

PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) PNM BINAMA Semarang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

NAILI ERVANI
NIM. 052411076

PRODI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG

2009

Prof. Dr. Mujiyono Abdillah, MA
Jl. Boja No.4 Ringinsari Ngaliyan Semarang
Nur Fatoni, M.Ag
Gondang Rt/Rw 02/04 Cepiring Kendal

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Naili Ervani
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Naili Ervani
Nim : 052411076
Judul : **PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS)
PNM BINAMA Semarang)**

Selanjutnya kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 12 Desember 2009

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Mujiyono Abdillah, MA
NIP. 19590215 198503 1 005

Nur Fatoni, M.Ag
NIP. 19730811 200003 1 004

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 12 Desember 2009

Deklarator,

Naili Ervani
NIM. 052411076

ABSTRAK

Perkembangan bank syari'ah yang pesat belum diimbangi dengan peningkatan market share, meskipun sulit dicapai namun tidak bisa dibantah bahwa perkembangan bank syari'ah akan terus melaju menuju 5%. Oleh karena itu untuk berbenah, perbankan syari'ah harus melakukan berbagai inovasi dalam rangka meningkatkan market share yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan yang berupa keandalan dan etika pelayanan agar membentuk kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliabilitas (keandalan), pada BPRS PNM BINAMA Semarang (2) Untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan pada BPRS PNM BINAMA Semarang (3) Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliabilitas (keandalan) dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang.

Metodologi yang digunakan adalah : Pertama, penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Kedua, objek penelitian adalah dimensi reliabilitas (keandalan), etika pelayanan, dan kepuasan nasabah. Adapun subjek penelitian adalah nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 50 nasabah dengan menggunakan teknik random sampling. Ketiga, untuk menganalisis dapat digunakan alat analisis antara lain: untuk dimensi reliabilitas (keandalan), etika pelayanan dan kepuasan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Untuk menguji pengaruh dimensi reliabilitas, etika pelayanan, dan kepuasan nasabah digunakan analisis multiple regression. Keempat, Berdasarkan analisis deskriptif prosentase variabel dimensi reliabilitas (keandalan) termasuk kriteria handal dalam mencatat transaksi, sedangkan variabel etika pelayanan termasuk kriteria ramah (baik) dalam melayani nasabah, dan variabel kepuasan nasabah termasuk kriteria puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa kedua variabel (X1 dan X2) mempunyai p value (Sig.) sebesar 0.001 probabilitasnya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 besarnya 0,509, ini berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel dimensi reliabilitas (X1), dan etika pelayanan (X2) yang diturunkan dalam model sebesar 50,9 %.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<i>HALAMAN JUDUL</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING</i>	<i>ii</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	<i>iii</i>
<i>HALAMAN MOTTO</i>	<i>iv</i>
<i>HALAMAN PERSEMBAHAN</i>	<i>v</i>
<i>HALAMAN DEKLARASI</i>	<i>vi</i>
<i>HALAMAN ABSTRAK</i>	<i>vii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>viii</i>
<i>HALAMAN DAFTAR ISI</i>	<i>x</i>
 BAB I : PENDAHULUAN	
<i>A. Latar Belakang Masalah</i>	<i>1</i>
<i>B. Perumusan Masalah</i>	<i>9</i>
<i>C. Tujuan Penelitian</i>	<i>10</i>
<i>D. Manfaat Penelitian</i>	<i>10</i>
<i>E. Kerangka konseptual</i>	<i>11</i>
<i>F. Telaah pustaka</i>	<i>14</i>
<i>G. Metodologi Penelitian</i>	<i>15</i>
<i>H. Sistematika Penulisan Skripsi</i>	<i>19</i>

**BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERNYATAAN STANDAR
AKUNTANSI KEUANGAN (PSAK) NO 101-106 DALAM
AKUNTANSI SYARIAH**

A. <i>Pengertian Akuntansi</i>	21
B. <i>Prinsip Dasar Akuntansi Syariah</i>	25
C. <i>Sistem Pengawasan DPS (Dewan Pengawasan Syariah)</i>	31
1. <i>Arti Pengawasan</i>	31
2. <i>Pengertian DPS (Dewan Pengawas Syariah)</i>	32
3. <i>Standarisasi Akuntansi Keuangan</i>	35

**BAB III : PENERAPAN PSAK NO 101-106 DALAM AKUNTANSI
SYARIAH DI KJKS AN NISA KABUPATEN PEMALANG**

A. <i>Gambaran Umum KJKS An Nisa Kab. Pemalang</i>	50
1. <i>Pengertian KJKS</i>	50
2. <i>Latar Belakang KJKS An Nisa Kab. Pemalang</i>	51
3. <i>Struktur dan Alat Organisasi</i>	57
B. <i>Penerapan PSAK No 101-16 dalam Akuntansi Syariah di KJKS An Nisa Kab. Pemalang</i>	62
1. <i>Gambaran Umum Laporan Keuangan KJKS An Nisa</i>	62
2. <i>Konsep Bagi Hasil</i>	65
3. <i>Pembiayaan KJKS An Nisa Kab. Pemalang</i>	70

BAB IV : ANALISIS TERHADAP PENERAPAN PSAK NO 101-106

DALAM AKUNTANSI SYARIAH DI KJKS AN NISA KAB.

PEMALANG

- A. Analisis terhadap Penerapan PSAK No 101-106 di Lembaga Keuangan Syariah KJKS An Nisa Kab. Pemalang 76
- B. Analisis terhadap Faktor-Faktor yang menjadi penghambat dalam Penerapan PSAK No 101-106 di KJKS An Nisa Kab. Pemalang 83
- C. Analisis terhadap Daya Dukung Manajerial yang dapat dikembangkan untuk Mengimplementasikan PSAK No 101-106 di KJKS An Nisa Kab. pemalang..... 88

BAB V : PENUTUP

- A. *Kesimpulan* 96
- B. *Saran* 98
- C. *Penutup* 99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Skor Jawaban.....</i>	<i>16</i>
<i>2.1 Perbedaan BPR Syari'ah dengan Konvensional</i>	<i>28</i>
<i>4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen</i>	<i>61</i>
<i>4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen</i>	<i>62</i>
<i>4.3 Jenis Kelamin Responden</i>	<i>63</i>
<i>4.4 Umur Responden.....</i>	<i>64</i>
<i>4.5 Pendidikan Responden.....</i>	<i>65</i>
<i>4.6. Pekerjaan Responden.....</i>	<i>66</i>
<i>4.7 Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Dimensi Reliabilitas</i>	<i>67</i>
<i>4.8 Analisis Deskripsi Presentase Variabel Dimensi Reliabilitas</i>	<i>68</i>
<i>4.9 Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Etika Pelayanan</i>	<i>69</i>
<i>4.10 Analisis Deskripsi Presentase Variabel Etika Pelayanan</i>	<i>70</i>
<i>4.11 Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Kepuasan Nasabah.....</i>	<i>71</i>
<i>4.12 Analisis Deskripsi Presentase Variabel Kepuasan Nasabah.....</i>	<i>71</i>
<i>4.13 Hasil Uji Multikolinearitas</i>	<i>74</i>
<i>4.14 Hasil Uji Autokorelasi</i>	<i>74</i>
<i>4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda</i>	<i>75</i>
<i>4.16 Hasil koefisien determinasi</i>	<i>77</i>
<i>4.17 Hasil Analisis Uji F</i>	<i>78</i>

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Model Penelitian</i>	48
2.2 <i>Kerangka Pemikiran</i>	50
3.1 <i>Struktur Organisasi</i>	59
4.1 <i>Normal P-P Plot</i>	73
4.2 <i>Scatterplot</i>	75

PERSEMBAHAN

*For Allah SWT, Rasul and Islam
For All loving people around me*

- *Ayah & Ibunda tercinta (Drs. H. Agus Nawawi dan Dra. Hj. Sholichah) yang telah banyak memberikan segalanya bagiku hingga Aku seperti ini. Tiada yang dapat penulis perbuat untuk membalas kebaikan mereka. Hanya sekuntum do'a yang dapat Aku berikan, jazakum Allah Jazakum katsir "semoga Allah SWT. Membalas amal kebaikan mereka dengan balasan yang berlipat ganda" Amin.*
- *Para guru dan dosenku, Karena beliau aku dapat mewujudkan harapan dan anganku sebagai awal menggapai cita-cita.*
- *Mbak dan adik-adikku tercinta (Mbak Eva, Ubed dan Nafis) yang telah banyak memberikan motivasi, semangat dan bantuan hingga terselesainya kuliah ini.*
- *Sobat-sobat seperjuanganku di kelas EIA 2005 (nailus, esia, ikha, sholikhah, maya, chil, nila, atul, khuri, eka, mbak ulya, sulis, mbak widya, waris, edi, jiblek, suprex, ulin, jiguk, farik, alek, abu, adi, dan semua temen-temen ku yang tidak bisa saya sebut) yang selalu menghiburku kala aku berduka dan memberiku warna dunia ceria, Tetaplah jaga persahabatan ini untuk selamanya. Suatu saat aku pasti merindukanmu sobat...*
- *Almamater Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang*