

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN
BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG DI BMT
MATRA PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)



Oleh :

NILA KARIMA

NIM : 2013112021

ASAL BUKU INI	:	<u>Petulis</u>
PENERBIT/HARGA	:	<u>-</u>
TGL. PENERIMAAN	:	<u>Juni 2017</u>
NO. KLASIFIKASI	:	<u>SK EKOS 17-148 KAR-P</u>
NO. INDUK	:	<u>1713148</u>

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
STAIN PEKALONGAN**

2016

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NILA KARIMA

NIM : 2013112021

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN
BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG DI BMT
MATRA PEKALONGAN

Menyatakan skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 29 September 2016

Yang menyatakan



NILA KARIMA
2013112021

NOTA PEMBIMBING

Ahmad Muchsin, SHI, M.Hum
Jl. Segaran Baru Rt.04/11 Purwoyoso Ngalian-Semarang

Lap. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Nila Karima

Kepada Yth.
Ketua IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari :

Nama : **NILA KARIMA**

NIM : **2013112021**

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyaan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung di BMT Matra Pekalongan

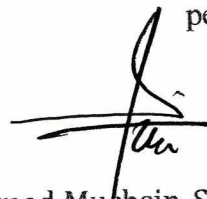
Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan September 2016

pembimbing,



Ahmad Muchsin, SHI, M. Hum

197505062009011005



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN**

Jl. Kusuma bangsa No. 9 Pekalongan Telp.(0285) 412575 - Faks. (0285) 423418

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan skripsi saudara :

Nama : NILA KARIMA

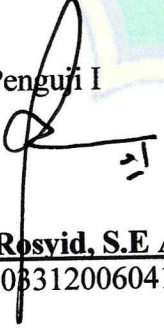
NIM : 2013112021

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG
DI BMT MATRA PEKALONGAN

telah diujikan pada hari Selasa tanggal 8 November 2016 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Syariah (S.E.Sy).

DewanPenguji,

Penguji I


Ahmad Rosvid, S.E Akt
NIP. 197903312006041003

Penguji II


Aenurofik, M.A
NIP. 198201202011011001

Pekalongan, November 2016

Disahkan oleh


Ketua,
Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag.
NIP. 197101151998031005

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam bagi Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, pengikutnya yang istiqomah sehingga yaumul akhir dan orang-orang yang tegak di jalan dakwah-Nya. Sebagai rasa cinta dan kasih, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak, Ibu saya tersayang (Bapak Solikhin dan Ibu Muhasobah). Terima kasih atas segenap dorongan, perhatian, dan do'a restunya.
2. Kakak dan adik saya tersayang (Nilatul Izzah, M. Ni,mal Labiq, Layla Najwa). Yang selalu setia menemani kakak tersayang dan yang selalu menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat saya yang seperjuangan angkatan 2012. Akan saya ingat selalu kenangan manis kita.
4. Teman-teman satu Kelompok KKN Tematik Desa Pungangan Kecamatan Doro dan Teman-teman PPL di BMT Matra Pekalongan.
5. Almamater tercinta IAIN Pekaloangan, yang telah menimba ilmu yang saya banggakan.

ABSTRAK

Nila Karima. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di BMT Matra Pekalongan*. Skripsi Jurusan Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan. Pembimbing : Ahmad Muchsin, SHI, M.Hum.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Minat menabung

Kualitas pelayanan dan minat menabung merupakan suatu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap minat menabung. Untuk mewujudkan minat menabung di BMT Matra Pekalongan yang berorientasi pada nasabah, dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Instrumen dasar yang digunakan dalam lembaga keuangan syariah adalah bagi hasil, sedangkan dalam lembaga keuangan konvensional instrumen yang digunakan adalah bunga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap minat menabung di BMT Matra. Dan seberapa besar pengaruh bagi hasil terhadap minat menabung di BMT Matra serta apakah keduanya berpengaruh secara bersama-sama dengan minat menabung di BMT Matra.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian kuantitatif. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah dengan penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling atau teknik sampling secara acak. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, realibilitas, dan uji asumsi klasik.

Dari uji analisis data dengan uji t (parsial) menunjukkan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh terhadap minat dengan signifikansi lebih dari 5% yaitu sebesar 0,689, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% yaitu 0,000. berdasarkan uji F (simultan) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung. Hal ini berdasarkan perhitungan nilai signifikansi uji F lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 5% yaitu 0,000 kemampuan untuk memprediksi variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 35,3% yang ditunjukkan oleh besarnya *R Square* sebesar 35,3% sedangkan sisanya 64,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Nila Karima. 2016. Effect of Service Quality and Profit Sharing Employee Of Interest Savings in BMT Matra Pekalongan. Skripsi Department of Syariah, Islamic Economic Studies Program STAIN Pekalongan. Supervisor: Ahmad Muchsin, SHI, M. Hum.

Keywords: Quality of Service, Sharing, saving Interests

Quality of service and interest saving is a unity that is difficult separated, because the quality of services provided by a company directly affects the interests of saving. To realize the interest of saving in BMT Matra Pekalongan oriented customers, the development required to provide good service quality. Basic instruments used in Islamic financial institutions is the result, whereas in the conventional financial institutions instruments used are interest purpose of this study is to determine how much influence the quality of service of employees against the interest of saving in BMT Matra. And how much influence the result of the interest of saving in BMT Matra and whether both effect together with the interest of saving in BMT Matra.

This research is field research with quantitative research. To know that it is used multiple linear regression analysis by F test and t test. The number of samples in this study were 100 customers with sampling using probability sampling techniques or random sampling techniques. Mechanical data collection by distributing questionnaires. As for testing the instrument using ui validity, reliability, and classical assumption.

From the test data analysis by t test (partial) showed that the results do not affect the interest of the significance of more than 5% that is equal to 0.689, the quality of service affect the interest of saving money with a significance level of less than 5% is 0.000. by F test (simultaneous) can be concluded that the quality of service and profit sharing affect the interest of saving money. It is based on the calculation of the value of the F test of significance smaller than the significance level of 5% ie 0,000 ability to predict the independent variable on the dependent variable is of 35.3% shown by the amount of R Square of 35.3% while the remaining 64.7% is influenced by other factors that are not included in this study.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan curahkan kepada Nabi Muhammad saw, kepada keluarganya, para sahabatnya hingga umatnya sampai akhir zaman nanti.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat terakhir yang dibuat guna meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Syariah IAIN Pekalongan. Dengan terselesaikannya skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu salam ta'dhim dan rasa terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku ketua IAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag selaku ketua jurusan Syariah IAIN Pekalongan.
3. Bapak Ahmad Muchsin, SHI, M.Hum selaku pembimbing skripsi yang berusaha meluangkan waktu di waktu kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan skripsi ini sampai selesai.
4. Bapak Drs. H. Ahmad Rifai, M.Pd selaku wali dosen penulis yang senantiasa membimbing penulis selama menjadi mahasiswa jurusan Syariah IAIN Pekalongan.
5. Keluarga besar BMT Matra Pekalongan, Terima kasih atas dukungan dan motivasinya.

6. Kepada semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu terima kasih atas segala dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang konstruktif serta koreksi demi perbaikan penulisan skripsi ini. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Amin.

Pekalongan, 27 September 2015
Penulis

NILA KARIMA
2013112021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEAASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Baitul Mal wa Tamwil (BMT)	9
a. Pengertian Baitul Mal wa Tamwil (BMT)	9

b. Prinsip utama BMT	10
2. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian kualitas pelayanan	11
b. Dimensi kualitas pelayanan	12
3. Bagi Hasil	13
a. Pengertian bagi hasil	13
b. Nisbah	14
4. Minat	15
a. Penogertian minat	15
b. Menabung dalam perspektif ekonomi islam	16
B. Tinjauan Pustaka	18
C. Kerangka Berfikir	33
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Setting Penelitian	34
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	39
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	41
1. Uji instrumen	41
a. Uji validitas	41
b. Uji reliabilitas	42
2. Teknik pengumpulan data	42
F. Teknik Analisis Data	44
1. Pengujian asumsi klasik	44
a. Uji normalitas	44
b. Uji multikolinieritas	45
c. Uji heteroskedastisitas	45
d. Uji linieritas	46
2. Analisis regresi berganda	47
3. Koefisien determinasi	47

4. Uji hipotesis	48
a. Uji t	48
b. Uji F	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data	51
1. Sejarah BMT Matra	51
2. Motto, visi, dan misi BMT Matra	52
3. Manajemen	53
4. Produk-produk BMT Matra	54
5. Analisis responden	58
B. Analisa Data	60
1. Uji instrumen	60
a. Uji validitas	60
b. Uji reliabilitas	61
2. Uji asumsi klasik	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Heteroskedesitas	65
c. Uji Multikolinearitas	66
d. Uji Linieritas	67
3. Analisis regresi berganda	69
4. Uji koefisien determinasi (R^2)	70
5. Uji hipotesis	71
a. Uji t	71
b. Uji F	71
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	73
A. Simpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Bagi Hasil	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Minat	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Bagi Hasil	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Minat	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedesitas	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Pelayanan	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Bagi Hasil	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Linier Berganda	70
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.14 Hasil Uji t	71
Tabel 4.15 Hasil Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan	60
Gambar 4.3 Grrafik Histogram Uji Normalitas	64
Gambar 4.4 grafik P-P Plot uji normalitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Uji Validitas
- Lampiran 2 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 3 : Uji Normalitas
- Lampiran 4 : Uji Heteroskedesitas
- Lampiran 5 : Uji Multikolinieritas
- Lampiran 6 : Uji Linieritas
- Lampiran 7 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 : Uji t
- Lampiran 10 : Uji F
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 12 : Kuesioner
- Lampiran 13 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 14 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pendirian dan perkembangan bank syari'ah di dunia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan internasional telah mengadaptasi prinsip ekonomi yang ditawarkan oleh Islam, selain masa dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang selama ini berlaku.¹

Berdirinya bank syari'ah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agamanya, sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai, yaitu bank yang berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi berlandaskan kepada hukum-hukum Islam.

BMT merupakan kependekan dari *baitul mal wa tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul mal wa baitul tamwil*. Secara harfiah/lughawi *baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. *Baitul maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa Nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana *baitul maal* berfungsi

¹ Edi Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 10.

untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.²

Pelayanan nasabah BMT diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus untuk melayani nasabah dengan nama *customer service*.³

Customer service memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan, dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara, selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.⁴

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya.⁵

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.⁶ Nasabah tentunya memiliki harapan akan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan

² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Pres, 2004), hlm.126.

³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 179.

⁴ Kasmir, *Etika Customer ...* hlm 181.

⁵ Kasmir, *Etika Customer ...* hlm 3.

⁶ Utami, A, "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta", *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2004, hlm. 55

yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*.⁷ *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen/pelanggan terhadap perusahaan. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan/konsumen. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk

⁷ Chistopes H. Lovelock Dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (PT Indeks, 2005,2007), hlm. 98.

penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.⁸

Pada tanggal tanggal 12 Juli 2004 didirikanlah lembaga Jasa Keuangan Syariah diberi nama BMT MATRA, dengan nomor badan hukum koperasi: 180/132/2004. BMT MATRA yang berperan memberikan alternatif bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan melalui cara yang lebih sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁹ BMT MATRA juga menggunakan sistem "jemput bola" suatu sistem di mana pihak BMT mendatangi nasabah yang ingin menjadi nasabah di BMT MATRA, sistem ini merupakan salah satu cara dalam melayani nasabah.

Selain itu Peran BMT dalam Menumbuh kembangkan usaha mikro dan usaha kecil di lingkungannya merupakan sumbangan yang sangat berarti bagi pembangunan nasional. Bank yang diharapkan mampu menjadi perantara keuangan ternyata hanya mampu bermain pada level menengah atas. Sementara lembaga keuangan nonformal yang notabene mampu menjangkau pengusaha mikro, tidak mampu meningkatkan kapitalisasi usaha kecil. Maka BMT diharapkan tidak terjebak pada dua kutub sistem ekonomi yang berlawanan tersebut. BMT tidak digerakkan dengan motif laba semata, tetapi juga motif sosial. Karena beroperasi dengan pola syari'ah, sudah barang tentu mekanisme kontrolnya tidak saja dari aspek ekonomi saja atau kontrol dari luar tetapi agama atau akidah menjadi faktor pengontrol dari dalam yang lebih dominan.¹⁰

⁸ Chistopes H. Lovelock Dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran ...*, hlm. 100.

⁹ Brosur BMT Matra

¹⁰ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal...*, hlm. 125.

Efisiensi sistem bagi hasil bagaimanapun lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan efisiensi dengan sistem bunga. Dengan alasan keuntungan yang diharapkan akan membantu menunjukkan situasi pasar yang lebih sempurna untuk mengalokasikan sumber dana dan tidak adanya bunga tidak akan menimbulkan masalah di kemudian hari.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di BMT Matra Pekalongan”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya menggunakan produk tabungan sifitri yaitu simpanan idul fitri karena tabungan sifitri dirasa tepat untuk penelitian ini karena produk sifitri yang paling diminati oleh nasabah. Produk sifitri ini adalah Simpanan yang jumlah setorannya ditentukan mingguan atau

¹¹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal...*, hlm 73.

bulanan, dimana pengambilan sifitri hanya bisa dilakukan pada saat menjelang lebaran (hari raya idul fitri) simpanan pokok dikembalikan penuh ditambah sembako.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan.
2. Untuk menguji pengaruh bagi hasil terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung di BMT Matra Pekalongan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan tentang pelayanan di BMT Matra Pekalongan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input manfaat bagi lembaga keuangan syariah.

b. Bagi penulis

Penelitian ini suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuannya yang diperoleh selama perkuliahan terutama tentang manajemen syariah.

F. Sistematika Penulisan

Dalam membahas dan menganalisa tentang pengaruh dimensi produk SIFITRI di BMT MATRA Banyurip Pekalongan, maka agar penulisan skripsi ini dapat tersusun dengan baik, sistematis serta dapat dipahami, maka penulis menggunakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Kerangka teori yang berisi landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan pembahasan berisi deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

penutup berisi tentang simpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji signifikansi t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai t hitung sebagai 7,013 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang mana tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa H_{01} diterima, sedangkan H_{a1} ditolak. Hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung pada taraf signifikansi 5%.
2. Dari hasil uji signifikansi t dapat diketahui bahwa variabel bagi hasil menghasilkan nilai t hitung sebesar -0,401 dengan tingkat signifikansi 0,689 yang mana signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa H_{02} ditolak, sedangkan H_{a2} diterima. Hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa promosi tidak ada pengaruh terhadap minat menabung pada taraf signifikansi 5%.
3. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung dengan nilai F sebesar 26,498 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang mana signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa H_{03} ditolak, sedangkan H_{a3} diterima. Hasil uji F tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil ada pengaruh terhadap minat pada taraf signifikansi 5%.

B. Saran

Penelitian ini masih banyak kekurangan yang diantaranya adalah keterbatasan sampel yang digunakan dan hanya menggunakan dua variabel saja yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil, sehingga penulis berharap untuk ke depannya kepada para peneliti yang berminat untuk meneliti dengan tema yang sama disarankan untuk melakukan beberapa hal berikut:

1. Menambah jumlah sampel agar hasil penelitian dapat lebih valid lagi.
2. Dalam penelitian ini, penulis terbatas pada waktu dan tempat, serta variabelnya, sehingga untuk memperoleh pembuktian yang kuat secara empiris perlu dilakukan replikasi beberapa kali masa yang akan datang dan ditempat yang berbeda maupun yang sama dengan menggunakan variabel sama atau variabel lainnya.
3. Menambahkan variabel independen lain dalam hubungannya dengan minat menabung. Hal ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa minat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain diluar kualitas pelayanan dan bagi hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Utami. 2004. "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta". Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Ariska. 2012. "Pengaruh Pengetahuan, Fasilitas, Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah". Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Brosur BMT Matra.
- Cahyani, Asih Fitri. 2013. "Pengaruh Persepsi Bunga Bank dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung pada Bank BNI Syariah Kota di Kota Semarang". Semarang: univesitas Diponegoro. Jurnal Sosial dan Politik.
- Cahyati, Nur. 2010. "Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada Bank BRI Semarang". Semarang: IAIN Walisongo.
- Depertemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Djaali. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS edisi 5*. Semarang : UNDIP.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research 11*. Yogyakarta: Fakultas. Psikologi UGM.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Janah, Ifa Khairul. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT "Amanah" Weleri, Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah. Semarang: IAIN Walisongo.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

- Khasanah, Amilia. 2015. "Pengaruh Promosi, Pelayanan, Lokasi dan Kepercayaan terhadap Preferensi Pembiayaan Mudharabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah". Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Khoirotunnisa, Anita. 2012. "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Bank Sampah Terhadap Minat Menabung Nasabah [Studi Kasus Pada Bank Sampah Sejahtera Buana Group Kayugeritan Pekalongan]. Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Khoirunnisa. 2000. "Faktor-faktor Yang Mendorong Nasabah dalam Memilih Bank Syariah". Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kholisoh, Siti. 2011. "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil dan Pendapatan Nasabah terhadap Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus di Bmt Marhamah Wonosobo)". Semarang: IAIN Walisongo.
- Kuncoro, Mudraj. 2003. *Metode Riset Dan Bisnis Untuk Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Chistopes H dan Lauren K. Wright. 2005, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks.
- Lumpiyadi, Rambat dan Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Baihaqi Abdul dkk. 2008. *Pedoman Pendirian, Pembinaan dan Pengawasan LKM BMT*. Jakarta: LAZNAS BMT.
- Mardel Nurul B, Staf Bagian pembukuan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 23 Desember 2015.
- Moeliono, Anton M Dkk. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Muflih, Muhammmad. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Muhaimin. 1994. *Korelasi Minat Belajar Pendidikan Jasmani Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Jasmani*. Semarang: IKIP.
- Muhammad. 2004. *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Nafis, M Ainun. 2011. "Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah (Study Kasus Bmt Mitra

- Muamalat Kota Kudus)”. Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah. Semarang: IAIN Walisongo.
- Nalim, Yusuf. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Ekonomi*. Pekalongan: Stain Pekalongan.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Pres.
- Ridwan, Muhammad. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KOSPIN Jasa Unit Syariah Pekalongan”. Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Rini, Astria. 2001. Analisis Pengaruh Bagi Hasil dan Pendapatan Nasabah terhadap Pembiayaan Bermasalah di BMT Kharisma Magelang, Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan, Program Studi Akuntansi STIE Bank BPD Jateng.
- Sendari, Siti. 2000. “Pengaruh Atribut Produk dan Pelayanan Islami terhadap Minat Nasabah (Studi kasus pada BMT Artha Salsabil Ngalian Semarang)”. Semarang: IAIN Walisongo.
- Sudartik. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana di Semarang”. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susanto, Dwi Ari. Tanpa Tahun. “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Manabung Di KJKS BMT Binna Umat Sejahtera Kecamatan Lasem”. Semarang: Universitas Diponegoro. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis.
- Tanpa Nama. 2011. *Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) UII Yogyakarta dan BI, Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Tjiptono, Fandy Dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fendy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ulfa, Ika Maria. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati". Semarang: IAIN Walisongo.
- Umar, Husein. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia Dan Organisasi*. Jakarta: PT.SUN.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Whitherington. 1991. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo, Agung Edi. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, Edi. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.



item_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,246*	,287**	,339**	,319**	,142	,340**	,370**	1	,372**	,310**	,416**	,221*	,106	,560**
		,014 100	,004 100	,001 100	,001 100	,159 100	,001 100	,000 100	100	,000 100	,002 100	,000 100	,027 100	,293 100	,000 100
item_9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,499**	,407**	,372**	,348**	,097	,328**	,333**	,372**	1	,240*	,240*	,387**	,173	,604**
		,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,336 100	,001 100	,001 100	,000 100	100	,016 100	,000 100	,084 100	,027 100	,000 100
item_10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,089	,136	,192	,270**	,192	,196	,230*	,310**	,240*	1	,419**	,244*	,144	,464**
		,379 100	,178 100	,055 100	,007 100	,056 100	,050 100	,021 100	,002 100	,016 100	100	,000 100	,015 100	,015 100	,000 100
item_11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,145	,266**	,434**	,320**	,062	,211*	,338**	,416**	,387**	,419**	1	,325**	,453**	,601**
		,151 100	,007 100	,000 100	,001 100	,538 100	,035 100	,001 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,001 100	,000 100	,000 100
item_12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,130	,050	,286**	,395**	,407**	,439**	,405**	,221*	,173	,244*	,325**	1	,354**	,596**
		,198 100	,620 100	,004 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,027 100	,084 100	,015 100	,001 100	100	,000 100	,000 100
item_13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,240*	,276**	,274**	,324**	-,014	,297**	,324**	,106	,221*	,144	,453**	,354**	1	,514**
		,016 100	,005 100	,006 100	,001 100	,888 100	,003 100	,001 100	,293 100	,027 100	,153 100	,000 100	,000 100	100	,000 100
skor	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,539**	,583**	,664**	,747**	,441**	,678**	,669**	,560**	,604**	,464**	,601**	,596**	,514**	1
		,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Bagi Hasil

Correlations

		Item_1	item_2	item_3	skor total
Item_1	Pearson Correlation	1	,363**	,441**	,740**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	,363**	1	,264**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000		,008	,000
	N	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,441**	,264**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008		,000
	N	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	,740**	,705**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Validitas Minat

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor total
item_1	Pearson Correlation	1	-,053	,309**	,281**	,010	,322**
	Sig. (2-tailed)		,599	,002	,005	,922	,001
	N	100	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	-,053	1	,520**	,402**	,262**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,599		,000	,000	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,309**	,520**	1	,417**	,253**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	,281**	,402**	,417**	1	,476**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_5	Pearson Correlation	,010	,262**	,253**	,476**	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,922	,008	,011	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	,322**	,700**	,702**	,760**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampran 2 : Uji Relibilitas

Uji Reliabilitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	13

Uji Reliabilitas Bagi hasil

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	4

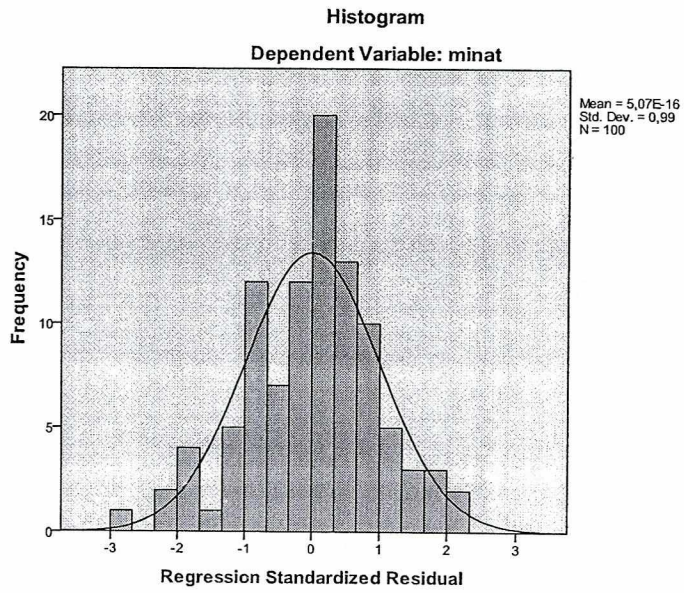
Uji Reliabilitas Minat

Reliability Statistics

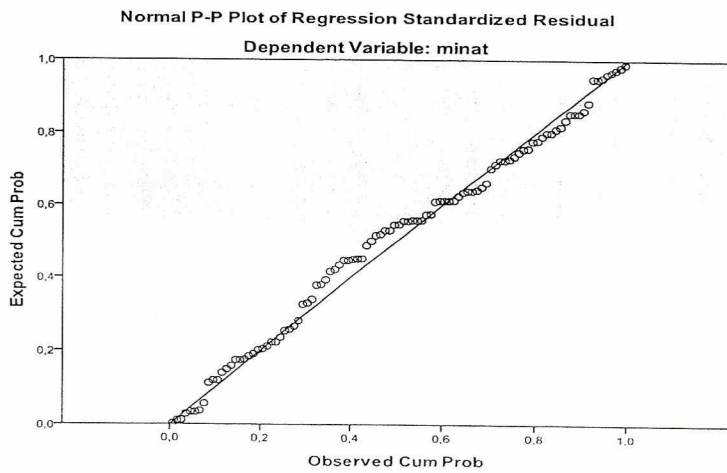
Cronbach's Alpha	N of Items
,751	6

Lampiran 3 : Uji Normalitas

Grafik histogram
Sumber: hasil olahan data spss



Grafik P-P Plot
Sumber: hasil olahan data SPSS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		pelayanan	bagi_hasil
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	50,95	12,05
	Std. Deviation	5,402	1,313
Most Extreme Differences	Absolute	,160	,285
	Positive	,160	,285
	Negative	-,080	-,165
Kolmogorov-Smirnov Z		1,598	2,852
Asymp. Sig. (2-tailed)		,012	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 4 : Uji Heteroskedesitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,585	1,600		1,616	,109
X1	-,039	,027	-,152	-1,430	,156
X2	,091	,112	,086	,809	,421

a. Dependent Variable: absres

Lampiran 5 : Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan	,897	1,115
	bagi_hasil	,897	1,115

a. Dependent Variable: minat

Lampiran 6 : Uji Linieritas Pelayanan

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Minat *	Between (Combined)	400,285	22	18,195	4,151	,000
Pelayanan	Groups					
	Linearity	259,883	1	259,883	59,291	,000
	Deviation from Linearity	140,403	21	6,686	1,525	,094
	Within Groups	337,505	77	4,383		
	Total	737,790	99			

Uji Linieritas Bagi Hasil

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Minat *	Between (Combined)	133,734	6	22,289	3,432	,004
Bagi_hasil	Groups					
	Linearity	18,729	1	18,729	2,883	,093
	Deviation from Linearity	115,006	5	23,001	3,541	,006
	Within Groups	604,056	93	6,495		
	Total	737,790	99			

Lampiran 7 : Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,189	2,562		2,025	,046
	Pelayanan	,306	,044	,605	7,013	,000
	bagi_hasil	-,072	,179	-,035	-,401	,689

a. Dependent Variable: minat

Lampiran 8 : Koefisien determinasi

Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,594 ^a	,353	,340	2,218

a. Predictors: (Constant), bagi_hasil, pelayanan

Lampiran 9 : Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,189	2,562		2,025	,046
Pelayanan	,306	,044	,605	7,013	,000
Bagi_hasil	-,072	,179	-,035	-,401	,689

a. Dependent Variable: Minat

Lampiran 10 : Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	260,674	2	130,337	26,498	,000 ^a
Residual	477,116	97	4,919		
Total	737,790	99			

a. Predictors: (Constant), Bagi_hasil, Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat



BMT MATRA

Membangun Usaha Bersama

Badan Hukum No : 180 / 132 / 2004 Tanggal 12 Juli 2004
Jl.Gatot Subroto No. 536 Banyurip Alit Pekalongan Telp. (0285) 432070, 4411558

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini Manajer BMT MATRA Pekalongan menerangkan bahwa:

Nama : Nila Karima

NIM : 2013112021

Prodi : Ekonomi Syariah

Tanggal 23 desember 2015 sampai 25 juni 2016 telah melakukan penelitian di BMT MATRA Pekalongan untuk keperluan penulisan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH DI BMT MATRA PEKALONGAN".

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, Juni 2016

Manajer BMT Matra



Handoyo: SE

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis kelamin :

Pendapatan perbulan :

- a) Dibawah Rp 500.000
- b) Rp 500.000 – Rp 1.000.000
- c) Lebih dari Rp 1.000.000

Lembar kuesioner untuk nasabah simpanan idul fitri BMT MATRA Banyurip Buaran
ekalongan. Berikan tanda ceklist (√) pada salah satu jawaban yang anda yakini dengan
kriteria dibawah ini :

Skor 1 = Sangat tidak setuju / tidak pernah

Skor 2 = Tidak setuju / kadang – kadang

Skor 3 = kurang setuju / jarang

Skor 4 = setuju / sering

Skor 5 = sangat setuju / sangat sering

Jawab pertanyaan kuesioner

KUALITAS PELAYANAN (X1)

Angible (kenampakan fisik)

No	Pertanyaan	STS	TS	K3	S	SS
	Gedung yang dimiliki BMT MATRA cukup bagus					
	Kegiatan operasional BMT MATRA didukung oleh peralatan yang memadai					
	Kegiatan operasional BMT MATRA didukung oleh jumlah karyawan yang memadai					
	Fasilitas parkir yang disediakan BMT MATRA cukup memadai					

Reliability (kehandalan)					
0	Karyawan BMT MATRA memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah				
0	Karyawan BMT MATRA memberikan pelayanan dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu				
0	Pelayanan jasa yang diberikan karyawan BMT MATRA sudah baik				

Responsive (daya tanggap)					
0	Karyawan BMT MATRA selalu bersikap ramah				
0	Karyawan BMT MATRA selalu siap menghadapi permasalahan nasabah				

Assurance (jaminan)					
0	Karyawan selalu memberikan slip setoran kepada nasabah				
1	Karyawan BMT MATRA memberikan penjelasan mengenai produk tabungan yang cukup jelas kepada setiap nasabah maupun calon nasabah				

Empathy (empati)					
2	Karyawan BMT Memberikan perhatian kepada nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan				
0	BMT MATRA memenuhi kebutuhan pelayanan jasa keuangan dari nasabahnya yang membutuhkan				

BAGI HASIL (X2)						
0	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	BMT MATRA adalah lembaga non bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga					
	BMT MATRA dalam pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam					
	Saya setuju dengan prinsip bagi hasil yang dilakukan BMT MATRA					

MINAT (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
	Atas kemauan diri sendiri anda menjadi nasabah SIFITRI BMT MATRA Pekalongan					
	Atas dorongan orang tua, tetangga dan ikut – ikutan teman anda menjadi nasabah SIFITRI					
	Anda menabung karena anda ingin membeli sesuatu dan ingin mempersiapkan biaya yang tidak terduga					
	Informasi dari masyarakat terkait produk tabungan SIFITRI yang menjadikan anda tertarik menggunakan produk tersebut					
	Sistem jemput bola BMT MATRA menjadikan anda tertarik menjadi nasabah tabungan SIFITRI					

Terima kasih atas ketersediaan dan bantuannya untuk mengisi kuesioner ini, semoga Allah membalas kebaikan anda. Amin yarobbal aalamin.

Pekalongan, 2016

(Respon Nasabah SIFITRI BMT MATRA Banyurip Pekalongan)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nila Karima
Alamat : Wonoyoso Gg 1 Buaran Pekalongan
Tempat, tanggal lahir : Pekalongan, 8 Juni 1994
Jenis kelamin : Perempuan
NIM : 2013112021

Dengan identitas orang tua :

Nama Ayah : Solikhin
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Muhasobah
Pekerjaan : Guru

Dengan tingkat pendidikan sebagai berikut :

1. RA Muslimat NU wonoyoso buaran pekalongan tahun 2001
2. MI Wonoyoso Buaran Pekalongan tahun 2006
3. MTsS Wonoyoso Buaran Pekalongan tahun 2009
4. MAS Simbang Kulon Buaran Pekalongan tahun 2012
5. IAIN Pekalongan tahun 2016

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan seperlunya.

Tertanda

Nila Karima
2013112021



BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Beberapa hal yang disimpulkan selama pelaksanaan penelitian pada Kospin JASA Syariah Cabang Pemalang adalah sebagai berikut :

1. Kospin JASA Syariah Cabang Pemalang memiliki peran penting dalam pengembangan usaha yaitu memberikan tambahan modal bagi pengusaha kecil dan menengah dan memberikan pembiayaan modal kepada nasabah yang akan memulai usaha melalui pembiayaan murabahah UMK
2. Membantu nasabah dalam mempromosikan usahanya melalui event-event yang ada di sekitar pemalang, dengan adanya promosi usaha nasabah menjadi dikenal banyak orang.

Dampak dari pembiayaan murabahah UMK dalam mengembangkan usaha mikro kecil dari segi financial yaitu penambahan modal kerja yang merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kelangsungan usahanya juga memperoleh manfaat lain seperti :

1. Pengusaha kecil diberikan pembinaan berupa pelatihan dan seminar yang dilakukan oleh Kospin JASA Syariah Cabang Pemalang terhadap Upaya peningkatan usaha kecil menengah agar menjadi lebih baik dalam mengelola usahanya.

2. Pengusaha kecil yang kesulitan dalam pengembalian mendapat keringanan-keringanan pembayaran dengan memperpanjang angsuran.

Ada beberapa nasabah manfaat dari pembiayaan yang diberikan oleh Kospin JASA Syariah kepada nasabah :

1. Untuk menjaga kelangsungan usaha nasabah
2. Memudahkan nasabah mendapatkan dana investasi untuk mengembangkan usaha.

B. Saran

1. Perlunya meningkatkan dan menjalin kerja sama yang baik antara karyawan agar menjadikan Kospin JASA Syariah lebih maju dalam lembaga keuangan syariah
2. Bagi nasabah hendaknya membayar angsuran yang telah ditetapkan sesuai kesepakatan sebelumnya dan sesuai dengan tempo yang telah ditentukan agar kerja sama antar keduanya dapat berjalan lancar, dan seandainya jika suatu saat nasabah tersebut membutuhkan pinjaman lagi dapat berjalan dengan mudah.
3. Bagi Kospin JASA Syariah Cabang Pematang hendaknya meningkatkan suatu pelayanan kepada para nasabah dapat terjamin karena dengan kepuasan para nasabahnya tersebut dapat meningkatkan minat masyarakat kecil lainnya yang membutuhkan pinjaman atau pembiayaan untuk mengembangkan usahannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amalia, Euis. 2009. *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam penguatan Peran LKM dan UKM di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. .
- Anoraga, Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2007. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University pres.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada cet 8.
- Departemen pendidikan dan kebudayaan. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Faisal, Sanapsiah. 1995. *Format-format Penelitian sosial*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasan Basri Al-KUFI, Idi Hamidi, Chairul Anwar. 2008 . "*Al-Qur'an Tajwid Terjemahan dan Tanselitrasi Latin*". Mushaf Standar Indonesia Departemen Agama RI. Jakarta : Pena Pundi Aksara .
- Ibnu Majah. 1997 . "*Sunan Ibnu Majah* ". (Riyadh : Maktabah Al-maarif Li An-Nasyr wa attauzi, juz 1.
- Karim, Adiwarmanto. 2002. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Khotimah, Khusnul . 2002. *Evaluasi Proyek dan perencanaan Usaha*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Lewis, Mervyn K. & Latifa M. Algaoud. 2007. *Perbankan Syariah Prinsip, Praktik, dan Prospek*. Jakarta : PT. Serambi Ilmu Semesta.
- Mardalis. 1989. *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Moelong, Lexy.J. 2006.*Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah Edisi 2*. Jakarta : PT. Salemba Emban Putra.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Jogjakarta: AMR YKPN.
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta : UUP AMP YKPN.
- Peraturan Bank Indonesia NO17/12/PBI/2012
- Pribadi, Francholiq j dan ferdinan andreas Mundung. 2007. *Manajemen Usaha UMKM*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Mal Watamwil*. Yogyakarta : UII Press.
- Sholihin, ahmad irfan. 2010. *Buku Pintar ekonomi syariah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sjahdeini , Sutan Remy. 2005. *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Sudarsono, Heri dan Hendi Yogi Prabowo. 2004. *Istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- sudrajat , Sukmadi. 1994. *Mengajukan dan mengelola Kredit Usaha Tani*. Yogyakarta : Penebar Swadaya.
- Sukirno, sadono. 2004.*Pengantar Bisnis*. Jakarta : kencana prenada Media.
- Sumarso, sony. 2002. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sumitro, Warkum. 2004. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Trihartono, Sigit. 1995. *Tanya Jawab Masalah Perbankan*. Yogyakarta : CV Aneka Solo.
- Widodo, Hertanto ak, dkk. 1999. *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil*. Bandung : Mizan.
- Wirosa. 2005. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta : UII Press.

Yudisseno , Rinsky K. 2005. *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Zulkifli, Sunarto. 2003. *Perbankan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta : Zikrul Hakim.

Zuriah, nurul. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Brosur :

Brosur Kospin JASA Syariah Cabang Pemasang

Internet :

www.kospinjasa.com diakses pada tanggal 20 juni 2016.

Jurnal :

Umam, Khaerul. 2009. *Implikasi penyaluran pembiayaan murabahah terhadap peningkatan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM)*. Pekalongan : STAIN Pekalongan.

Febriani, Dewi Rizki. 2009. *Peran BMT Dana Syariah Batang dalam pengembangan usaha nasabah*. Pekalongan : STAIN Pekalongan.

Khusna, Arinil. 2010. *Strategi KJKS BMT Bahtera Pekalongan dalam memberikan pinjaman modal bagi pengembangan UKM*. Pekalongan : STAIN Pekalongan.

Triyadi, Bruri Bina. 2008. *Prinsip Pembiayaan Murabahah di BMT MITRA SEJAHTERA Pekalongan*. Pekalongan : STAIN Pekalongan.

Andriyanto, Nikmat Dwi. 2012. *Peran BMT INDOAMANA dalam upaya pemberdayaan nasabah yang bergerak dalam sektor ekonomi riil*. Pekalongan : STAIN Pekalongan

Lampiran wawancara

Daftar Wawancara pembiayaan Murabahah Umk

Responden : Riagung (bagian pembiayaan)
Wisnu Adisaputra (BO) Back Office

Tempat : Kospin Jasa Syariah Cabang Pemalang

1. Ada berapa nasabah pembiayaan murabahah umk di Kospin Jasa Syariah Pemalang ?
2. Apakah ada peningkatan nasabah pembiayaan murabahah UMK (Usaha Kecil Menengah)?
3. Jenis usaha apa saja yang dibiayai pembiayaan murabahah UMK (Usaha Kecil Menengah) ?
4. Nasabah bisa dikatakan mengalami perkembangan dalam usahanya itu setelah berapa bulan atau berapa tahun?
5. Bagaimana keadaan nasabah saat mengajukan pembiayaan murabahha umk?
6. Apa saja syarat mengajukan pembiayaan ini ?
7. Apakah kospin jasa syariah pemalang membantu nasabah jika mereka mengalami kendala dalam usahanya ?
8. Apa kendala yang dihadapi kospin jasa syariah pada pembiayaan ini?
9. Adakah contoh nasabah yang sudah berkembang ?
10. Bagaimana peran Kospin JASA Syariah cabang Pemalang dalam mengembangkan usaha nasabah?
11. Apakah Kospin JASA memberikan pembinaan kepada nasabah untuk mengembangkan usahanya?
12. Apa Dampak dari pembiayaan murabahah UMK bagi nasabah pembiayaan tersebut?

CABANG : _____

MOHONAN PEMBUKAAN REKENING : _____

No. Base Anggota/Calon Anggota : _____

Ang bertanda tangan di bawah ini : No. Rekening : _____

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : _____ L/P

Keanggotaan : Calon Anggota Anggota Nomor Anggota _____

Tempat/Tgl. Lahir : _____

Alamat Sesuai Kartu Identitas : _____
 No. _____ RT. _____ RW. _____ Kode Pos _____
 Kota _____ Propinsi _____

KTP/SIM/Paspor : KTP SIM Paspor No. _____

No. Telepon/HP : Rumah _____ Kantor _____
 HP _____

Kewarganegaraan : WNI WNA

STATUS ANGGOTA/CALON ANGGOTA PERORANGAN

Pekerjaan : Karyawan Pegawai Negeri ABRI / Polri Pedagang / Wirausaha
 Manajer Profesional Pelajar / Mhs Lainnya _____

Status Perkawinan : Menikah Belum Menikah Janda / Duda

Pendidikan : SD SLTP SLTA Akademi S-1 S-2 Lainnya _____

Agama : Islam Protestan Katholik Hindu Budha

Penghasilan per bulan : > 1 Juta 1 Juta -< 2 Juta 2 Juta -< 3 Juta > 4 Juta

Nama Ibu Kandung : _____

STATUS BADAN HUKUM / KOPERASI

Nama Badan Hukum : _____

Jenis Usaha : _____

Akta Pendirian : _____

Ijin/Legalitas Usaha : _____

Pengurus/Manajemen Perusahaan	Nama	Jabatan	Alamat	No. Telepon
1				
2				
3				

PERJANJIAN BAGI HASIL (Khusus untuk Simpanan / Tabungan dengan Akad Mudharabah)

Selanjutnya disebut **Pihak Pertama**

Nama : _____

Jabatan : _____

Alamat : **KOSPIN JASA SYARIAH**
 Di - _____



Selanjutnya disebut **Pihak Kedua**

Pihak Pertama mengajukan permohonan untuk dapat dicatat sebagai penabung di Kospin JASA Syariah

Pihak Pertama bersedia mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh **Pihak Kedua**

Pihak Pertama dan **Pihak Kedua** berjanji akan berbagi hasil atas dana **Pihak Pertama** yang akan diinvestasikan oleh **Pihak Kedua**

dengan perbandingan bagi hasil % untuk **Pihak Pertama** dan % untuk **Pihak Kedua**

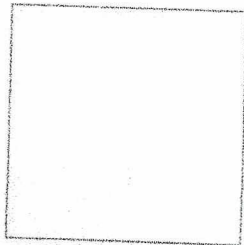
Jikalau dipandang perlu, **Pihak Kedua** dapat merubah dan menetapkan bagi hasil baru yang akan diinformasikan melalui papan pengumuman di kantor **Pihak Kedua** dan akan berlaku pada awal bulan berikutnya. Bila dalam 10 (sepuluh) hari kalender setelah pengumuman tersebut dikeluarkan **Pihak Pertama** tidak mengajukan keberatan secara tertulis, maka **Pihak Pertama** dianggap dapat menyetujui perubahan besaran bagi hasil tersebut.

PERMOHONAN MENJADI ANGGOTA

Nama Lengkap		Laki - Laki		Perempuan			
Alamat (Sesuai dg KTP)							
No. Tanda Pengenal							
No. Telepon							
Tempat/Tgl. Lahir				HP			
Agama		Umur		Tahun			
Islam		Katholik		Protestan			
Budha		Hindu					
WNI		Pribumi		Keturunan Arab			
Keturunan Tionghoa							
Status		Lajang		Menikah			
Janda		Duda					
Pendidikan		SD/SLTP		SLTA			
DIII/S1		S2					
Bidang Usaha Sebagai Pengusaha/Pedagang		Perdagangan		Sebutkan.....			
		Jasa		Sebutkan.....			
		Pertanian		Sebutkan.....			
		Lain - lain		Sebutkan.....			
Hubungan dg Kospin JASA		Via Kantor				
		Sejak Tanggal				
		Dalam Bentuk		Simpanan :		
				Tabungan :		
Pinjaman/Pembiayaan :						
Nomor Rekening Untuk Transaksi Keanggotaan :							

DIIN - LAIN :

- Anggaran ini mengajukan permohonan menjadi Anggota Kospin Jasa. Dan menyatakan kesanggupan sebagai berikut :
1. Bersedia mematuhi Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, maupun peraturan-peraturan yang berlaku di Kospin JASA.
 2. Bersedia menjaga komitmen bersama untuk membesarkan sekaligus memajukan Kospin JASA.



Cap Jempol



Foto

.....
Permohon

.....
.....
.....
.....

KOMENDASI :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Kepada Yth.
Kospin JASA Syariah
Kantor

: SURAT PERMOHONAN PEMBIAYAAN

alamu'alaikum Wr. Wb.

yang bertanda tangan di bawah ini :

nama		L/P
Anggota	No. Rekening	
perjaan		
alamat dan No. Telp.		
menjadi anggota koperasi	No. Agt : No. Agt.	
KTP		

ring Usaha

nama Perusahaan	
jenis Usaha	
alamat & No. Telp. Perusahaan	
status Hukum	Perorangan/Fa/CV/Koperasi/Konsorsium *)
status Ijin Usaha	Tidak Ada / Ada No. *)

sebagai ini dengan hormat saya mengajukan permohonan pembiayaan sebagai berikut :

jumlah Penggunaan	
jumlah Pembiayaan	Rp.
biayaan sebelumnya	Rp. Lunas / Belum Lunas
jenis Pembiayaan	Murabahah / Musyarakah / Mudharabah / Ijarah Muntahiyah Bittamlik / Al Qard *)
jangka Waktu	

uraian mengenai jaminan pembiayaan

jenis jaminan	
barang yang diserahkan	
jenisansi	
nilai Harga	

uraian lain - lain

pendapatan / Omset Usaha per bln	
hubungan dengan Bank / Lembaga Lain	Tidak / Ya dengan Bank/Lembaga Lain : Dalam Bentuk : Simpanan : Jika Pinjaman : Lunas / Belum Lunas *)
apakah pernah dapat pinjaman dari KOSPIN JASA	Belum Pernah / Pernah Rp. Pinjaman Harian / Berjangka / Insidentil / Anuited dengan jaminan : Sekarang sudah lunas / belum lunas *)

menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar dan dengan ini saya mengizinkan Kospin Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Saya juga menyatakan bersedia tunduk pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan Kospin JASA Syariah dan saya menyetujui bahwa Kospin Syariah berhak menyetujui atau menolah permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

alamu'alaikum Wr. Wb.

No. CIB	
No. Rekening	
No. Tlp/Hp	

KARTU TANDA TANGAN ANGGOTA / CALON ANGGOTA

Nama : No. Anggota / Calon Anggota :
 Bidang Usaha : Alamat :

Tanda Tangan Ybs

Tanda Tangan Kuasa I

Tanda Tangan Kuasa II

Nama I : Alamat :
 Nama II : Alamat :

Dibuat	Disetujui
Nama :	Nama :
	Tgl.

Keterangan : Untuk ditulis sendiri oleh Ybs.	
berlaku tanda tangan : salah satu/dua diantara/memakai stempel/atau lainnya.	Tandatangan oleh Ybs

PARAF

KOSPIN JASA SYARIAH PEMALANG

Jl. Jendral Sudirman No.13 Pemalang

No Telp. (0284) 325863 fax.325263

SURAT KETERANGAN

Surat keterangan ini Kospin JASA Syariah Pemalang menyatakan bahwa :

Nama : LELI ZAKIYAH
NIM : 2012113006
Program studi : D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan

Untuk dapat melakukan penelitian di Kospin JASA Syariah Pemalang guna memenuhi Tugas Akhir yang berjudul "PERAN KOSPIN JASA SYARIAH PEMALANG DALAM MENGEMBANGKAN USAHA KECIL MENENGAH MELALUI PEMBIAYAAN URABAHAH UMK (USAHA KECIL MENENGAH)"

Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemalang, 14 Oktober 2016

Kepala kantor



Jati Pramono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LELI ZAKIYAH
TTL : Pernalang, 14 Mei 1995
Alamat : DS. Tegalsari Barat Kec. Ampelgading Kab. Pernalang
Agama : Islam

RIWAYAT ORANG TUA

Nama : Sutarjo
Alamat : DS. Tegalsari Barat Kec. Ampelgading Kab. Pernalang
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Islam

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Pertiwi Tegalsari Barat : 2000-2001
2. SD Negeri 02 Tegalsari Barat : 2001-2007
3. SMP Negeri 3 Petarukan : 2007-2009
4. MAN Pernalang : 2009-2012