

**PENGARUH PELAYANAN ISLAMI DAN PEMBERIAN BONUS
TERHADAP MINAT NASABAH
DI BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH
CABANG SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Syariah (Ekonomi Islam)



Oleh :

ANIF MUSTAJIDAH

NIM 082411010

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2013**

Drs. H. Maksun, M.Ag

Perum Griya Indo Permai A 22 TambakAji Ngaliyan Semarang

H. Muchammad Fauzi, SE, MM

Ds. Walangsanga Genting Rt. 04/1 Kec.Moga Kab. Pemalang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskahskripsi

An. Sdri. Anif Mustajidah

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Syari'ah dan

Ekonomi Islam IAIN

Walisongo Semarang

Di Semarang

AssalamualaikumWr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Anif Mustajidah

Nim : 082411010

Jurusan : Ekonomi Islam

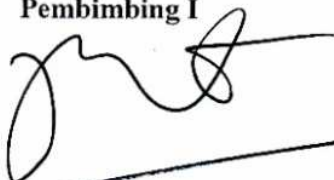
Judulskripsi : "Pengaruh Pelayanan Islami dan Pemberian Bonus Terhadap Minat Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Syari'ah Cabang Semarang"

Dengan ini mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

WassalamualaikumWr. Wb

Semarang, 19 Desember 2013

Pembimbing I



Drs. H. Maksun, M.Ag

NIP.19680515 199303 1 002



Pembimbing II



H. Muh Fauzi, SE, MM

NIP. 19730217 200604 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH

*Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax . (024) 7601291, 7624691 (Hunting) Semarang
50185*

PENGESAHAN

Nama : **Anif Mustajidah**

NIM : **082411010**

Jurusan : **Ekonomi Islam**

Judul Skripsi: **PENGARUH PELAYANAN ISLAMI DAN PEMBERIAN BONUS
TERHADAP MINAT NASABAH DI BTN CABANG SYARI'AH
SEMARANG**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

19 Desember 2013

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam ilmu Syari'ah tahun akademik 2013/2014.

Semarang, 19 Desember 2013

Mengetahui,

Ketua Sidang


H. Abdul Ghofur, M.Ag
NIP. 19670117 199303 1 001

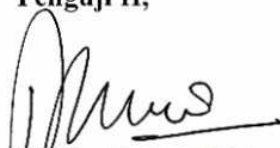
Sekretaris Sidang


Drs. H. Maksun, M.Ag
NIP. 19680515 199303 1 002

Penguji I,

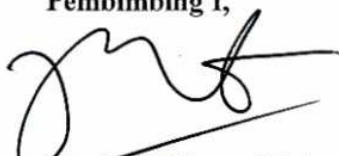

A. Turmudi, SH., M.Ag
NIP. 19650125 199303 1 004

Penguji II,


H. Nur Fatoni, M.Ag
NIP. 19730811 20000 1 004



Pembimbing I,


Drs. H. Maksun, M.Ag
NIP. 19680515 199303 1 002

Pembimbing II,


H. Muh Fauzi, SE, MM
NIP. 19730217 200604 1 001

MOTTO

[illegible]

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.
(QS. * Al Baqarah ayat 267)

*Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, Bandung : Diponegoro, 2007, hlm. 45

PERSEMBAHAN

Perjuanganku, pengorbananku, serta air mataku telah menghasilkan buah karya kecil
yang akan kupersembahkan kepada :

Persembahan tertinggi hanyalah kepada Allah SWT,
Yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya
Hingga mimpiku dapat terwujud.
Nabi Muhammad SAW

Almamaterku tercinta, fakultas yari'ah IAIN Walisongo Semarang,
Bapakku (Bambang Sutejo) dan Ibu (Aslikah)
Yang memberikandorongandanseangat sertado'asucidengansetulus hati,
air mata kalian takkan pernah tergantikan,

Kakakku: Ahmad Muhyidin, dan adikku: Ahmad Mukromindan Diana Nila
Yang menjadi motivator dan pemberi ceria disaat aku terjatuh
Dalam meraih tujuan hidup,
Kejarlah mimpimu.
Semoga Allah SWT selalu menyertai kalian,
Amiiien....

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 19Desember 2013
Deklarator,

AnifMustajidah
NIM. 082411010

ABSTRAK

Banyak nasabah yang berminat menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dengan alasan bahwa mereka lebih senang dengan cara pelayanannya yang dirasa lebih transparan dan adil antara kedua belah pihak, atau dari brand Islamnya. Pelayanan Islami dan pemberian bonus inilah yang mempengaruhi minat nasabah, termasuk para nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Semarang?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan Islami dan pemberian bonus terhadap minat nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Semarang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik regresi berganda. Subjek penelitian sebanyak 98 responden, menggunakan teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara (X1) 0,47 dan (X2) 0,79 dengan Y sebesar 3,323. Adapun hasil regresi simultan menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 78,446 dengan F_{tabel} sebesar 3,091. Koefisien determinasi $R^2 = 0,623$. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 3,323 + 0,47X_1 + 0,79X_2$. Dan jika koefisien regresi X1 (pelayanan Islami) mengalami peningkatan, maka minat nasabah (Y) juga akan meningkat dengan variabel pemberian bonus (X2) adalah konstan.

Kata kunci : pelayanan islami, pemberian bonus, minat nasabah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Wasyukrulillah, senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita masih mendapatkan ketetapan Iman dan Islam.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekian alam, keluarga, sahabat dan para tabi'in serta kita umatnya, semoga kita senantiasa mendapat syafa'at dari beliau.

Pada penyusunan skripsi ini tentulah tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang
3. Dr. Ali Murtadlo, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, dan H. Nur Fatoni, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
4. Drs. H. Maksun M.Ag selaku Dosen Pembimbing I, dan H. Muchammad Fauzi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

5. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dan senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh keluarga besar penulis : Bapak, Ibu, kakak, Adik, kakek, nenek, kekasihku dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.
7. Bapak Abdul Dekon Ries selaku DBM Costumer BTN Syari'ah, Bapak Mukhlisin Ali selaku Junior Costumer Analisis BTN Syari'ah, mbak Aulia serta mz jodi yang telah membantu memperlancar jalannya penelitian.
8. Sahabat-sahabatku EI A'08 yang senantiasa berjuang bersama menggapai mimpi, kuucapkan terima kasih dan sukses kudoakan kepada kalian semua, khusus nya buat fitri, eka, erna, eri, desi dan alfi yang tak bisa kusebutkan satu persatu)
9. Teman-teman Kost wismasari yang telah memberikan semangat dan hiburan-hiburan saat stres karena revisi-revisi yang tak kunjung usai, buat mbak itus, mbak umi, dai, ana, okcy, liya, dwi, dian, vian, ihwana dan adik-adik kos ku terima kasih atas semua nya.
10. Kawan-kawan KKN posko 29 yang telahmemberisuportdan dorongan, terimakasihkepadaMuhson, Reza, Fahmi, Najib, Hasyim, Syamsul, Heri, Ana, Lely, Mum, Emi, Umi.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Amin Ya Robbal Alamin.

Semarang, 19 Desember 2013

Penulis,

AnifMustajidah
NIM. 082411010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Deskripsi Teori.....	9
2.1.1 Pelayanan Islami	
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.1.2 Pelayanan dalam pandangan islam	10
2.1.2 Minatnasabah.....	12
2.1.2.1 Pengertianminat.....	12
2.1.2.2 faktor yang mempengaruhiminat	14
2.1.2.3 Macam-macam minat.....	15
2.1.3Pemberian bonus.....	16
2.1.4 Penyalurandana.....	19
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.3 Hipotesis Penelitian	21
 BAB III : METODE PENELITIAN	 23
3.1 MetodePenelitian	23
3.2 JenisSumber Data.....	23
3.3 PopulasidanSampel.....	24
3.4 TeknikPengumpulan Data.....	25
3.5 DefinisiOperasionalVariabel.....	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Uji ValiditasdanReliabilitas.....	29
3.6.2 Uji AsumsiKlasik	31
3.6.3 Uji Statistik	35

	3.6.4 UjiHipotesis	36
BAB IV	: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Gambaran Umum BTN Syari'ah Cabang Semarang	38
4.1.1	SejarahSingkat BTN Syari'ah	38
4.1.2	VisidanMisi	40
4.1.3	StrukturOrganisasi	42
4.1.4	Produk-produk	43
	4.1.4.1 Produk Pendanaan (Funding)	43
	4.1.4.2 Produk Pembiayaan (Financing)	45
4.2	DeskripsiResponden.....	47
4.3	Deskriptif Data Penelitian.....	55
4.3.1	PelayananIslami.....	56
4.3.2	Pemberian Bonus	58
4.3.3	Minat Nasabah	58
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	59
4.5	Hasil Analisis Data	62
4.5.1	Uji AsumsiKlasik	62
4.5.2	AnalisisRegresiBerganda.....	66
	4.5.3.1 Uji ParsialatauUji t	68
	4.5.3.2 Uji Determinasi R^2	69
4.6	Pembahasan	70
BAB V	: PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.3	Saran.....	75
5.4	Penutup	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alternatif Jawaban	27
Tabel 3.2 Variabel Penelitian, Definisi, Indikator dan Sekala Pengukuran	28
Tabel 4.1 Prosentase Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Prosentase Usia Responden..... .	49
Tabel 4.3 Prosentase Pendidikan Responden	50
Tabel 4.4 Prosentase Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.5 Prosentase Penghasilan Per \bulan Responden	52
Tabel 4.6 Lama Menjadi Nasabah	54
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Instrumen	60
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Instrumen	61
Tabel 4.13 Uji ANOVA	69
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Penyaluran Dana.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTN Syari'ah	42
Gambar 4.2 Histogram dan Residual Uji Normalitas	63
Gambar 4.3 Histogram dan Residual Uji Heteroskedastisitas	66