

Pengaruh Akad Mudharabah pada Produk Takaful (Fulnadi) terhadap Kepuasan Nasabah, Ditinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya)

Annas Syams Rizal Fahmi

Fakultas Syariah, Universitas Darussalam Gontor

E-mail: annassyams@unida.gontor.ac.id

Zulfajrin

Fakultas Syariah, Universitas Darussalam Gontor

E-mail: zulfajrin96@gmail.com

Abstrak

Mudharabah adalah kerja sama antara pemilik dana atau penanam modal dengan pengelola modal untuk melakukan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Berdasarkan hasil wawancara awal bahwa implementasi akad Mudharabah yang diterapkan pada produk fulnadi merupakan produk yang paling banyak diminati peserta asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya, dibuktikan dengan populasi 90% dari seluruh nasabah pada tahun 2011 adalah dari nasabah Fulnadi, yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tersebut. Dari pengamatan awal yang dilakukan peneliti dan hasil observasi awal, peneliti memberikan hipotesis awal bahwa ada pengaruh dari akad mudharabah pada produk fulnadi terhadap kepuasan nasabahnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan jenis dari penelitian kasus dengan mengambil sampel sebanyak 20 responden dan 10% dari total populasi dari seluruh peserta fulnadi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul selanjutnya diolah dengan analisis korelasi product moment, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, dan terakhir menggunakan uji hipotesis yang menggunakan tiga pengujian yaitu metode, uji keefisien determinasi (uji r), uji signifikansi simultan (uji f), uji signifikansi parameter individual (uji statistik t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan serta pengaruh akad mudharabah pada produk fulnadi mempunyai hubungan yang signifikan, berdasarkan hasil pengujian melalui program SPSS, nasabah telah mendapatkan apa yang mereka inginkan dari hal fisik maupun spiritual dalam mengambil produk tersebut, yang sesuai dengan syariat Islam dan berbagai faktor lainnya, sehingga menimbulkan kepuasan menurut pandangan Islam pada nasabah akan produk tersebut dalam jangka yang lama.

Kata Kunci: *Mudharabah, Takaful, Kepuasan Nasabah, Correlation Product Moment.*

PENDAHULUAN

Manusia adalah salah satu makhluk yang dikelilingi oleh bahaya atau risiko dan berbagai bahaya yang dapat mengancam kesehatan mereka sendiri, sementara efek dari bahaya tersebut akan membahayakan orang lain, misalnya mereka telah kehilangan kesempatan untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan. Salah satu tujuan dasar dari setiap manusia adalah mendapatkan keamanan. Aman disini maksudnya adalah terhindar dari risiko yang kemungkinan akan terjadi dimasa akan datang. Oleh karena itu untuk menghindari risiko tersebut PT. Takaful Keluarga cab. Surabaya menyediakan berbagai produk yang diminati nasabah, salah satunya produk takaful (Fulnadi) dengan akad *mudharabah*.

Akad *mudharabah* yang diterapkan dalam PT. Takaful Keluarga cab. Surabaya ini adalah salah satu akad yang paling banyak digunakan oleh masyarakat muslim khususnya daerah Surabaya, dibuktikan dengan populasi 90% dari seluruh nasabah pada tahun 2011 adalah dari nasabah Fulnadi, yang dalam artian akad *mudharabah* yang diterapkan dalam PT. Takaful Keluarga ini sangat diminati oleh masyarakat khususnya daerah Surabaya¹, takaful ini juga merupakan perusahaan asuransi pertama di dunia yang menerapkan prinsip Syariah, sehingga memiliki pengalaman dan perjuangan di masa-masa yang lalu.

Penelitian ini memberikan kontribusi kepada pemahaman masyarakat tentang akad *mudharabah* yang diterapkan pada produk fulnadi dan implementasi teori kepuasan nasabah dalam Islam. kontribusi dari penelitian ini diharap mampu menjelaskan tentang penerapan akad *mudharabah* pada produk fulnadi di perusahaan Asuransi Syariah Takaful Keluarga terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat membantu penyebaran penggunaan ekonomi yang Islami khususnya di Indonesia. Masyarakat tidak hanya mengambil produk fulnadi dengan melihat dari satu sisi saja melainkan berbagai manfaat yang terkandung didalamnya, seperti perlindungan terhadap resiko yang dihadapi nantinya, pendidikan anak, dan melalui dana *tabaru* masyarakat mendapatkan kepuasan dari segi *ruhiyah*, sehingga peminat dari pemakaian Asuransi Syariah Takaful meningkat dan

¹ Wawancara dengan pak Hilmy selaku direktur PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya, pada tanggal 25 juli 2017

dapat berkembang kedepannya.

Kegunaan penelitian ini di harapkan memberikan kontribusi yang menguntungkan kedua belah pihak agar lebih baik lagi kedepannya, dan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan itu sendiri, bagi peneliti juga penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan peneliti tentang pengaruh akad *mudharabah* pada produk takaful (fulnadi) terhadap kepuasan nasabah, dan penerapannya dalam hukum Islam, dan manfaat penelitian ini bagi pihak lainnya yaitu penelitian ini di harapkan bisa memberikan informasi dan sebagai pertimbangan kepada masyarakat dalam mengambil produk fulnadi dengan akad *mudharabah* di PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan jenis dari penelitian kasus dengan pendekatan fenomenologi, dengan mengambil sampel sebanyak 20 responden dengan 10% dari total populasi dari seluruh peserta fulnadi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul selanjutnya diolah dengan uji validitas dan realibilitas, dan analisis korelasi *product moment*, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik yang menggunakan tiga pengujian yaitu uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas, dan tahap terakhir menggunakan uji hipotesis yang menggunakan tiga pengujian yaitu uji keofisien determinasi (uji r), uji signifikansi simultan (uji f), uji signifikansi parameter individual (uji statistik t).

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Mudharabah

Mudharabah secara bahasa berasal dari kata *dha, ra, ba* mengikuti *wazan mufa'alah* yang menandakan pekerjaan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih. *Mudharabah* merupakan salah satu akad yang dilaksanakan dua pihak, pemilik modal (*shohibul mal*) dan pelaku usaha yang menjalankan modal (*mudharib*)².

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *mudharabah*

² Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta, Rajagrafindo persada: 2016) 149

kerja sama antara pemilik dana atau penanam modal dengan pengelola modal untuk melakukan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah³.

Secara umum *mudharabah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu *mudharabah mutlaqah (unrestricted investment)* dan *mudharabah muqayyadah (restricted investment)*. Akad *mudharabah mutlaqah* adalah pengelola modal diberi keleluasaan dalam mengelola dan menjalankan modal. Dalam artian yaitu mengelola jenis usaha, termasuk lokasi, dan tujuan usaha, dan pemilik tidak ada kewajiban untung ikut turun tangan dalam bisnis sebagai pengelola modal.

Selanjutnya dalam akad *mudharabah muqayyadah (restricted investment)*, pemilik modal sudah menentukan usaha yang harus dijalankan oleh pengelola modal. Maka dari itu pengelola harus menjalankan negosiasi atau adanya kesepakatan dari pemilik modal dalam mengelola suatu bisnis yang telah ditentukan oleh pemilik modal. Jenis usaha, lokasi, jangka waktu dan tujuan usaha harus sesuai dengan kesepakatan dan apa yang telah ditentukan oleh pemilik modal⁴.

Beberapa risiko yang dapat terjadi dalam akad *mudharabah* dan faktor yang relatif tinggi dalam setiap transaksi yaitu:

- a) *Side streaming*: nasabah menggunakan dana itu bukan seperti yang disebut dalam kontrak.
- b) Lalai dan kesalahan yang disengaja
- c) Penyembunyian keuntungan oleh nasabah, bila nasabahnya tidak jujur⁵.

2. Pengertian Investasi Syari'ah

Sedangkan investasi keuangan menurut syariah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemilik dana (*investor*) terhadap pemilik usaha (*emiten*) untuk memberdayakan pemilik usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dimana pemilik harta (*investor*) berharap untuk memperoleh manfaat tertentu, yang pada dasarnya kembali ke prinsip utama yaitu prinsip kehalalan dan keadilan⁶.

³ Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta, Rajagrafindo persada: 2015) 214

⁴ Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah*, (jakarta, Rajagrafindo persada: 2016) 157

⁵ Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta, Rajagrafindo persada: 2015) 219

⁶ *Ibid*, 359

Husain Hamid Hisan mengatakan bahwa asuransi adalah sikap *ta'awun* yang telah diatur dengan system yang sangat rapi, antara sejumlah besar manusia. Semuanya telah siap mengantisipasi suatu peristiwa. Jika sebagian mereka mengalami peristiwa tersebut, maka semuanya saling menolong dalam menghadapi peristiwa tersebut dengan sedikit pemberian (derma) yang diberikan oleh masing – masing peserta, dengan pemberian (derma) tersebut, mereka dapat menutupi kerugian yang dialami oleh peserta yang tertimpa musibah. Dengan demikian, asuransi adalah *ta'awun* yang terpuji, yaitu saling menolong dalam berbuat kebaikan dan takwa. Dengan *ta'awun* mereka saling membantu antara sesama, dan mereka takut dengan bahaya (malapetaka) yang mengancam mereka⁷.

3. Pengertian Asuransi Syari'ah

Dalam Bahasa arab asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan bertanggung disebut *mu'ammaan lahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* diambil dari kata *amana* memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut⁸.

Pengertian Kepuasan Dalam Islam

Kepuasan dalam Islam dikenal dengan *masalahah* dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Seorang muslim dalam memenuhi tingkat kepuasannya harus memperhatikan yaitu, barang atau jasa yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersikap *israf* (royal) dan *tabzir* (sia – sia). Oleh karena itu, praktek kepuasan dalam Islam tidak didasarkan banyak atau sedikitnya barang yang dikonsumsi, melainkan didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya⁹.

⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life And General*, jilid ke 3 (Jakarta, Gema Insani: 2004) 29

⁸ *Ibid*, 26

⁹ Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktifitas Ekonomi*, jilid ke 6 (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2015) 101

PEMBAHASAN

1. Konsep Mudharabah Dalam Asuransi Syariah

Akad *mudharabah* dalam asuransi syariah, adalah yang mana peserta menyertakan modal yang dimiliki untuk dikelola sesuai dengan prinsip Syariah dan keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan. Penerapan akad *mudharabah* pada produk *fulnadi* merupakan bentuk kerjasama antara pemilik modal (*shahibul mal*) dengan perusahaan Asuransi Takaful Keluarga sebagai pengelola (*mudharib*). Dalam akad *mudharabah* kontribusi yang dibayar oleh peserta akan dibagi menjadi dua rekening yaitu rekening tabungan (investasi) dan rekening *tabarru'*, dengan menggunakan akad *mudharabah* sebagai investasi, sedangkan dari dana pendidikan yang terkumpul dari peserta Asuransi Takaful akan di investasikan ke instrument investasi yang sesuai dengan syariah, dan dana *tabarru'* sebagai dana kebajikan yang digunakan untuk membantu peserta yang mengalami musibah¹⁰.

2. Hasil Penelitian

a) Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya¹¹, populasi yang digunakan oleh peneliti yaitu populasi dari seluruh nasabah ataupun pemegang polis asuransi syariah takaful keluarga, yang dalam hal ini dibatasi khusus nya daerah surabaya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi¹², maka dari itu peneliti mengambil hanya sebagian dari seluruh nasabah asuransi syariah takaful yaitu nasabah yang mengambil polis asuransi berupa asuransi Pendidikan atau *fulnadi* dengan menggunakan akad

¹⁰ Wawancara dengan pak Hilmy selaku direktur PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya, pada tanggal 25 juli 2017

¹¹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* jilid ke 2 (Bandung, Alfabeta: 2017) 61

¹² *Ibid*, 62

mudharabah.

Adapun rumus pengambilan populasi dan sampel yang digunakan peneliti yaitu diambil dari teori menurut yount (1999) dengan tabel sebagai berikut:

Tabel penentuan besarnya sampel berdasarkan persentase menurut yount (1999)¹³.

Besarnya Populasi	Besar Sampel
0 - 100	100%
101 - 1000	10%
1.001 – 5.000	5%
5.001 – 10.000	3%
>10.000	1%

Dengan demikian, populasi dari nasabah fulnadi di PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya adalah 200 peserta¹⁴, maka berdasarkan dari tabel diatas sampel yang dapat diambil oleh peneliti yaitu 20 peserta atau nasabah.

b) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau *keshahihan* suatu instrument. Dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur¹⁵.

¹³ Reza Fahmi, penarikan sampel penelitian, https://www.academia.edu/12977584/penarikan_sampel_penelitian?auto=download, diakses pada 3 maret 2018

¹⁴ Wawancara dengan pak Hilmy selaku ketua dari PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya.

¹⁵ Bambang Prasetyo. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. (Jakarta, rajawali press: 2007) 101

Tabel uji validitas item pertanyaan

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Korelasi (R hitung)	Nilai Kritis (R Tabel)	Keterangan
Akad <i>mudharabah</i> pada produk fulnadi	Bagi hasil akad <i>mudharabah</i> pada investasi produk fulnadi	1	0.690	0,456	Valid
		2	0.690	0,456	Valid
		3	0.696	0,456	Valid
		4	0.647	0,456	Valid
		5	0.690	0,456	Valid
	Penerapan akad <i>mudharabah</i> terhadap produk fulnadi	6	0.690	0,456	Valid
		7	0.657	0,456	Valid
		8	0.690	0,456	Valid
		9	0.610	0,456	Valid
		10	0.685	0,456	Valid
	Kesesuaian akad	11	0.690	0,456	Valid
		12	0.690	0,456	Valid
		13	0.648	0,456	Valid
		14	0.690	0,456	Valid
		15	0.610	0,456	Valid
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah terhadap akad	16	0.646	0,456	Valid
		17	0.646	0,456	Valid
		18	0.646	0,456	Valid
		19	0.591	0,456	Valid
		20	0.529	0,456	Valid
	Kepuasan nasabah terhadap mekanisme dan produk fulnadi	21	0.646	0,456	Valid
		22	0.591	0,456	Valid
		23	0.646	0,456	Valid
		24	0.646	0,456	Valid
		25	0.619	0,456	Valid
	Umpan balik nasabah terhadap perusahaan atas pelayananan	26	0.646	0,456	Valid
		27	0.646	0,456	Valid
		28	0.646	0,456	Valid
		29	0.632	0,456	Valid
		30	0.646	0,456	Valid

Sumber : Output program SPSS ver. 22

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa total pertanyaan yang diuji untuk memenuhi tingkat ke validan data yang akan diteliti sebanyak 30 pertanyaan dengan total nilai r tabel adalah 0,456. Dengan demikian nilai korelasi *product moment* yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan terhadap total pertanyaan yang lebih besar dari 0,456, sehingga disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang ada adalah valid dan reliabel.

c) Uji Relialibilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability*. Pengukuran yang memiliki realibilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel, realibilitas juga adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data¹⁶.

Tabel. Pengujian realibilitas pada nilai *cronbach alfa*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.725	30

Sumber: Output program SPSS ver. 22

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari nilai *Cronbach Alfa* sebesar 0,725 dengan jumlah pertanyaan 30 item pertanyaan. Berdasarkan tabel tingkat keandalan dapat dikatakan bahwa *instrumen* yang digunakan adalah andal atau reliabel.

d) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data adalah pengujian tentang kenormalan distribusi suatu data, artinya dalam uji normalitas data ini dapat mengukur seberapa normal penyebaran data yang dilakukan oleh peneliti berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini merupakan pengujian yang paling banyak digunakan unttuk

¹⁶ Saifeudin Anwar. *Realibilitas dan Validitas* (Yogyakarta, Pustaka pelajar: 2007) 7

menganalisis suatu penyebaran atau distribusi data¹⁷.

Pengujian ini menggunakan metode *kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Tabel. One sampel kolmogrov smirnov SPSS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23217421
Most Extreme Differences	Absolute	.180
	Positive	.170
	Negative	-.180
Test Statistic		.180
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Output SPSS versi 22

Berdasarkan tabel diatas nilai hasil akhir yaitu 0,089, dengan standar pengujian diatas 0,05, maka dapat disimpulkan berdistribusi normal.

2) Uji Linieritas

Tujuan dari pengujian linieritas ini yaitu guna menentukan apakah garis regresi antara X dan Y mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak, dan suatu data dapat dikatakan baik apabila hubungan antara dua variabel memiliki hubungan yang linier, menurut sugiyono "kalau tidak linier maka analisis regresi tidak bisa dilanjutkan", dua variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi nya kurang dari 0,05¹⁸.

¹⁷ Tim dosen ekonometrika et al. *Buku Pedoman Praktikum Ekonometrika* (Malang, Universitas Brawijaya: 2015) 10

¹⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* jilid ke 2 (Bandung, alfabeta: 2017) 90

Tabel. Pengujian linieritas pada program SPSS**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	30.150	4	7.538	4.180	.018
Linearity	28.353	1	28.353	15.723	.001
Deviation from Linearity	1.797	3	.599	.332	.802
Within Groups	27.050	15	1.803		
Total	57.200	19			

Sumber : output program SPSS ver. 22

Dalam tabel diatas diperoleh nilai linieritas 0,001, dengan standarisasi 0,05, maka $0,01 < 0,05$ dapat diartikan hubungan antara variabel independent dan depnden atau hubungan antara akad *mudharbah* pada produk fulnadi terhadap kepuasan nasabah di PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya linier.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, sebaliknya jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas, model dari suatu regresi yang baik dalam pengujian ini adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan pengujian akhir menggunakan uji glejser membandingkan tingkat signifikan yang digunakan oleh peneliti yang digunakan pada penelitian¹⁹.

19 Angrite Denziana et al, "Corporate Financial Performance Effect Of Macro Economic Factors Against Stock Return", *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, vol 5 no.2 september 2014, 30

Tabel. Pengujian heteroskedesitas menggunakan SPSS

Model		Coefficient ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.325	4.771		-.697	.495
	x	.100	.113	.204	.886	.387

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output program SPSS ver. 22

Pada tabel diatas hasil output pada pengujian heteroskedesitas yaitu $0,387 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel yang diteliti.

e) Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (Uji r)

Uji determiniasi pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam suatu model dalam menerangkan keterkaitan dengan variabel terikat, nilai koefisien determinasi antara nol dan satu²⁰.

Tabel. Pengujian koefisien determinasi menggunakan SPSS

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.468	1.26594

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Sumber : Output program spss ver. 22

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas diketahui bahwa nilai korelasi antara dua variabel (R) = 0.704 artinya hubungan antara variabel akad *mudharabah* pada produk fulandi dan kepuasan nasabah adalah kuat (tabel skala interval atau rasio), pengaruh variabel akad *mudharabah* pada produk fulnadi terhadap kepuasan nasabah (R

²⁰ Sundari, "Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Dengan Motivasi Ssebagai Variabel Intervening", *Jurnal Probank Ekonomi dan Perbankan*, vol 2. No 2, 2016, 55

Square) = 0.496 artinya sebesar 49.6% variabel X (akad *Mudharabah*) mampu menjelaskan keragaman variabel Y (kepuasan nasabah) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor – factor lain, variabel x yang mempengaruhi model yang dibentuk (*Adjust R Square*) = 0.468 dengan nilai kesalahan (*Std. error of the estimate*) = 1.26594.

2) Uji Signifikansi Simultan

Pengertian uji f menurut kuncoro, pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independent) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat (dependen), pengujian dapat menggunakan tingkat signifikansi 0,05, dan perhitungan F hitung dan membandingkan dengan F tabel dengan kriteria pengujian atau hipotesis:

Jika F hitung < F tabel maka H₀ diterima

Jika F hitung > F tabel maka H₀ ditolak

Tabel. Pengujian signifikansi simultan (uji f)

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.353	1	28.353	17.692	.001 ^b
	Residual	28.847	18	1.603		
	Total	57.200	19			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Sumber : Output program SPSS ver. 22

Berdasarkan hasil output tabel SPSS diatas angka F hitung mendapatkan hasil 17,692 dan hasil signifikan 0,001. Dengan penentuan F tabel yaitu $df_1 = 2-1 = 1$, $df_2 = 20-1 = 19$, sehingga hasil F tabel 4,38

Kriteria pengujian:

Jika F hitung < F tabel maka H₀ diterima

Jika F hitung > F tabel maka H₀ ditolak

Maka dapat disimpulkan dengan nilai F hitung 17,692 > F tabel 4,38 dan signifikansi 0,001 < 0,05, maka H₀ ditolak, dengan kesimpulan bahwa antara akad mudharabah pada produk fulnadi pada PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3) Uji signifikansi parameter individual (uji statistic t)

Uji t bertujuan untuk mengukur seberapa kuat pengaruh satu variabel penjelas dalam menerangkan variabel terikat, Dengan pengujian jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak artinya tidak signifikan²¹.

Tabel. Pengujian signifikansi parameter individual (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.839	7.366		1.607	.125
	x	.735	.175	.704	4.206	.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: Output program SPSS ver. 22

Karena nilai $t_{hitung} (4.206) > t_{tabel} (0,95:19) = 1,729$ maka H_0 ditolak atau nilai $sig. (0,001) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akad *Mudharabah* dalam produk fulnadi pada PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya mempengaruhi kepuasan nasabah.

Akad *Mudharabah* pada produk fulnadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan uji t variabel akad *mudharabah* pada produk fulnadi mempunyai pengaruh positif dan signifikan, dapat ditunjukkan dengan t_{hitung} yang lebih besar dari $t_{tabel} (4,206 > 1,729)$, dan berdasarkan uji f pada variabel akad *mudharabah* pada produk fulnadi mempunyai pengaruh positif dan signifikan, dapat ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar dari f tabel ($17,692 > 4,38$) dan hasil signifikansi yang lebih kecil dari taraf kepercayaan ($0,001 < 0,05$)

Data tersebut menunjukkan bahwa variabel akad *mudharabah* pada produk fulnadi dan variabel kepuasan nasabah memiliki indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini : Bagi hasil akad *mudharabah* pada investasi produk fulnadi, Penerapan akad

²¹ Sundari, "Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Dengan Motivasi Ssebagai Variabel Intervening", *Jurnal Probank Ekonomi dan Perbankan*, vol 2. No 2, 2016, 54

mudharabah terhadap produk fulnadi, Kesesuaian akad, Kepuasan nasabah terhadap akad, Kepuasan nasabah terhadap mekanisme dan produk fulnadi, Umpan balik nasabah terhadap perusahaan atas pelayananan, dengan berbagai indikator yang terbagi dalam kuisioner yang disebarkan terbukti akad *mudharabah* pada produk fulnadi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan kata lain nasabah mendapatkan apa yang diinginkan ataupun apa yang di ekspektasikan tentang akad *mudharabah* pada produk fulnadi dapat terpenuhi, termasuk pendapat masyarakat tentang akad *mudharabah* pada produk fulnadi yang sesuai dengan syariah, tidak menimbulkan kerugian, mendapatkan perlindungan yang terjamin, serta mendapatkan hasil tambahan investasi yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk program *mudharabah* yang dalam artian kerjasama dengan melakukan investasi yang tentunya sesuai dengan syariah, sehingga menimbulkan nasabah merasa puas selama penggunaan akad *mudharabah* pada produk fulnadi tersebut, dan tidak keluar dalam garis yang telah ditentukan dalam Islam.

Berdasarkan uji r variabel akad *mudharabah* pada produk fulnadi mempunyai pengaruh positif yang signifikan, dapat ditunjukkan dengan hasil dari pengujian r dengan nilai 0,496 artinya sebesar 49.6% variabel X (akad *mudharabah*) mampu menjelaskan keragaman variabel Y (kepuasan nasabah) sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh factor – factor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dengan adanya produk fulnadi yang menggunakan akad *mudharabah* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, masyarakat telah mendapatkan apa yang masyarakat inginkan dari hal fisik maupun spiritual dalam mengambil produk tersebut, yang sesuai dengan syariat Islam dan berbagai faktor lainnya, sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabah akan produk tersebut dan terus menggunakan produk tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini memperoleh hasil peneltian yang menjelaskan tentang pengaruh akad *mudharabah* dalam produk fulnadi pada PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya terhadap kepuasan nasabah, hasil akhir yang ditemukan berdasarkan nilai pengujian t , dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai

sig lebih kecil dari nilai α , maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa akad *mudharabah* pada produk fulnadi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dalam islam disebut dengan *masalahah*, yang artinya terpenuhinya kebutuhan baik yang bersifat fisik maupun spiritual, makna spiritual disini yaitu seorang muslim dalam memenuhi tingkat kepuasannya selalu memperhatikan yaitu, barang atau jasa yang dikonsumsi halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *israf* dan *tabzir*, penulis dapat menyimpulkan bahwa terpenuhinya *masalahah* dan penerapan akad *mudharabah* yang sesuai Syariah menjadi faktor yang menentukan kepuasan nasabah dalam memilih produk fulnadi, sedangkan tingkat hubungan antara akad *mudharabah* produk fulnadi terhadap kepuasan nasabah adalah kuat berdasarkan nilai korelasi antara kedua variabel.

Kemudian penulis memperoleh hasil analisis implementasi akad *mudharabah* yang dilakukan di Asuransi Takaful Keluarga Cabang Surabaya, peneliti mengambil kesimpulan bahwa peserta menyertakan modal yang dimiliki untuk dikelola sesuai dengan prinsip syariah dan keuntungan dibagi sesuai dengan kesepekatan. Penerapan akad *mudharabah* pada produk fulnadi merupakan bentuk kerjasama antara pemilik modal (*shahibul mal*) dengan perusahaan Asuransi Takaful Keluarga sebagai pengelola (*mudharib*). Dalam akad *mudharabah* kontribusi yang dibayar oleh peserta akan dibagi menjadi dua rekening yaitu rekening tabungan (investasi) dan rekening *tabarru'*, dengan menggunakan akad *mudharabah* sebagai investasi, sedangkan dari dana pendidikan yang terkumpul dari peserta Asuransi Takaful akan di investasikan ke instrument investasi yang sesuai dengan syariah, dan dana *tabarru'* sebagai dana kebajikan yang digunakan untuk membantu peserta yang mengalami musibah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Saifeudin. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka pe-lajar. 2007.
- Ahmad bin Husain. *Sunan As Shagir Lil Baihaqi*, Bab *Ad Dhiyat* sub bab *Al A'qilah*, Jami'atu ad dhirosat Al Islamiyah, Pakistan.
- Denziana Angrite et al. Corporate Financial Performance Effect Of Macro Economic Factors Against Stock Return, *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, Vol 5 no.2 september 2014

- Imam Mustofa. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajagrafindo persada. 2016
- Mardani. *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajagrafindo persada. 2015
- Prasetyo Bambang. *Metode Pnelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press. 2007
- Program SPSS Versi 22. 2017
- Rozalinda. *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktifitas Ekonomi*, jilid ke 6, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015
- Sakinah, Investasi Dalam Islam, *Jurnal Iqtishadia*, Vol. 1, no. 2 Desember 2014
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta. 2017
- Suhendi, Hendi., *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajagrafindo. 2004
- Sundari. Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Probank Ekonomi dan Perbankan*, Vol 2. No 2. 2016
- Syafe'I, Rachmat. *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia. 2004
- Syakir Sula Muhammad. *Asuransi Syariah Life And General*, Gema Insani. 2004
- Tim dosen ekonometrika et al. *Buku Pedoman Praktikum Ekonometrika*, Universitas Brawijaya, Malang. 2015
- Fahmi Reza, penarikan sampel penelitian, https://www.academia.edu/12977584/penarikan_sampel_penelitian?auto=download, diakses pada 3 maret 2018