

**PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN *PROFIT SHARING*
TERHADAP KEPUTUSAN NON MUSLIM MENJADI NASABAH
DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR SLEMAN**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Tugasdan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana SI dalam Ilmu Ekonomi Islam**



**Disusun Oleh :
Dwi Setya Utami
(122411036)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2016**

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1 001
Perum Griya Pandana Merdeka Blok H.2, Ngaliyan, Semarang

Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004
Jl.Perintis Kemerdekaan No.181 Pudakpayung, Banyumanik

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Dwi Setya Utami

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dwi Setya Utami
NIM : 122411036
Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN *PROFIT SHARING* TERHADAP KEPUTUSAN NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR SLEMAN**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 24 Mei 2016

Pembimbing I

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1 001



Pembimbing II

Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 Ngaliyan, Semarang 50185 Telp. 024-7603921 Fax. 024-7619100

PENGESAHAN

Nama : Dwi Setya Utami

NIM : 122411036

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN *PROFIT SHARING* TERHADAP KEPUTUSAN NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR SLEMAN**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal :

14 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Progam Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 14 Juni 2016

Mengetahui

Penguji I

H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag

NIP. 19670119 199803 1 002

Penguji III

H. Khoiril Anwar, M.Ag

NIP. 19690420 199603 1 002

Pembimbing I

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag

NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji II

Drs. H. Wahab Zaenuri, MM.

NIP. 19690908 200003 1 001

Penguji IV

Prof. Dr. H. Muryono, MA.

NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing II

Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si

NIP. 1970512 200501 2 004



MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۖ وَجَدِّدْ لَهُم بِآيَاتِنَا حَسَنَاتٍ إِنَّ

رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

125. serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

(QS. An-Nahl: 125)

PERSEMBAHAN

Allah SWT yang telah memberikan serta hidayahnya serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan tepat. Sholawat serta salam kepada baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan kebaikan pada umat manusia. Dengan segala ketulusan hati skripsiku persembahkan untuk:

Ayah (Sutrisno) dan Ibunda tercinta (Sukanti)

Terimakasih selalu mendo'akan, mendukung baik moral maupun material, selalu mencurahkan kasih sayang kalian kepada ananda, memberikan perhatian, inspirasi dan motivasi kepada ananda dalam segala hal. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan menyayangi kalian berdua.

Kakakku tersayang (Heri Tristiyanto)

Terimakasih selalu mendukung, mendo'akan, memberi semangat dan membri senyum saat adikmu sedih, membangunkan adikmu saat terjatuh dan memotivasi disaat adikmu rapuh.

Keluarga Bank BTN KCPS Condongcatur

Kepada pihak Bank BTN KCPS Condongcatur: Bp. Aang Gunawan selaku Branch Manager, ibu Erna Irawati selaku Customer Service, Mas Astrio Purna Wicaksana selaku Operation Staff dan seluruh karyawan Bank BTN KCPS Condongcatur.

Keluarga Besar Yogyakarta

Kepada keluarga Om Anang Setiargo yang telah bersedia memberi izin tempat tinggal dan memberi arahan selama menyusun skripsi.

Sahabat-sahabatku

Untuk sahabat YPMI Al-firdauz rumah keduku selama di asrama, thank's buat kebaikannya selama ini teman yang selalu ada buataku dimanapun kapanpun.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan referensi sebagai bahan rujukan.

Semarang, 24 Mei 2016

Deklarator,



DWI SETYA UTAMI

ABSTRAK

Bank BTN KCPS Condongcatur merupakan suatu unit usaha dari bank BTN Konvensional, yang menganut *Dual Banking System* dimana kegiatan operasionalnya dilandaskan pada pembagian keuntungan dan kerugian. Dalam perkembangannya nasabah Bank BTN KCPS Condongcatur tidak hanya terdiri dari nasabah muslim saja, nasabah non muslimpun banyak yang menjadi nasabah di Bank BTN KCPS Condongcatur.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Jumlah sampel diambil berdasarkan batas minimal pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Convenience sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan membagikan pada nasabah non muslim Bank BTN KCPS Condongcatur. Metode analisis dan datanya menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, uji hipotesis, pengolahan datanya menggunakan SPSS 17.0 for Windows.

Dari hasil penelitian data didapatkan model regresi linier berganda $Y = -5,613 + 0,359X_1 + 0,241 X_2 + 0,429 X_3$ Uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh dan signifikan. Dari uji F sebesar 84,794 yang mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara promosi, pelayanan dan *profit sharing* terhadap keputusan nasabah non-muslim menjadi nasabah Bank BTN syariah. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa 90,7% variasi keputusan nasabah non-muslim dapat di jelaskan oleh faktor promosi, pelayanan dan *profit sharing* sedangkan sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis. Dan dari model regresi tersebut dapat diketahui bahwa *profit sharing* (X3) merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah non-muslim menjadi nasabah di Bank BTN KCPS Condongcatur.

Kata kunci :Promosi, pelayanan, *profit sharing* dan keputusan.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **PENGARUH PROMOSI, PELAYANAN DAN PROFIT SHARING TERHADAP KEPUTUSAN NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR SLEMAN**. Ini telah disusun dengan sungguh sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (satu) pada UIN Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. DR. H. Muhibbin, M.A., selakuRektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, beserta seluruh aktifitas akademik yang telah memberikan berbagai kebijakan untuk memanfaatkan segala fasilitas di Fakultas.
3. H. Ahmad Furqon, LC., MA dan Mohammad Nadzir, S.Hi., M.Si., yang telah memberikan berbagai motivasi dan arahnya mulai dari proses pengajuan judul skripsi hingga proses-proses berikutnya.

4. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag dan Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan pembimbing dosen II penulis skripsi ini, dengan penuh kesabaran telah mencurahkan perhatian yang besar dalam memberikan bimbingan. Trimakasih atas bimbingan, arahan, motivasi, dan juga dukungannya, semoga selalu diberi kemudahan dalam menjalin kehidupan.
5. Para Dosen di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap karyawan dan karyawanati di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan izin dan layanan kepastakaan yang diperlukan dalam menyusun skripsi.
7. Bank BTN KCPS Condongcatur yang menginspirasi dan memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penyusunan skripsi ini telah penulis usahakan semaksimal mungkin agar tercapai hasil yang maksimal pula. Namun penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan.

Oleh Karena itu kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Semarang, 24 Mei 2016

Penulis,

DWI SETYA UTAMI

NIM. 122411036

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBARAN PENGESAHAN	iii
<i>MOTTO</i>	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xiii
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.5. Sistematika Penulis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Bank Syariah.....	18
2.1.1. Pengertian Bank Syariah.....	18
2.1.2. Kelebihan dan Kelemahan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	19
2.1.3. Tujuan Bank Syariah.....	22
2.1.4. Prinsip Bank Syariah.....	23
2.2. Keputusan Menabung.....	22
2.2.1. Pengertian Keputusan Menabung.....	23
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	27

2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah	29
2.3.1. Promosi	29
2.3.2. Pelayanan	31
2.3.3. <i>Profit Sharing</i> (Bagi Hasil)	35
2.4. Penelitian Terdahulu	40
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.6. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
3.2. Sumber dan Jenis Data	45
3.3. Populasi dan Sampel	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	48
3.5. Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran	49
3.6. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah	58
4.2. Implementasi Akad Wadiah dan Mudharabah Pada Tabungan Batara dan Prima di Bank KCPS Condongcatur Prespektif Fatwa DSN No: 02/DSN-MUI/IV/2000.	62
4.3. Gambaran Umum Responden	67
4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BTN KCPS Condongcatur.....	70
4.5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	71
4.6. Analisis Data dan Pembahasan	78
4.7. Analisis Regresi Berganda	89
4.8. Pengujian Hipotesis.....	91
4.9. Pembahasan.....	93

BAB VPENUTUP	96
5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran-Saran	97
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1	19
Table 2.1	20
Table 3.1	24
Table 4.1	38
Table 5.1	43
Table 1.1	50
Table 2.1	52
Table 1.1	62
Table 2.1	68
Table 3.1	69
Table 4.1	72
Table 5.1	74
Table 6.1	76
Table 7.1	77
Table 8.1	80
Table 9.1	81
Table 10.1	82
Table 11.1	83
Table 12.1	84