Islam. Kewajiban menunaikannya merupakan harus dalam sekali seumur hayati bagi umat muslim. Setiap umat muslim pada semua global niscaya mendambakan untuk ke tanah suci. Terkait menggunakan rasa hasrat buat menunaikan ibadah haji yang menjadi bagian dari kewajiban berdasarkan rukun Islam yang kelima. Keterangan yang terjadi mendeskripsikan bahwa banyak jamaah haji yang bisa menunaikan ibadah haji dengan cara menabung selama puluhan tahun.

Bank Syariah membantu masyarakat untuk merealisasikan *planning* menunaikan ibadah haji dengan menciptakan inovasi baru yang berupa produk tabungan haji. Tabungan haji merupakan simpanan yang memakai akad mudharabah yang penarikannya bisa dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Hal tadi mendorong para pelaku usaha terutama lembaga keuangan dengan menambah ruang lingkup bisnisnya dengan menciptakan penemuan produk yang mampu menerima keinginan nasabah. Salah satu pelaku bisnis yang cepat tanggap dalam situasi ini adalah lembaga keuangan Syariah. Dalam hal tersebut MUI menciptakan Fatwa Dewan Syariah Nomor: 29/DSN-MUI/VI/2002.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Aqwa Naser Daulay, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia", *Human Fallah No. 1/Januari-Juni 2017*, 106.

Tabungan berdasarkan UU Nomor 10 Tahun 1998 merupakan simpanan yang penarikannya hanya bisa dilakukan berdasarkan kondisi eksklusif yang telah disepakati, namun tidak bisa ditarik memakai cek, bilyet giro, atau lainnya. Tabungan adalah simpanan disebuah bank yang penyimpanannya atau penyetorannya dapat dilakukan sekaligus atau terus-menerus dan frekuensi penarikannya dibatasi oleh bank. <sup>4</sup>Tabungan *mudharabah* digunakan oleh bank dalam melaksanakan jasa simpanan dari nasabah yang mempercayakan dananya dalam tujuan tertentu. Tujuan tersebut berkaitan dengan keinginan beribadah haji yang memerlukan dana dan tidak tercapai misalnya ibadah qurban, ibadah haji, dan pendidikan.

## 2. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan suatu kebijakan yang penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen yang berbeda dengan kualitas produk lainnya. Kualitas produk dalam transaksi bisnis sangat diperlukan yang dapat dirasakan oleh konsumen. Kualitas produk juga sebagai penilaian konsumen terhadap keunggulan yang menyeluruh dari suatu produk.

Produk umum perbankan syariah merupakan penggabungan antara penghimpunan dan penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah. Produk-produk yang secara umum dapat diimplementasikan untuk melayani kebutuhan konsumen. Dalam system perbankan syariah, beberapa produk yang digunakan dalam kehidupan sosial ekonomi

---

<sup>4</sup> I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional yang Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2013), 11.

masyarakat. Kualitas produk yang diberikan bank syariah semakin bagus dapat memberikan kepuasan konsumen dalam menggunakan produk tersebut.

## **C. Profitabilitas**

### **1. Pengertian Profitabilitas**

Suatu lembaga tujuan yang dicapai pastinya untuk mendapatkan keuntungan. Dalam memperoleh laba atau keuntungan perusahaan menargetkan laba yang akan diperoleh dan memaksimalkan dalam kesejahteraan pemilik, karyawan dan meningkatkan kualitas produk serta investasi baru. Keuntungan adalah suatu kemampuan lembaga dalam memanifestasikan laba. Laba bisa diperoleh berdasarkan hasil modal dan aktiva yang dimiliki lembaga. Laba didapatkan dari semua aktivitas transaksi yang terjadi pada badan bisnis dan akan mempengaruhi aktivitas lembaga dalam periode tertentu dan juga laba bisa berasal dari perbedaan antara pendapatan dengan beban.<sup>5</sup> Jika pendapatan lebih besar dibandingkan dengan beban, maka lembaga akan menghasilkan laba. Akan tetapi, sebaliknya jika beban yang lebih besar daripada pendapatan, maka lembaga dapat menemui kerugian. Dalam mengukur tingkat keuntungan suatu lembaga menggunakan rasio keuntungan atau rasio profitabilitas yang juga disebut dengan nama rasio rentabilitas. Profitabilitas/rentabilitas merupakan kemampuan perusahaan dalam

---

<sup>5</sup> Mukhlis dan Neneng Safitri, "Pengaruh Tabungan Haji Terhadap Tingkat Laba pada Unit Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3.

memperoleh laba melalui transaksi yang ada seperti, penjualan, kas, asset, dan modal.<sup>6</sup>

Profitabilitas merupakan keuntungan yang dihasilkan dari kebijakan manajemen. Profitabilitas juga menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan dan mengukur tingkat efisiensi operasionalnya. Profitabilitas merupakan daya tarik utama bagi pemegang saham dikarenakan profitabilitas hasil usaha manajemen atas modal yang di investasikan Kembali dan untuk mendapatkan dividen saham kepada pemilik saham.<sup>7</sup> Laba dibedakan menjadi tiga macam yaitu, pertama keuntungan kotor adalah perbedaan antara pendapatan bersih dan penjualan dengan harga pokok penjualan. Kedua, keuntungan berdasarkan operasional adalah selisih antara laba kotor dengan total beban. Ketiga, keuntungan bersih yang dilihat dari angka terakhir pada perhitungan keuntungan kotor dengan cara menghitung laba operasional ditambah dengan pendapatan lain-lain dan dikurangi beban lain-lain. Laba menjadi acuan untuk mengukur besarnya keuntungan sebagai krusial untuk mengetahui apakah perusahaan sudah melaksanakan bisnisnya secara baik. Efisiensi sebuah bisnis baru bisa dilihat dengan membandingkan keuntungan yang didapat dengan aktiva atau modal yang dihasilkan laba.

---

<sup>6</sup> Setia Mulyawan, *Manajemen Keuangan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 155.

<sup>7</sup> Bayu Irfandi Wijaya, dan Panji Sedana, "Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Kebijakan Dividin Dan Kesempatan Investasi Sebagai Variaeb1 Mediasi), *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 4 No. 12 (2015), 4480.

## 2. Ayat Tentang Profitabilitas

Profitabilitas (keuntungan) adalah salah satu unsur penting dalam perdagangan atau perniagaan. Dalam prespektif Islam menggunakan konsep laba akuntansi konvensional dan ayat-ayat Al-Quran tentang perniagaan, perdagangan, keuntungan dan kerugian.<sup>8</sup> Dalam hal ini tertera kandungan pada Q.S Asy-Syura (42) : 20 yaitu:

مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ ۗ وَمَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ  
الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي الْآخِرَةِ مِنْ نَصِيبٍ ﴿٢٠﴾

*Artinya: Barang siapa mengkehendaki keuntungan di akhirat akan kami tambahkan keuntungan itu baginya, dan barang siapa menghendaki keuntungan di dunia kami berikan kepadanya sebagian darinya (keuntungan dunia) tetapi ia tidak akan mendapat bagian di akhirat.*

Keuntungan dalam ayat tersebut tidak hanya dalam mendapatkan bagian dunia saja tetapi juga dalam pengambilan keuntungan pada aktivitas perbankan syariah yang didasari pendapatan pada kesepakatan bersama tanpa paksaan. Senantiasa Allah SWT akan memberikan keuntungan untuk di duniawi dan akhirat.

## 3. Profitabilitas Bank Syariah

Bank syariah merupakan badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat yang system dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan kepada hukum Islam atau prinsip syariah.<sup>9</sup> Karakteristik system perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif

---

<sup>8</sup> Oktavia Rosana Dewi, "Pengaruhnya Dana Pihak Ketiga, Inflasi, BI Rate, Dan Kurs Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia Periode 2013-2017", *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* (2018), 59.

<sup>9</sup> Sri Muliawati, Moh. Khoiruddin, "Faktor-Faktor Penentu Poriftabilitas Bank Syariah Di Indonesia", *Management Analysis Journal* (2015), 40.

system perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi beretika, dan mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif system perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia.

Tingginya minat masyarakat untuk menabung dipengaruhi oleh tingkat keuntungan hal ini berarti bahwa pada saat tingkat keuntungan tinggi masyarakat lebih tertarik mengorbankan konsumsi sekarang guna menambah tabungannya. Sementara untuk menarik minat masyarakat menabung, bank melakukan berbagai strategi marketing mix untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan mengeluarkan variasi produk, penawaran tingkat keuntungan yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian berhadiah, dan kampanye di media massa. Strategi yang diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk menabung. Penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga pada konvensional ataupun bagi hasil pada bank syariah tetapi sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk bank atau pelayanan yang diterima.

Tujuan dari adanya suatu bank atau perusahaan adalah untuk memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal. Tingkat keuntungan yang dihasilkan oleh bank sering disebut dengan istilah profitabilitas yang merupakan pengukuran mengenai kemampuan bank untuk menghasilkan

laba dan asset yang digunakan. Analisa rasio profitabilitas merupakan akhir dari berbagai keputusan dan kebijakan yang dijalankan perusahaan.<sup>10</sup> Analisa rasio profitabilitas memberikan jawaban akhir tentang efesien tidaknya perusahaan dalam menghasilkan laba.

Profitabilitas perbankan dipengaruhi oleh banyak faktor. Tingkat risiko, pengaturan modal, tingkat likuiditas, dan biaya modal merupakan faktor penentu profitabilitas perbankan. Penjualan dan investasi yang besar sangat diperlukan dan dapat mempengaruhi besarnya rasio profitabilitas semakin besar aktivitas penjualan dan investasi maka akan semakin besar pula rasio profitabilitasnya. Untuk mendapatkan profit yang tinggi minimal ada empat bidang yang perlu mendapatkan perhatian manajemen yaitu pengelolaan terhadap asset yang sehat, pengelolaan sumber dana (*liabilities*) yang efektif, pengelolaan *fee-based income* yang kreatif serta pengelolaan terhadap biaya usaha yang efesien. Penghasilan bank penting bagi setiap kelompok dalam perekonomian, yaitu pemegang saham, deposan, nasabah peminjam dan bagi masyarakat umum. Laba bank bermanfaat bagi deposan dan penabung lainnya, karena akan mengakibatkan bank lebih kuat, aman, dan lebih efesien melalui peningkatan cadangan dan perbaikan pelayanan.<sup>11</sup>

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas**

Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba pada setiap aktivitas operasionalnya merupakan suatu tujuan utama bagi Lembaga

---

<sup>10</sup> Friska Larassati Putri, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabh Terhadap Profitabilits Bank Syariah", *Jurnal Pendidikan Akuntansi Dan Keuangan Vol. 5 No. 1* (2017), 13.

<sup>11</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 194.

tersebut. Adapun berikut ini factor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas pada laba bersih yaitu:

- a. Adanya penurunan dan kenaikan unit yang dijual dan harga jual per unit.
- b. Harga pokok penjualan yang mengalami kenaikan dan penurunan, perubahan harga pokok penjualan ini dipengaruhi oleh jumlah unit yang diproduksi dan harga pembelian per unit.
- c. Terjadinya naik turun biaya usaha yang di akibatkan oleh jumlah unit yang diproduksi, jenis jumlah unit yang dijual, tingkat harga dan efisiensi operasi Lembaga.
- d. Biaya non operasional yang naik turun di akibatkan oleh jumlah unit yang dijual, jenis tingkat harga dan perubahan kebijaksanaan dalam pemberian *discount*.
- e. Naik turunnya pajak perseroan yang di akibatkan oleh besar kecilnya keuntungan yang didapatkan.
- f. Terjadinya perubahan dalam prosedur akuntansi.<sup>12</sup>

#### **D. Kerangka Konsep Penelitian**

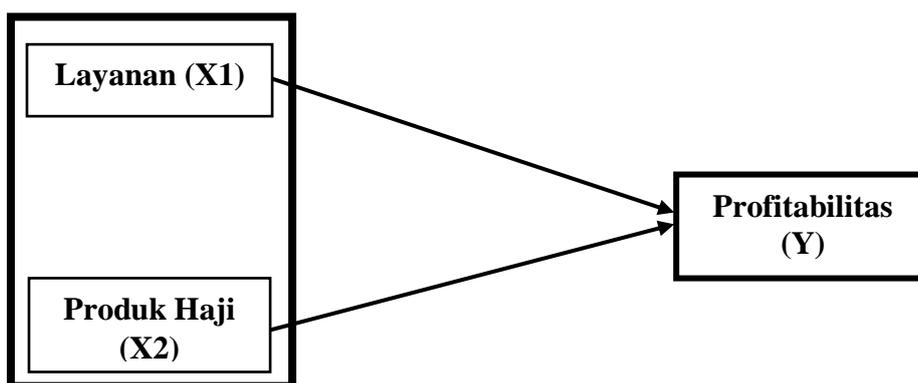
Kerangka pemikiran merupakan suatu konsep penjelasan sementara yang berhubungan dua variable dengan variable lainnya atau lebih yang bertujuan penelitian ini diketahui dengan jelas. Layanan dan d produk haji ini dilakukan agar menarik minat nasabah dan dapat meningkatkan keuntungan bank. Dengan demikian layanan dan produk haji ini yang baik akan berpengaruh pada profitabilitas bank.

---

<sup>12</sup> Ibid, 63.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa layanan produk haji ini jika dilakukan dengan baik, maka bank akan memperoleh profitabilitas yang baik pula. Dan sebaliknya, jika layanan dan produk haji ini yang dilakukan kurang baik, maka bank juga akan kurang dalam memperoleh keuntungan. Oleh karena itu, peneliti mengemukakan kerangka konsep penelitian sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Konsep Penelitian**



#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah hasil sementara yang kebenarannya masih wajib di uji atau sebagai rangkuman teoritis yang didapat berdasarkan tinjauan pustaka. Hipotesis pada dasarnya berasal dari latar belakang yang berfungsi untuk mengungkapkan suatu masalah. Berdasarkan data dan teori yang dikemukakan. Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara layanan dan produk tabungan haji terhadap profitabilitas bank syariah.

Ha : Diduga ada pengaruh yang signifikan antara layanan dan produk tabungan haji terhadap profitabilitas bank syariah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu aktifitas ilmiah dalam memperoleh pengetahuan yang berupa fakta, konsep, generalisasi, serta teori yang benar tentang sesuatu permasalahan yang berdasarkan prinsip-prinsip dan asumsi-asumsi dasar ilmu pengetahuan.<sup>1</sup>

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian termasuk dalam kategori jenis penelitian lapangan (*field research*) yang akan dilakukan dengan perumusan permasalahan yang tidak terlalu baku.<sup>2</sup> Dan instrumen yang digunakan hanya berisi tentang pedoman kuesioner yang sesuai dengan kondisi ada di lapangan. Adapun sasaran dan tempat yang dijadikan objek penelitian adalah Bank Maumalat KCP Metro Lampung.

##### **2. Sifat Penelitian**

Berdasarkan dengan tujuan penelitian ini yang telah dijelaskan, maka penelitian ini memakai rancangan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas. Penelitian dapat digunakan untuk melakukan pengukuran setiap fenomena setiap komponen masalah, variable, dan indicator.<sup>3</sup> Hal ini data yang digunakan

---

<sup>1</sup> Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019), 1-2.

<sup>2</sup> Priyono, *Metode Penelitian Kaunitatif*, (Surabaya: Zifatama Publishing, 2008), 43.

<sup>3</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 17-18.

penelitian berupa perpaduan angka-angka sesuai dengan laporan keuangan bank dan dapat untuk melihat pengaruh layanan dan produk tabungan haji terhadap profitabilitas Bank Muamalat KCP Metro.

## B. Definisi Operasional Variabel

Variable adalah sesuatu yang tidak selaras atau bervariasi, pada fokus istilah sesuatu yang diperjelas atau menjadi simbol/konsep yang diasumsikan menjadi serangkaian nilai-nilai. Sedangkan operasional variable observasi yang membarui konsep-konsep misal konstruk menggunakan istilah-istilah yang mendeskripsikan perilaku atau tanda-tanda yang diteliti dan bisa diuji kebenarannya.<sup>4</sup> Operasional variable dibutuhkan untuk mengidentifikasi kriteria yang akan diteliti, menunjukkan suatu objek yang lebih dari satu definisi operasional, dan untuk mengetahui keunikan suatu definisi operasional yang digunakan.

Adapun variable yang dioperasionalkan dalam pengaruh layanan dan produk haji terhadap profitabilitas bank Syariah pada Bank Muamalat Metro sebagai berikut:

### 1. Variable independent (Variabel Bebas)

Variable bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang dapat memengaruhi variable lain.<sup>5</sup> Variable ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan dan produk haji.

---

<sup>4</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 67-68.

<sup>5</sup> Chandra Christalisana, "Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandelang" *Jurnal Fondasi* Vol. 7 No. 1 (2018), 91

a. Layanan (X1)

Layanan merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah sebagai salah satu fasilitas bank. Pada variable bebas ini dapat dilihat dari pengaruhnya terhadap profitabilitas bank Syariah berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan ke karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Metro. Adapun indikator-indikator layanan sebagai yaitu pelayanan pendaftaran haji atau proses pelayanannya.

b. Produk Haji (X2)

Produk tabungan haji merupakan produk bank yang berupa tabungan atau simpanan yang bertujuan sebagai dana untuk berangkat ke tanah suci Mekkah. Data yang diambil berdasarkan laporan keuangan Bank Muamalat KCP Metro dari tahun 2016-2020. Adapun indikator-indikator produk haji yaitu kualitas produk.

2. Variable Dependent (Profitabilitas)

Variabel terikat (dependent) adalah variable yang memberikan respon bila ditentukan oleh variable bebas.<sup>6</sup> Variabel terikat ditunjukkan pada profitabilitas bank Syariah sebagai Y untuk menyakinkan pengaruh variable bebas layanan dan produk haji terhadap profitabilitas bank Syariah. Dan data diperoleh berdasarkan laporan keuangan Bank Muamalat KCP Metro. Dengan demikian, profitabilitas yang digunakan untuk mengukur tingkat keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, jika tingkat keuntungan semakin besar maka

---

<sup>6</sup> Ibid, 91.

menunjukkan bahwa manajemen dalam mengelola keuangan semakin baik.

### **C. Populasi, Sampel, dan Teknik**

#### **1. Populasi**

Populasi di definisikan sebagai sekelompok objek penelitian yang akan diteliti karakteristiknya dan digunakan untuk membuat kesimpulan.<sup>7</sup> Populasi terdapat dua jenis yaitu, populasi target dan populasi terjangkau. Populasi target adalah seluruh dari sasaran objek penelitian, dan target objek penelitian ini adalah produk tabungan haji dalam mempengaruhi laba bank Syariah. Sedangkan populasi terjangkau merupakan bagian berdasarkan populasi sasaran yaitu bisa diambil berdasarkan bank muamalat yang berlokasi disuatu kota.

Dalam penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah sebagai suatu target/objek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Maka bisa dikatakan bahwa populasi dari penelitian ini adalah 410 nasabah Bank Muamalat KCP Metro pada tahun 2020.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat yang berdasarkan populasi yang akan diteliti.<sup>8</sup> Pada penelitian kuantitatif memakai sampel itu sangat penting untuk bisa memilih keabsahan hasil penelitian. Sampel memudahkan peneliti buat meneliti jumlah sampel yang lebih sedikit dibandingkan menggunakan jumlah populasi itu sendiri. Peneliti perlu menentukan jumlah anggota populasi yang akan dijadikan responden.

---

<sup>7</sup> Ma'ruf Abdulla, *Metode Penelitian Kauntitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 227.

<sup>8</sup> Garalka dan Darmanah, *Metodelogi Penelitian*, (Lampung: CV Hira Tech, 2019), 54.

Responden inilah yang diklaim menjadi sampel. Sampel yang harus diambil penelitian untuk mendapatkan data representative besarnya diantara 10% - 15%. Pada penelitian ini digunakan populasi 410 nasabah jika sampel yang digunakan adalah 13% sampel maka jumlah responden sebanyak 53 nasabah.<sup>9</sup>

### 3. Teknik Pengambilan Sampling

Pada Teknik ini yang dipakai merupakan nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah teknik yang tidak menaruh peluang atau kesempatan yang sama pada setiap bagian populasi yang dijadikan sampel.<sup>10</sup> Dari Teknik nonprobability sampling yang masih ada beberapa jenis teknik, dan yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel menggunakan pertimbangan tertentu. Jadi peneliti dapat menentukan orang-orang yang paham akan topik penelitian.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kuantitatif biasanya dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang membutuhkan ulasan baik yang sesuai maupun tidak sesuai.<sup>11</sup> Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan tertulis secara tersusun yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variable produk tabungan haji dan profit bank syariah. Selain itu, peneliti

---

<sup>9</sup> Kasmadi, Nia Siti Sunarsih, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Bandung: ALFABETA, 2013), 66.

<sup>10</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT. Raja Grafindp Persada, 2010), 78-79.

<sup>11</sup> Kasmadi dan Nia Siti Sunarsiah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta CV, 2013), 70.

memakai observasi sebagai teknik pengumpulan data yang lebih khusus dibandingkan menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Dan juga memakai teknik dokumentasi yang digunakan untuk proses pengumpulan dan penyimpanan data informasi misal gambar, kutipan, dan bahan referensi lainnya sebagai bukti lampiran.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang diartikan menjadi alat untuk mengumpulkan data tentang variable-variabel penelitian. Peneliti memakai metode angket yang terdiri dari jawaban yang memiliki nilai bertingkat atau sering disebut rating scale. *Rating scale* merupakan sebuah pertanyaan yang diikuti jawaban bertaraf dengan memakai lima pilihan jawaban adalah sangat setuju (SS), setuju (S), tidak tahu (TT), tidak setuju (TS), serta sangat tidak setuju (STS).<sup>12</sup> Dimana dari jawaban bertingkat tersebut memiliki point sebagai berikut:

Sangat setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Tidak tahu (TT)	= 3
Tidak setuju (TS)	= 2
Sangat tidak setuju (STS)	= 1

---

<sup>12</sup> Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 115.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Statistika Deskriptif**

Statistika deskriptif merupakan statistika yang dipakai dalam menganalisa data menggunakan cara menggambarkan data yang sudah terkumpul. Statistika deskriptif terbagi menjadi dua bagian yaitu deskriptif dalam bentuk tulisan yang menggambarkan isi data secara keseluruhan dan deskriptif dalam bentuk grafik yang ditampilkan untuk melengkapi deksripsi berupa teks. Statistika deskriptif dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.<sup>13</sup>

### **2. Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan istilah untuk mengidentifikasi kemampuan sebuah instrument dalam mengukur mengukur instrumen yang digunakan dalam penelitian.<sup>14</sup> Uji validitas yang ditunjukkan untuk derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang dipakai pada suatu penelitian. suatu instrument dikatakan valid jika instrument bisa dipakai untuk mengukur alat yang dipakai dalam penelitian yaitu kuesioner.

---

<sup>13</sup> Muhamad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 207-208.

<sup>14</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 133.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yang menunjukkan dalam suatu instrument yang dipakai untuk menjadi alat pengumpul data. Reliabilitas merupakan kemampuan alat untuk mengukur variable dengan tetap konsisten walaupun ada perubahan waktu.<sup>15</sup> Pengujian reliabilitas instrument memakai rumus *alpha Cronbach* lantaran instrument ini berbentuk angket dan skala bertaraf. Berikut ini rumus *alpha Cronbach* yaitu:<sup>16</sup>

$$R_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : realibilitas yang dicari

$n$  : jumlah item pertanyaan yang akan diuji

$\sum \sigma_t^2$  : jumlah jenis skor tiap item

$\sigma_t^2$  : varian total

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan metode kolmogorov-Smirnov prinsip kerjanya membandingkan (Sig) dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ).

---

<sup>15</sup> Ibid, 134-135.

<sup>16</sup> Iqbal Fanani, S. Pantja Djati, dan Ktut Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSU UKI), *Fundamental Management Journal* Vol. 1 No. 1, 46.

b. Uji Heterokedastisitas

Asumsi heterokedastisitas adalah asumsi dalam regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk pengamatn yang lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus terpenuhi adalah varians dari residual daari satu pengataman yang lain tidak memiliki pola tertentu.

**4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Dalam mengetahui dampak-dampak variable dependent dengan menggunakan dua atau lebih variabel independent serta yang dipakai analisis regresi linier berganda menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana, Y merupakan subjek dalam variable dependen (profitabilitas), a yaitu harga Y Ketika harga  $X = 0$  (harga Konstan),  $b_1$  yaitu koefesien regeresi dari variable independent 1,  $b_2$  yaitu regresi dari variable independent 2, dan  $X_1$  yaitu variable independent 2, serta  $X_2$  yaitu variable independent 2.

**5. Pengujian Hipotesis**

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian uji t terhadap variable independent secara parsial (individu) dilakukan buat melihat pengaruh masing-masing variavel secara individual terhadap variable dependen menggunakan perbandingan t.hitung. Pada pengujian ini dilakukan menggunakan perbandingan nilia t hitung dengan t table. Berikut ini cara yang dilakukan dalam pengujian yaitu:

- 1) Menentukkkan taraf signifikan  $\alpha$  sebesar 0,05

2) Membandingkan t-hitung dengan t-tabel

- i. Apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan atau menolak  $H_a$ , yaitu bahwa variable bebas tidak berpengaruh pada variable terikat.
- ii. Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan atau menerima  $H_a$ , yang artinya variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat.
- iii. Berdasarkan keuntungan  $H_a$  akan diterima, apabila nilai profitnya kurang dari  $0,05 (\alpha)$ .<sup>17</sup>

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan hubungan antara semua variable independent dan variable dependen. Pada penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dilakukan Langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha = 5\%$

2) Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

c. Koefesien Determinasi ( $R^2$ )

Koefesien determinasi ( $R^2$ ) dalam dasarnya digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam mengidentifikasi variable terikat.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> I Made Yuliara, *Modul Regresi Linier Sederhana*, (Universitas Udayana, 2016), 6-7.

<sup>18</sup> R. Yudha Adi Putro dan Mustapha Kama;, "Analisis Pengaruh Bran Reputation, Bran Competence, dan Brand Liking Terhadap Trust In Bran Pada Konsumen Windows Phone Nokia di Surabaya", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* Vol. 10 No. 2 (2013), 2.

Apabila  $R^2$  semakin besar atau mendekati nomor satu (1), maka dinyatakan bahwa pengaruh variable bebas (X) yaitu sebesar terhadap variable terikat (Y).

Dalam hal ini bahwa model yang dipakai semakain kuat untuk menjelaskan pengaruh variable independent (X) yang akan diteliti terhadap variable dependent (Y). apabila  $R^2$  semakin menurun atau mendekati angka nol (0), maka dinyatakan bahwa pengaruh variable independent yaitu kecil terhadap variable dependent (Y). artinya bahwa model ini yang dipakai tidak kuat untuk memperlihatkan dampak variable independent (X) yang diteliti terhadap variable dependent (Y).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Profil Bank Muamalat KCP Metro Lampung

##### 1. Sejarah Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah yang pertama di Indonesia pada tanggal 01 November 1991 (24 Rabi'us Tsani 1412 H).<sup>41</sup> Pendirian Bank Muamalat dikemukakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslimi yang kemudian memperoleh dorongan dari Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat mulai beroperasi pada 01 Mei 1992 (27 Syawal 1412 H). Bank Muamalat Indonesia terus memberikan inovasi terbaru dan menciptakan produk-produk keuangan syariah seperti, Asuransi Syariah (Asuranasi Tafakul), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), serta *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang semuanya itu menjadi inovasi di Indonesia. Bank Muamalat juga memiliki produk lainnya yaitu *Shar-e* yang dikeluarkan pada tahun 2004 dan merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang dikeluarkan pada tahun 2011 memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia dan layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, serta *cash management*.

---

<sup>41</sup> Dokumentasi Pembukuan Bank Muamalat Metro Tahun 2020, 3-4.

Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 27 Oktober 1994 memperoleh izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank Muamalat dengan keyakinan diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) berjumlah 5 (lima) kali serta merupakan lembaga keuangan perbankan yang pertama di Indonesia yang meluncurkan produk sukuk Subordinasi Mudharabah.

Perkembangan dan kemajuan Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia dan menjadi satu-satunya yang membentuk cabang bisnis di Malaysia. Bank Muamalat saat ini memiliki 325 kantor layanan termasuk satu kantor cabang di Malaysia. Bank juga didukung secara operasional dengan jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, dan lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia yang secara *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Bank Muamalat Indonesia pada usia yang ke-20 di tahun 2012 melakukan pembaruan pada bagian logo Bank yang bertujuan untuk meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islam, Modern dan Profesional. Bank terus berupaya mewujudkan berbagai keberhasilan dan prestasi yang dihargai secara rasional ataupun internasional. Bank saat ini beroperasi bersama beberapa unit cabangnya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) dengan memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pension, serta *Baitulmaal*

Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS)

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat**

### **a. Visi**

Bank Muamalat memiliki visi untuk menjadi bank syariah yang terbaik dan dapat masuk kedalam sepuluh (!0) besar bank di Indonesia dengan keberadaan yang dilihat pada tingkat regional.

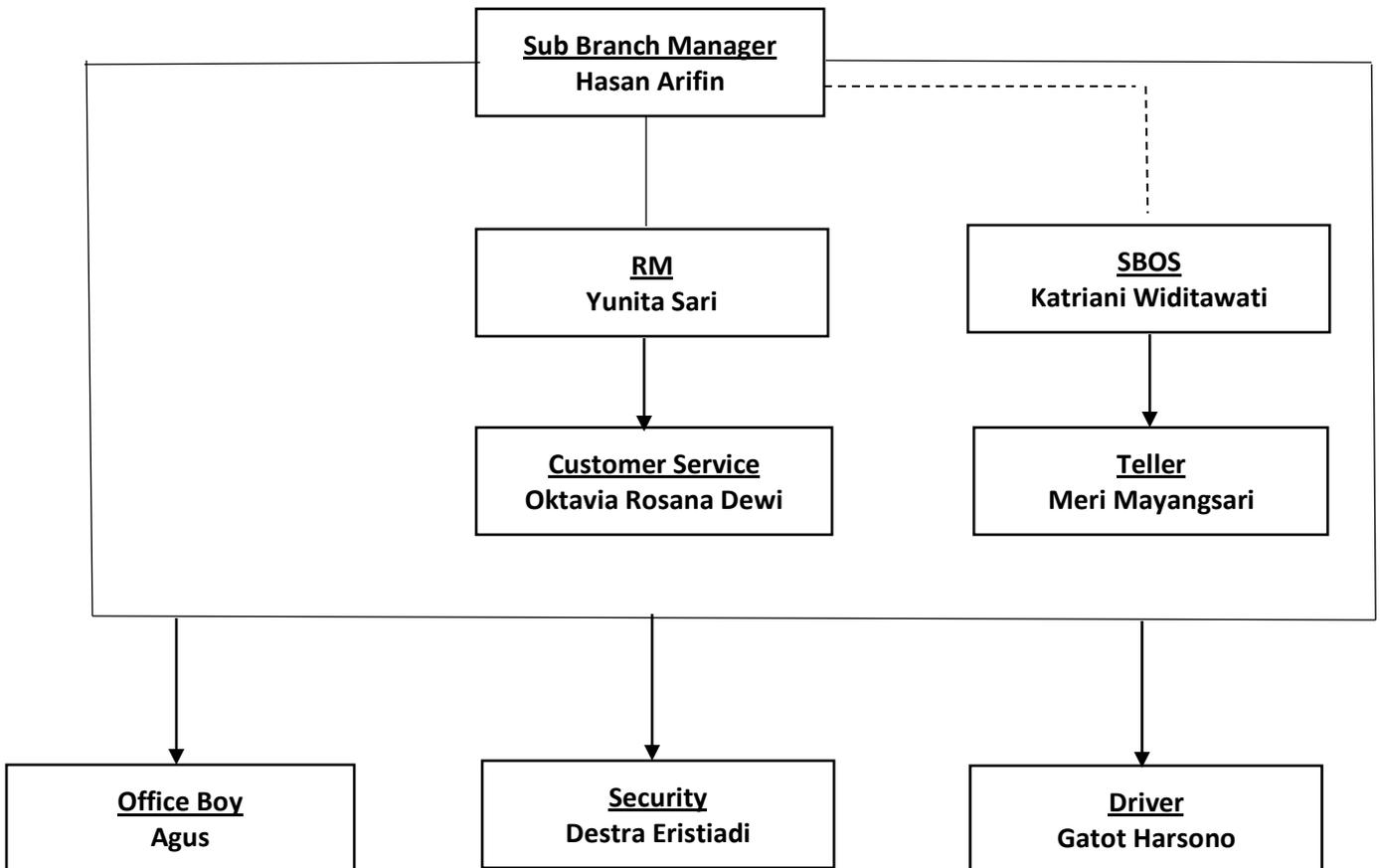
### **b. Misi**

Bank Muamalat juga memiliki misi yang digunakan untuk membangun lembaga keuangan syariah lebih maju dan sinkron dengan kemajuan industry dengan tetap menggunakan prinsip kehati-hatian, kemajuan sumber daya manusia yang syariah serta professional dan orientasi investasi yang inivatif dalam memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3. Struktural Bank Muamalat KCP Metro

#### a. Struktur Organisasi

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



#### b. Job Description

##### 1) Sub Branch Manager (SBM)

(a) Melakukan manajemen harian cabang pembantu supaya tujuan operasional cabang pembantu dapat tercapai, seperti tingkat pelayanan yang optimal serta pencapaian tujuan bisnis cabang pembantu.

(b) Melakukan proses kerja di cabang pembantu dengan berdasarkan prosedur yang ditetapkan.

- (c) Memberikan kesepakatan untuk transaksi yang berjumlah besar berdasarkan wewenangnya setelah dilakukan pengecekan.
- (d) Mengidentifikasi dan menerapkan strategi cabang ke dalam operasional cabang pembantu.
- (e) Mengkoordinasikan pengeluaran di cabang pembantu agar membantu mengurangi biaya yang tidak perlu dikeluarkan.
- (f) Memberitahukan laporan target secara rutin kepada branch manager.

## 2) Relationship Manajer

Relationship manajer menjalankan tugas untuk mengelola hubungan dengan nasabah. Seorang relationship manager harus mampu untuk memperoleh nasabah baru, mengkonfirmasi kebutuhan nasabah dan memberikan solusi atas kebutuhan nasabah sesuai dengan produk dan layanan yang dimiliki oleh bank.

## 3) Sub Branch Operational Supervisor

- (a) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan secara langsung.
- (b) Melaksanakan supervise terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasi Customer Service dan teller dalam memastikan seluruh pekerjaan dilakukan berdasarkan tujuan kerja dan sop yang ditetapkan.
- (c) Merencanakan dan mempelajari pelaksanaan system kerja pada tanggungjawabnya untuk memastikan bahwa data yang tersedia

akurat yang digunakan sebagai evaluasi dalam pengambilan keputusan atasan.

(d) Otoritas rekening.

(e) Memberitahukan jika terdapat laporan transaksi dari teller.

#### 4) Customer Service

Customer service bertanggungjawab membantu nasabah untuk membuka rekening dan menutup rekening, memberikan bantuan jika terdapat nasabah yang mengalami permasalahan dalam transaksi bank, serta juga memberitahukan kepada nasabah informasi mengenai produk dan layanan bank.

#### 5) Teller

Teller memiliki tugas untuk melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang/dana dari nasabah. Selain itu, tugas teller juga melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian.

#### 6) Office boy

Office boy melakukan tugas untuk membersihkan atau merawat fasilitas yang ada di bank, dan juga membantu pekerjaan satpam saat sedang jam istirahat.

#### 7) Security

Berikut ini tugas security sebagai berikut:

(a) Menjaga lokasi bank mulai dari radius tempat bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.

(b) Membukakan pintu, menyabut dan memberi salam dengan ramah dan sopan setiap ada nasabah yang datang ke bank.

- (c) Mengecek bawaan nasabah jika ada hal yang mencurigakan.
- (d) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- (e) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika terdapat nasabah yang membutuhkan informasi.
- (f) Melaksanakan tindakan yang cepat dengan mengutamakan keamanan dan keselamatan nasabah dan karyawan bank jika terdapat kejadian yang bersifat kriminal.

#### 8) *Driver*

Driver memiliki tugas untuk membersihkan dan menyiapkan mobil untuk mengantarkan SBM dan RM ketempat tujuan.

### 4. **Administrasi Bank Muamalat**

Administrasi bank terdiri dari beberapa bagian, diantaranya sebagai berikut:<sup>42</sup>

#### a. **Tabungan**

Tabungan memiliki beberapa jenis tabungan yaitu:

##### 1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan salah satu produk yang berbentuk tabungan nyaman yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dengan menggunakan kartu *Shar-E Debit* yang berlogo Visa plus yang berguna untuk berbagai macam program subsidi transaksi di dalam negeri maupun luar negeri.

Syarat pembukaan rekening tabungan iB hijrah yaitu:

---

<sup>42</sup> Ibid, 9.

- (a) Syarat untuk WNI: KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan NPWP atau surat pernyataan.
- (b) Syarat untuk WNA: KIT AS/ KIMS/Paspor/Surat Referensi
- (c) Mengisi formular pembukaan rekening dan tax regristration untuk WNA.

## 2) Tabungan iB Hijarah Haji

Bank Muamalat merupakan bank umum syariah pertama di Indonesia yang sebagai salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan iB hijrah haji juga memberikan layanan haji untuk perjalanan ibadah haji anda. Bank Muamalat memberikan fasilitas kepada nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik. Berikut ini syarat-syarat pembukaan tabungan iB hijrah haji yaitu:

- (a) Untuk orang dewasa: fotokopi KTP/SIM dan NPWP
- (b) Untuk anak-anak: Identitas orangtua (KTP dan NPWP), serta akte kelahiran atau kartu keluarga.

Dan untuk persyaratan dokumen pendaftaran porsi haji yaitu:

- (a) KTP asli sesuai domisili dan ketentuan KTP-el atau bukti identitas lainnya yang sah
- (b) Kartu keluarga asli

- (c) Akte kelahiran, surat kenal lahir, kutipan akte nikah atau ijazah
  - (d) Buku tabungan
  - (e) Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar (untuk bank)
  - (f) Wajib ke kantor KEMENAG berdasarkan identitas maksimal 5 hari kerja setelah mendapatkan nomor validasi dari bank.
- 3) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan yang digunakan khusus untuk perindividuan dengan persyaratan mudah dan ringan.

Syarat untuk pembukaan tabunganku yaitu:

- (a) Tabungan perorangan dengan menggunakan prinsip wadiah
- (b) Memiliki bukti identitas sebagai Warga Negara Indonesia.
- (c) Tidak diperkenankan untuk rekening Bersama dengan status 'dan/atau'
- (d) Satu orang hanya bisa memiliki satu rekening di Bank Muamalat untuk prodok yang sama, terkecuali bagi orangtua yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwakilan.
- (e) Melengkapi beberapa dokumen seperti, aplikasi pembukaan rekening tabungan, kartu identitas (KTP/SIM/Paspor), NPWP atau surat pernyataan terkait kepemilikan NPWP,

kartu pelajar atau surat keterangan dari sekolah yang telah bekerjasama dengan pihak bank.

(f) Identitas orangtua wali.

#### 4) Tabungan iB Hijrah Rencana

Rencana dan impian dimasa depan membutuhkan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan untuk sekarang ini, seperti perencanaan Pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/liburan, uang rumah tangga, berkorban saat idul adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, pension, serta rencana lainnya. Tabungan iB hijrah rencana merupakan solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah. Dalam membuka rekening tabungan iB hijrah rencana perlu untuk melengkapi beberapa persyaratannya yaitu:

- (a) Usia saat pembukaan rekening minimal 17 tahun dan maksimal 40 tahun
- (b) Usia pada tabungan Muamalat Rencana ib jatuh tempo maksimal 65 tahun
- (c) Memiliki rekening tabungan muamalat ib sebagai rekening sumber dana nasabah

Untuk penutupan rekening tabungan ib hijrah rencana ini pada saat telah jatuh tempo, jika terjadi kegagalan debit selama 3 bulan berturut-turut, permintaan nasabah, dan jika

saldo hasil klaim nasabah telah dikreditkan ke rekening  
dama nasabah.

5) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB hijrah prima merupakan tabungan untuk mencukupi kebutuhan transaksi usaha serta investasi dengan aman dan menguntungkan. Transaksi iB muamalat prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat dipakai diseluruh jaringan visa.

Tabungan iB muamalat prima menggunakan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya, bebas biaya SKN dan RTGS. Pembukaan rekening tabungan iB hijrah prima mempunyai syarat yaitu:

- (a) Nasabah perorangan: mengisi formulir pembukaan rekening, kartu identitas untuk WNI (KTP/SIM/Paspor/NPWP/surat pernyataan dan untuk WNA (KITAS/KIMS/Paspor/Surat Referensi).
- (b) Nasabah non perorangan: mengisi formulir pembukaan rekening, dokumen yang diperlukan seperti, NPWP, Akta pendirian dan perubahan, izin usaha yaitu TDP dan SIUP bagi badan usaha, dan bukti identitas diri penerima dan pemberi kuasa.

6) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan iB hijrah prima berhadiah (TPB) adalah tabungan dimana nasabah yang memiliki sejumlah dana yang belum akan

digunakan dalam waktu dekat, disini nasabah sendiri yang menentukan besar setoran jangka waktu menabung dan mendapatkan hadiah sesuai pilihan sementara uang nasabah akan aman dan terus berkembang Bersama Bank Muamalat.

Setelah membuka Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah, relationship manager (RM) akan membantu kamu memilih jenis beragam hadiah. Dan akan diberi informasi mengenai penempatan dana yang dapat dipilih sesuai dengan hadiah.

Syarat pembukaan tabungan iB hijrah prima berhadiah:

- (a) Untuk nasabah perorangan: KTP, NPWP serta jumlah setoran dengan jenis tabungan masing-masing.
- (b) Untuk nasabah non perorangan: melampirkan NPWP, Akta pendirian dan perubahan, izin usaha yaitu TDP dan SIUP, bukti identitas diri penerima dan pemberi kuasa.

7) Tabungan iB hijrah rencana berhadiah

Tabungan iB hijrah rencana berhadiah (TRB) merupakan tabungan dimana nasabah menentukan besar setoran jangka waktu menabung dan mendapatkan hadiah sesuai pilihan sementara uang nasabah aman dan terus berkembang Bersama Bank Muamalat. Pembukaan rekening tabungan iB hijrah rencana berhadiah syarat-syaratnya yaitu:

- (a) Untuk nasabah perorangan: KTP, NPWP, serta jumlah setoran sesuai dengan jenis tabungan masing-masing.

(b) Untuk nasabah non perorangan: melampirkan dokumen-dokumen pendukung seperti NPWP, akta pendirian dan perubahan, izin usaha yaitu TDP dan SIUP, dan bukti identitas diri penerima dan pemberi kuasa.

## **b. Giro**

### 1) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Produk giro merupakan sarana untuk mencukupi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management. Dalam pembukaan Giro iB Hijrah Attijary memiliki syarat yaitu:

Individu:

- (a) Mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening
- (b) Menyerahkan dan menunjukkan dokumen asli KTP/Paspor (untuk WNI) atau KITAS/KITAP (untuk WNA) yang berlaku.
- (c) Melampirkan NPWP
- (d) Melampirkan surat referrensi (jika diperlukan)

Non individu:

- (a) Mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening.
- (b) Menyerahkan dan menunjukkan dokumen asli KTP/Paspor (untuk WNI) atau KITAS/KITAP (untuk WNA) yang berlaku.

- (c) Melampirkan NPWP
  - (d) Melampirkan surat referensi (jika diperlukan)
  - (e) Fotokopi akte pendirian dan perubahannya (bila ada) yang telah disahkan oleh Menteri kehakiman.
  - (f) Fotokopi bukti identitas para pengurus serta menunjukkan berkas-berkas aslinya.
  - (g) SIUP/TDP/SITU.
  - (h) Surat keterangan domisili.
- 2) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Produk giro ini merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management.

Individu:

- (a) Mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening
- (b) Menyerahkan dan menunjukkan dokumen asli KTP/Paspor (untuk WNI) atau KITAS/KITAP (untuk WNA) yang berlaku.
- (c) Melampirkan NPWP
- (d) Melampirkan surat referrensi (jika diperlukan)

Non individu:

- (a) Mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening.

- (b) Menyerahkan dan menunjukkan dokumen asli KTP/Paspor (untuk WNI) atau KITAS/KITAP (untuk WNA) yang berlaku.
- (c) Melampirkan NPWP
- (d) Melampirkan surat referensi (jika diperlukan)
- (e) Fotokopi akte pendirian dan perubahannya (bila ada) yang telah disahkan oleh Menteri kehakiman.
- (f) Fotokopi bukti identitas para pengurus serta menunjukkan berkas-berkas aslinya.
- (g) SIUP/TDP/SITU.
- (h) Surat keterangan domisili.

### **3) Deposito iB Hijrah**

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi ananda. Untuk membuka deposito ib hijrah dibutuhkan beberapa persyaratan yaitu:

Perindividu:

- (a) Mengisi formulir pembukaan rekening
- (b) Melampirkan fotokopi identitas diri
  - WNI: KTP/SIM
  - WNA: KITAS/KITAP, paspor dan surat referensi
- (c) Lampirkan NPWP/surat pernyataan terkait (WNI) atau tax registration (WNA).

Non-perindividu:

- (a) Mengisi formulir pembukaan rekening
- (b) Melampirkan berkas seperti:
  - NPWP
  - Akta pendirian perusahaan
- (c) Izin usaha yaitu TDP dan SIUP bagi badan usaha
- (d) Surat kuasa penunjukkan pengelolaan rekening
- (e) Bukti identitas penerima dan pemberi kuasa

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskriptif Data Responden

Penelitian ini menyebarkan kuesioner terhadap 53 responden nasabah haji pada Bank Muamalat KCP Metro Lampung. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi empat (4) jenis yaitu: usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah. Berikut ini gambaran umum dari responden yaitu:

#### a. Gambaran Umum Responden Menurut Usia

Karakteristik responden menurut usia sebagai berikut:

**Table 2.1**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Di bawah 25 tahun	10	18,9 %
26 – 35 tahun	14	26,4 %
36 – 50 tahun	14	26,4 %
Di atas 50 tahun	15	28,3 %
Jumlah	53	100 %

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table 2.1 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar berusia diatas 50 tahun yaitu sebanyak 15 orang (28,3 %), berusia antara 26-35 tahun sebanyak 14 orang (26,4 %), berusia 36 – 50 tahun sebanyak 14 orang (26,4 %), dan yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 11 orang (18,9%).

**b. Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin**

Karakteristik responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

**Table 2.2**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	19	35,8 %
Perempuan	34	64,2 %
Jumlah	53	100 %

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table 2.2 diatas menunjukkan bahwa respoden dalam penelitian ini Sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 34 orang (64,2 %) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 (35,8 %).

**c. Gambaran Umum Responden Menurut Pekerjaan**

Gambaran umum responden menurut pekerjaan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 13 kategori yaitu wiraswasta, pns, pensiunan, wirausaha, pedagang, pengusaha, petani, peternak, pegawai swasta, IRT, mahasiswa, mekanik, dan guru.

**Table 2.3**  
**Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	11	20,8 %
Pensiunan	7	13,2 %
Mahasiswa	9	17%
PNS	4	7,5 %
Pegawai swasta	4	7,5 %
Guru	3	5,7 %
Wirausaha	3	5,7 %
Pengusaha	4	7,5 %
Pedagang	4	7,5 %
Peternak	1	1,9 %
Petani	1	1,9 %
IRT	1	1,9 %
Mekanik	1	1,9 %
Jumlah	53	100 %

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table 2.3 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 11 orang (20,8 %), bekerja sebagai pesiunan sebanyak 7 orang (13,2 %), bekerja sebagai mahasiswa sbanyak 9 orang (17%), bekerja sebagai PNS sebanyak 4 orang (7,5%), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 4 orang (7,5%), bekerja sebagai guru sebanyak 3 orang (5,7%), bekerja sebagai wirausaha sebanyak 3 orang (5,7%), bekerja sebagai pengusaha sebanyak 4 orang (7,5%), bekerja sebagai pedagang sebanyak 4 orang (7,5%), bekerja sebagai peternak, petani, IRT, dan mekanik masing-masing sebanyak 1 orang (1,9%).

**d. Gambaran Umum Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah**

**Table 2.4**  
**Karakteristik Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah**

Lamanya menjadi nasabah	Frekuensi	Persentase %
<1 tahun	9	17%
1-5 tahun	31	58,5%
>5-10 tahun	11	20,8%
>10 tahun	2	3,8%
jumlah	53	100%

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table 2.4 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini Sebagian besar sudah menjadi nasabah selama 1-5 tahun yaitu sebanyak 31 orang (58,5%), nasabah selama >5-10 tahun sebanyak 11 orang (20,8%), nasabah selama <1 tahun sebanyak 9 orang (17%), dan nasabah selama >10 tahun sebanyak 2 orang (3,8%).

**e. Statiska Deskriptif**

Statiska deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau penjelasan suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum dan minimum yang merupakan ukuran untuk mengetahui apakah variable terpengaruh secara normal atau tidak. Analisis statistic deskriptif pada populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil angket.

Variable dependen dalam penelitian ini adalah profitabilitas sedangkan variable independennya adalah layanan dan produk tabungan haji.

**Table 2.5**  
**Statistika deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan	53	20.00	24.00	22.4906	.86874
Produk Haji	53	16.00	19.00	17.9434	.74460
Profitabilitas	53	19.00	25.00	22.3019	1.33855
Valid N (listwise)	53				

Sumber: data primer diolah 2022

Hasil dari analisis deskriptif pada table diatas menggambarkan bahwa terdapat jumlah 53 sampel N pada tiap-tiap variable yang diteliti. Pada variable layanan menunjukkan bahwa jumlah 53 sampel N pada setiap variable yang diteliti. Pada variable layanan menunjukkan selisih yang tidak jauh yaitu nilai terkecil (minimum) sebesar 20.00 dan nilai terbesar (maksimum) sebesar 24.00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 22.4906 dan memiliki standar deviasinya sebesar 0.86874.

Pada variable produk tabungan haji menunjukkan bahwa terdapat jumlah 53 sampel N pada setiap variable yang akan diteliti. Pada variable produk haji menunjukkan selisih antara nilai terkecil (minimum) sebesar 16.00 dan nilai terbesar (maksimum) sebesar 19.00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 17.9434 dan mempunyai standar deviasinya sebesar 0.74460.

Pada variable profitabilitas menunjukkan bahwa terdapat jumlah 53 sampel N pada setiap variable yang diteliti. Pada variable profitabilitas menunjukkan bahwa terdapat jarak yang jauh antara nilai terkecil (minimum) sebesar 19.00 dengan nilai terbesar (maksimum) sebesar

25.00, sedangkan nilai rata-rata (mean) sebesar 22.3019 dan standar deviasinya sebesar 1.33855.

## 2. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian terhadap instrument penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian instrument ini dilakukan untuk diujicobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kevalidan instrument penelitian tersebut kepada 53 responden yang memiliki karakteristik sama dalam sampel penelitian. Berikut ini hasil pengujian terhadap validitas dan reliabilitas instrument penelitian:

### a. Uji Validitas

**Table 2.6**  
**Hasil Uji Validitas Layanan**

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
Layanan	Item 1	0,235	0,265	Tidak valid
	Item 2	0,583	0,265	Valid
	Item 3	0,449	0,265	Valid
	Item 4	0,342	0,265	Valid
	Item 5	0,334	0,265	Valid
	Item 6	0,219	0,265	Tidak valid

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table tersebut menunjukkan bahwa nilai korelasi produk moment (r-hitung) untuk masing-masing item pertanyaan pada item 1 dan item 6 tidak valid dari nilai r table 0,265 (taraf signifikan 5% dan  $n = 53$ ), dan untuk item-item lainnya dinyatakan valid karena lebih besar dari r table.

**Table 2.7**  
**Hasil Uji Validitas Produk Tabungan Haji**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Nilai r table</b>	<b>Keterangan</b>
Produk Tabungan Haji	Item 1	0,269	0,265	Valid
	Item 2	0,506	0,265	Valid
	Item 3	0,461	0,265	Valid
	Item 4	0,376	0,265	Valid
	Item 5	0,313	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table tersebut menunjukkan hasil bahwa nilai korelasi person moment (r-hitung) untuk setiap masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai r table sebesar 0,0265 (taraf signifikan 5% dan  $n = 53$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**Table 2.8**  
**Hasil Uji Validitas Profitabilitas**

<b>Variable</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Nilai r table</b>	<b>Keterangan</b>
Profitabilitas	Item 1	0,341	0,265	Valid
	Item 2	0,501	0,265	Valid
	Item 3	0,287	0,265	Valid
	Item 4	0,515	0,265	Valid
	Item 5	0,538	0,265	Valid

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table tersebut menunjukkan hasil bahwa nilai korelasi produk moment (r-hitung) untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai r table sebesar 0,265 (taraf signifikan 5% dan  $n = 53$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**b. Uji Reliabilitas**

**Table 2.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variable</b>	<b>Nilai Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Layanan	0,720	Reliabel
Produk Tabungan Haji	0,606	Reliabel
Profitabilitas	0,609	Realibel

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Cronbach's alpha diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tersebut realibel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

**Tabel 2.10**  
**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69259444
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.099
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan uji kolmogrov-smirnov yang diperoleh nilai signifikan residual dari model regresi adalah 0,200. Karena nilai signifikan 0,200 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka disimpulkan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 2.11**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.349	1.644		.820	.416
	Layanan	.097	.061	.219	1.607	.114
	Produk Tabungan Haji	-.166	.071	-.319	-2.340	.023

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa semua variable mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu variable layanan dengan nilai Sig. 0,114 dan variable produk tabungan haji dengan nilai Sig. 0,023 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi

masalah heteroskedastisitas pada residual dan model regresi layak untuk digunakan.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk menjelaskan nilai dari variable dependen apabila nilai variable indepeden mengalami kenaikan atau penurunan dan digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara pengaruh dari layanan (X1), produk tabungan haji (X2) terhadap profitabilitas (Y). Hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

**Table 2.12**  
**Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefesien regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	17,710	3,041	0,000
Layanan	-0,193	-0,898	0,373
Produk Tabungan Haji	0,498	1,986	0,052
Adjusted R Square	0,40		
F hitung	2,082		
Sig. F	0,135		

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan table tersebut diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 17,710 + (-0,193) \text{ Layanan} + 0,498 \text{ Produk Tabungan Haji}$$

Berdasarkan nilai persamaan regresi linear berganda diatasmaka dapata dianalisiskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta menunjukkan sebesar 17,710 menyatakan bahwa variable independent meliputi Layanan dan Produk Tabungan Haji dianggap konstan, maka rata-rata profitabilitas adalah sebesar 17,710.
- b. Pada variable layanan mempunyai koefisien regresi sebesar -0,193 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan layanan akan menurunkan profitabilitas sebesar 0,193.
- c. Koefisien regresi produk tabungan haji sebesar 0,498 yang menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan produk haji akan meningkatkan profitabilitas sebesar 0,498.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Secara Parsial (Uji T)

Hasil pengujian tersebut dapat menentukan hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Untuk mengetahui hasil pengujian ditentukan kriteria sebagai berikut:

- Nilai  $Sig < 0,05$  = berpengaruh signifikan
- Nilai  $Sig > 0,05$  = tidak berpengaruh signifikan

**Table 2.13**  
**Uji Parsial**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.710	5.824		3.041	.004
	Layanan	-.193	.215	-.125	-.898	.373
	Produk tabungan haji	.498	.251	.277	1.986	.052

a. Dependent Variable: profitabilitas  
D

Dari table diatas, maka hasil regresi berganda dapat menganalisis pengaruh masing-masing variable Layanan dan Produk Tabungan Haji terhadap Profitabilitas dari tingkat signifikan. Hasil pengujian hipotesis masing-masing variable independen dengan uji t terhadap variable dependen dapat dianalisis sebagai berikut:

### 1) Uji Hipotesis Pertama (H1)

Berdasarkan table hasil uji untuk variable layanan dapat diperoleh nilai  $t_{hitung} = -0,898$  sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05/2$ , ( $n=53$ ), ( $k=2$ ),  $dk= 53-2-1= 50$ ) adalah  $2,009$ ,  $t_{hitung} -0,898 < 2,009$  dengan angka signifikan  $0,373 > 0,05$  maka dapat dinyatakan hipotesis ditolak. Berdasarkan kriteria diatas dapat diketahui bahwa pada taraf signifikan  $0,05$  variabel layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variable profitabilitas.

### 2) Uji Hipotesis Kedua (H2)

Berdasarkan table hasil uji t untuk variable produk tabungan haji dapat diperoleh nilai  $t_{hitung} = 1,986$  sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05/2$ , ( $n=53$ ), ( $k=2$ ),  $dk= 53-2-1= 50$ ) adalah  $2,009$  jadi  $t_{hitung} 1,986 < t_{tabel} 2,009$  dengan angka signifikan  $0,052 > 0,05$  maka dapat dinyatakan hipotesis ditolak. Berdasarkan kriteria diatas dapat diketahui bahwa pada taraf signifikan  $0,05$  variabel produk tabungan haji tidak berpengaruh signifikan terhadap variable profitabilitas.

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak dengan variable dependen. Berikut hasil uji F dengan menggunakan pengujian statistic

**Table 2.14**  
**Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.164	2	3.582	2.082	.135 <sup>b</sup>
Residual	86.006	50	1.720		
Total	93.170	52			

a. Dependent Variable: profitabilitas

b. Predictors: (Constant), produk haji, layanan

Dari hasil regresi menunjukkan bahwa model yang digunakan adalah bisa diterima hal ini dapat dibuktikan. Berdasarkan table output SPSS diatas, diketahui nilai signifikan sebesar  $0,135 > 0,05$  dan f hitung sebesar  $2,082 > f$  table  $2,008$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variable independent berpengaruh terhadap variable profitabilitas.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 dan 1, nilai yang semakin mendekati satu maka variable independent mampu memberikan

semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable dependen dan sebaliknya.

**Table 2.15**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.277 <sup>a</sup>	.077	.040	1.31153

a. Predictors: (Constant), produk haji, layanan

Dari table diatas, angka koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,40 maka hal ini berarti bahwa variable layanan dan produk tabungan haji berpengaruh terhadap variable profitabilitas sebesar 40% sedangkan sisanya (100% - 40% = 60%) dipengaruhi oleh variabel lain yang diluar persamaan regresi ini atau variable yang tidak diteliti yang mempengaruhi profitabilitas.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan menggunakan aplikasi SPSS V.22 for windows, variable independent yang terdiri dari layanan dan produk tabungan haji berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap profitabilitas Bank Muamalat Kcp Metro Lampung yang ditunjukkan oleh nilai Sig. F  $0,135 > 0,05$  dan f hitung  $2,082 > f$  table  $2,008$ .

Berdasarkan regresi linear berganda pada koefisien regresi variable layanan dalam mempengaruhi profitabilitas ditandai dengan nilai t hitung sebesar  $-0,898$  dan Sig. sebesar  $0,373$ . Nilai Sig. diatas taraf signifikan  $0,05$ , akan tetapi t hitung dibawah taraf t table sebesar  $2,009$ . Artinya,  $H_0$  ditolak

dan  $H_0$  diterima karena tidak ada pengaruh layanan terhadap profitabilitas. Sedangkan, variable produk tabungan haji menunjukkan nilai Sig. 0,052 dan nilai t hitung 1,986. Nilai Sig. diatas taraf signifikan 0,05 dan t hitung dibawah t table sebesar 2,009.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan nilai adjusted r square sebesar 0,40 berarti baru diketahui 40% yang mempengaruhi profitabilitas bank. Nilai 40% diperoleh dari persentase berdasarkan layanan dan produk tabungan haji yang diberikan bank untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Sedangkan sisanya 60% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini seperti produk tabungan lain, giro maupun deposito. Jika dilihat dari permasalahan.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya terletak pada banyaknya keuntungan yang didapat oleh perusahaan, akan tetapi juga dengan bagaimana cara mempertahankannya agar keuntungan tersebut tetap terjaga dan dapat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Di tengah persaingan dunia perbankan yang semakin kuat dalam mempertahankan keuntungan atau profit merupakan salah satu Langkah yang tepat agar tetap bertahan dalam persaingan tersebut.

Profitabilitas bank juga harus dipertahankan dan diimbangi layanan yang baik juga terhadap nasabah terutama nasabah haji. Apabila nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bank maka nasabah tersebut akan terus menggunakan produk tabungan haji tersebut. Dan atas penggunaan produk tabungan haji atau jasa dapat membantu menaikkan keuntungan bank tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang dibuktikan dengan hasil pengolahan data SPSS 22 *for windows*, maka dapat disimpulkan bahwa layanan dan produk tabungan haji secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas yaitu sebesar Sig. 0,139 > 0,05 dan nilai F hitung 2,082 > F hitung 2,008. Maka dapat dikatakan bahwa memang benar ada pengaruh layanan dan produk tabungan haji terhadap profitabilitas. Dan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel layanan dan produk tabungan haji memiliki pengaruh sebesar 40% terhadap variable profitabilitas sedangkan sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hasil uji t pada variable layanan diperoleh t hitung -0,898 < t table 2,009 dan nilai Sig. 0,373 dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung < t table menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas Bank Muamalat KCP Metro. Sedangkan untuk variable produk tabungan haji diperoleh t hitung 1,986 < t table 2,009 dengan nilai signifikan 0,052 dan taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung < t table yang menyatakan  $H_0$  ditolak, artinya variable produk tabungan haji tidak berpengaruh terhadap profitabilitas pada Bank Muamalat KCP Metro Lampung.

## **B. Saran**

1. Bank Muamalat KCP Metro Lampung harus mampu mempertahankan atau berusaha untuk lebih baik lagi jika ingin terus meningkatkan dan mempertahankan profitabilitasnya khususnya dengan memperhatikan faktor - faktor yang mempengaruhi profitabilitas.
2. Penelitian selanjutnya agar disarankan untuk menambahkan variable independent dari penelitian ini dengan varibael lain yang memungkinkan dapat mempengaruhi profitabilitas pada Bank Muamalat Kcp Metro Lampung yang diharapkan lebih akurat dan valid.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan menambah pengetahuan bagi nasabah atau masyarakat terlebihnya lagi bagi mahasiswa yang dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi pengambilan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. *Metedologi Penelitian Kauntitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Al Arif, M. N. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Caroline A., Leliani. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikrosil Vol. 3 No. 2*, 2013.
- Christalisana, C.. Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Kontruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pda Proyek Di Kabupaten Pandelang. *Jurnal Fondasi Vol 7 No 1*, 87-98, 2018.
- Darwani H. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- Daulay, A. N., Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia. *Human Fallah No. 1/Januari-Juni2017*
- Dokumentasi Pembukuan Bank Muamalat Metro Tahun 2020.
- Dewi, O. R. Pengaruhnya Dana Pihak Ketiga, Inflasi, BI Rate, dan Kurs Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia Periode 2013-2017. *SkripsiFakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universita Islam Raden Intan Lampung*, 2018.
- Fanani, I., Djati, S. P., & Silvanita, K. (tt). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI). *Fundamental Management Journal Vol. 1 No 1*, 40-53.
- Garalka, & Darmanah. *Metodelogi Penelitian*. Lampung: CV Hira Tech, 2019.
- Indrasari, M. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* . Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmadi, & Nia Siti Sunarsih. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta CV, 2013.
- Kasmiasi, & Nia Siti Sunarsih. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Kusumastuti, A., & Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.
- Martono, N. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

- Midawiah. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makasar. *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makasar*, 2012.
- Muhamad. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Mukhlis, & Neneng Safitri. Penaruh Tabungan Haji Terhadap Tingkat Laba Pada Unit Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, tt.
- Muliawati S., Moh. Khoiruddin. Faktor-Faktor Penentu Poriftabilitas Bank Syariah Di Indonesia. *Management Analysis Journal*, 2015.
- Mulyawan, S. *Manajemen Keuangan*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Nasehudin, T. S & Nanang Gozali., *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Passe, L., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*, 2016.
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing, 2008.
- Purwaningsih, F. Pengaruh Tabungan Mudharabah, Pembiayaan Mudharabah-Musyarakah dan Pendapatan Operasional Lainnya Terhadap Laba Studi pada Bank Jatim Syariah Periode 2007-2015. *AN-NISBAH Vol. 02 No. 02*, 2016.
- Putri F. L. Pengaruh Pembiayaan Mudharabh Terhadap Profitabilits Bank Syariah. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Dan Keuangan Vol. 5 No. 1*, 2017.
- Putro, R. A., & Kama, M. Analisis Pengaruh Bran Reputation Bran Competence dan Bran Liking Terhadap Trust In Bran Pada Konsumen Windows Phone Nokia di Surabaya. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi Vol. 10 No. 2*, 178-185,2013.
- Rusby, Z. *Manajemen Pebankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017.
- Sari, N.A., & Astutiningsih. Pengaruh Tabungan Wadiah dan Giro Wadiah Terhadap Pembiayaan Mudharabah dan Laba Bersih Bank Syariah Mandiri Periode Januari 2017 – Desember 2019. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol. 1 No.1*,78-88, 2021.
- Sarwono, J. *Metedo Penelitian Kauntitatif Dan Kaulitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Siyoto, S. *Dasar Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudirman I. W. *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir KONvensional yang Profesional*. Jakarta: Kencana, 2013.

- Syahrum, Salim. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Tarigan, Ismail Rasyid Ridla. Tabungan Haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi (Prespektif Ekonomi Islam). *Al-Mabhats Jurnal Penelitian Sosial Agama Vol. 2 No. 2*, 2017.
- Wawancara dengan kepala cabang Bank Muamalat Metro.
- Wijaya, B. I., & Panji Sedana. Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Kebijakan Dividen Dan Kesempatan Investasi Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 4 No. 12*, 2015.
- Yuliara, I. M. *Modul Regresi Linier Sederhana*. Universitas Udayana, 2016.

# **LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), e-mail: [iain@metrouniv.ac.id](mailto:iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2726/In.28.3/D.1/TL.00/9/2021 Metro, 13 September 2021  
Lampiran : -  
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Drs. M. Saleh, M.A.  
Di-  
Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)  
Judul : Analisis Pengaruh Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Profit Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Kota Metro Lampung)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Pendahuluan  $\pm$  1/6 bagian
  - b. Isi  $\pm$  2/3 bagian
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan FEBI

**Siti Zulaikha**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 4231/In.28.1/J/TL.00/12/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Mat Jalil (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **RISA DIAN LESTARI**  
NPM : 1804100087  
Semester : 7 (Tujuh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP  
PROFITABILITAS BANK SYARI'AH (STUDI KASUS BANK  
MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG)**

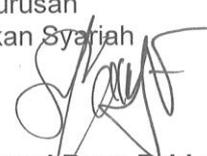
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 16 Desember 2021  
Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

  
**Muhammad/Ryan Fahlevi, M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

## **OUTLINE**

### **PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Masalah dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Pelayanan
  - 1. Pengertian Pelayanan
  - 2. Poses Pelayanan
- B. Produk Haji

1. Pengertian Produk Haji
2. Kualitas Produk
- C. Profitabilitas
  1. Pengertian Profitabilitas
  2. Ayat tentang Profitabilitas
  3. Rasio Profitabilitas
  4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas
- D. Kerangka Konsep Penelitian
- E. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrument Penelitian
- F. Teknik Analisis Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Profil Bank Muamalat KCP Metro Lampung
  1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat
  2. Visi Misi Bank Muamalat
  3. Structural Bank Muamalat
  4. Administrasi Bank Muamalat
- B. Hasil Penelitian
  1. Statiska Deskriptif
  2. Analisis Linear Berganda
  3. Pengujian Hipotesis
- C. Pembahasan

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
  - B. Saran
-

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Metro, Oktober 2021

Peneliti,



**Risa Dian Lestari**

NPM. 1804100087

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi



**Dr. Mat Jalli, M.Hum**

NIP. 196208121998031001

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP PROFITABILITAS  
BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**

Setiap responden hanya diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

TT = Tidak Tahu (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Berilah tanda silang (X) untuk mengisi jawaban anda pada kolom dibawah ini:

**Daftar Pernyataan:**

No	Variabel Layanan	SS	S	TT	TS	STS
1.	Layanan produk haji yang diberikan bank memuaskan nasabah					
2.	Terdapat hambatan dalam memberikan layanan produk haji kepada nasabah					
3.	Nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan produk haji					
3.	Layanan tabungan haji dapat meningkatkan profit bank					
4.	Layanan daftar haji dapat meningkatkan profit bank					
5.	Layanan produk haji dapat mempengaruhi profitabilitas bank					
No	Variable Produk Haji	SS	S	TT	TS	STS
1.	Produk haji saat ini di minati oleh nasabah					
2.	Kemudahan persyaratan pendaftaran tabungan haji merupakan keunggulan produk haji					

3.	Keunggulan produk haji yang dimiliki bank menarik minat nasabah					
4.	Produk haji dapat membantu menaikkan profit bank dalam skala besar					
5.	Produk haji lebih berpengaruh menaikkan profit bank dibandingkan dengan produk yang lain					

Metro, Oktober 2021

Peneliti,



**Risa Dian Lestari**

NPM. 1804100087

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 196208121998031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3352/In.28/D.1/TL.00/10/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan Bank Muamalat KCP Met  
BANK MUAMALAT KCP METRO  
LAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3351/In.28/D.1/TL.01/10/2021, tanggal 27 Oktober 2021 atas nama saudara:

Nama : **RISA DIAN LESTARI**  
NPM : 1804100087  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 27 Oktober 2021  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001

No	Variabel Layanan	SS	S	TT	TS	STS
1.	Layanan produk haji yang diberikan bank memuaskan nasabah					
2.	Terdapat hambatan dalam memberikan layanan produk haji kepada nasabah					
3.	Nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan produk haji					
3.	Layanan tabungan haji dapat meningkatkan profit bank					
4.	Layanan daftar haji dapat meningkatkan profit bank					
5.	Layanan produk haji dapat mempengaruhi profitabilitas bank					
No	Variable Produk Haji	SS	S	TT	TS	STS
1.	Produk haji saat ini di minati oleh nasabah					
2.	Kemudahan persyaratan pendaftaran tabungan haji merupakan keunggulan produk haji					
3.	Keunggulan produk haji yang dimiliki bank menarik minat nasabah					
4.	Produk haji dapat membantu menaikkan profit bank dalam skala besar					
5.	Produk haji lebih berpengaruh menaikkan profit bank dibandingkan dengan produk yang lain					
No	Variabel Profitabilitas	SS	S	TT	TS	STS
1.	Tingkat keuntungan bank mengalami penurunan dan kenaikan setiap tahunnya					
2.	Jika sumber daya atau asset menurun maka keuntungan bank juga menurun					
3.	Penurunan keuntungan mempengaruhi kondisi keuangan bank					
4.	Kenaikan keuntungan bank dapat meningkatkan performa bank					
5.	Bank mampu mempertahankan tingkat keuntungan setiap tahunnya					

Questionnaire Number		Questionnaire Code	
Number Entry			

**KUESIONER SURVEY PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG)**

**Perkenalan;** Selamat pagi/siang/sore/malam Saudara/i, Saya Risa Dian Lestari, Interviewer dari Prodi Perbankan Syariah IAIN METRO. Untuk Mata Kuliah Metode Penelitian Kuantitatif. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Layanan Produk Terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)**, saya harapkan Saudara/i bersedia untuk meluangkan waktu sekitar 10-15 menit untuk menjawab beberapa pernyataan dibawah ini.

**PETUNJUK PENGISIAN !  
BERILAH TANDA ✓ PADA PERNYATAAN SESUAI DENGAN DIRI ANDA**

**DATA RESPONDEN; Harus diisi lengkap (jika tidak lengkap tidak sah)**

<b>Nama</b>			<b>L</b> Laki-laki	<b>P</b> Perempuan
<b>Alamat Rumah</b>				
	<b>Kelurahan;</b>	<b>Kecamatan;</b>		
	<b>Kode Pos;</b>			
<b>Usia</b>	<b>Tahun</b>			
<b>Nomor Telephone/Hp</b>	/			
<b>Pekerjaan</b>				
<b>Status Jabatan</b>				
<b>Berapa lama bergabung menjadi nasabah di Bank Muamalat</b>	1. < 1 Tahun 2. 1 - 5 Tahun 3. > 5 – 10 Tahun 4. >10 Tahun			

**PETUNJUK PENGISIAN !  
BERILAH TANDA PADA PERNYATAAN BERIKUT SESUAI DENGAN DIRI ANDA**

**CONTROL; Harus diisi lengkap! (jika tidak lengkap dianggap tidak sah)**

<b>Nama Interviewer</b>	
<b>Tanggal Interview</b>	- - 2021
<b>Jam Interview</b>	s/d



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 3351/In.28/D.1/TL.01/10/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **RISA DIAN LESTARI**  
NPM : 1804100087  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LAYANAN PRODUK HAJI TERHADAP PROFITABILITAS BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP METRO LAMPUNG)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 27 Oktober 2021

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
  
HASAN ARIFIN

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 008/BMI/MTR/II/2022  
Lamp. : -

Metro, 8 Februari 2022 M

**Kepada Ykh.  
Ibu Zulaikha S.Ag, MH  
Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hasan Arifin S.E., M.M  
Jabatan : Branch Manager  
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

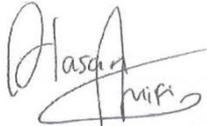
Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan research/survey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM/Semester : 1804100087  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Layanan Produk Haji terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Metro, Lampung)

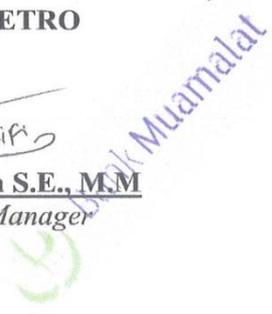
Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

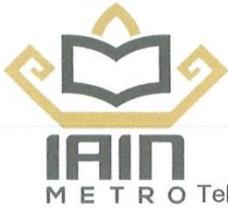
*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KCP METRO**



**Hasan Arifin S.E., M.M**  
Branch Manager





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-116/ln.28/S/U.1/OT.01/01/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804100087

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 14 Februari 2022  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Layanan Produk Haji Terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Metro Lampung)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 16 Februari 2022  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Kamis / 19 Agustus 2021	- Kata sambung tidak boleh di depan paragraf - Pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian masih salah	

Pembimbing Skripsi

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



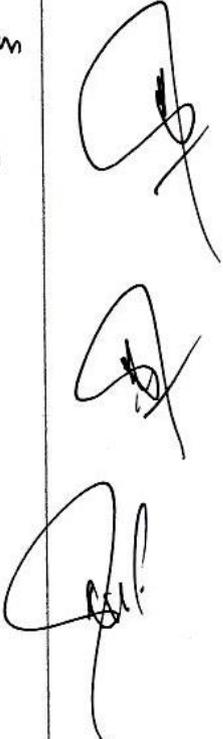
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
	Senin / 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- cover salah</li><li>- kata yang sama dalam satu kalimat.</li><li>- Ayat Al-Quran yang salah (tidak rapi)</li><li>- Pertanyaan perelihaan masih salah</li><li>- Daftar pustaka masih salah</li></ul> <p>Ace</p>	

Pembimbing Skripsi



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

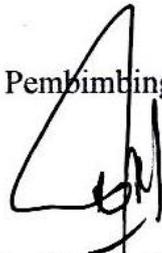
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1	07 September 2021	Daftar Pustaka	

Pembimbing Skripsi

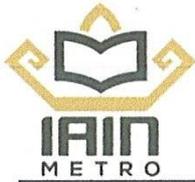


**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.idE-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

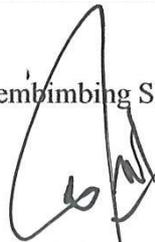
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Senin / 18 Agustus 2021	ACC Outline ACC APD	

Pembimbing Skripsi



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringrayo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VII/2021

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
	Senin/ 10 Januari 2021	Bimbingan angket /kuesioner cth: Kuesioner pertama itu ternyata hanya variabel X nya saja yang disebarakan. Dan yang sekerang sudah ada penambahan kuesioner variabel Y	

Pembimbing Skripsi

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
1.	Selasa/ 08 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Halaman persembahan</li><li>- Kata pengantar ganti name kajur PBS.</li><li>- Bab I sebaiknya tidak banyak kutipan</li><li>- Identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah diperbaiki kembali</li><li>- Penggunaan kata sambung tidak boleh diawal kalimat/paragraf.</li><li>- Kesimpulan harus berkaitan dgn hipotesis</li></ul>	

Pembimbing,

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Ris Rabu/09 Februari 2022	- Halaman Persembahan dikurangi - Kata Pengantar - Bab 20 hlm 20 Perbaiki Abjad bagian "Faktor - faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas"	  

Pembimbing,

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risa Dian Lestari  
NPM : 1804100087

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester/TA : VIII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 14 Februari 2022	Ace di lengkapi	

Pembimbing Skripsi

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Risa Dian Lestari**  
NPM. 1804100087

## DOKUMENTASI





14.40 4G 75%

Bank Muamalat

BPKH AyoHaji Bank Muamalat Pertama Murni Syariah

### Hijrah Multiguna

Mulai langkah pertamamu untuk menunaikan ibadah suci dengan scan QR Code ini



<http://bk.ly/HijrahMultiguna-MDIN>

- Fasilitas hingga Rp100 juta (setara dengan 4 porsi ONH)
- Jangka waktu fasilitas hingga 60 bulan

#HajjMuda #AyoHaji

Bank Muamalat Syariah Tbk (Perseroan Terbatas) PT Bank Muamalat Syariah Tbk

LOGIN DAFTAR

Produk & Layanan Promo Konten Islami

Hubungi Kami **GRIS** NOW Buka Rekening

< Geser untuk Cek Saldo Instan >

**#AyoHijrah**  
v 1.4.0

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Risa Dian Lestari, lahir pada tanggal 24 Desember 1999 di Desa Gantiwarno, Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur. Peneliti merupakan anak kedua dari bapak Miskirin dan ibu Martinah.

Peneliti menyelesaikan Pendidikan di SD 3 Gantiwarno lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan Pendidikan ke SMPN 1 Pekalongan lulus pada tahun 2015, dan melanjutkan ke SMK Islam Bina Khalifah Bangsa (Campus Pink) lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, peneliti melanjutkan Pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada semester 1 Tahun Ajaran 2018/2019 sampai Tahun Ajaran 2021/2022.