

**PENGARUH PELAYANAN ISLAMI KARYAWAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENABUNG DENGAN AKAD SYARI'AH  
(Study Kasus BMT MITRA MUAMALAT Kota Kudus)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

**M. AINUN NAFIS**  
**NIM : 062411046**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2011**

**Prof. Dr. Mujiono Abdillah, MA**  
Jl. Boja No.04 Ringinsari Ngaliyan Semarang

**Nur Fatoni, M.Ag**  
Gondang, RT. 02 RW.04 Cepiring Kendal

---

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdra. M. Ainun Nafis

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : M. Ainun Nafis

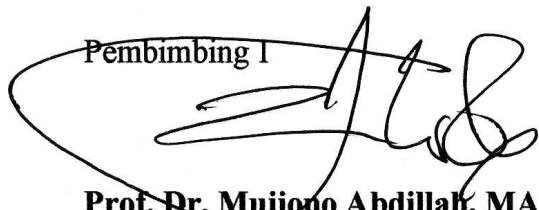
Nim : 062411046


Judul : **Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'ah (Studi Kasus Pada BMT MITRA MUAMALAT Kudus)**

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 10 Juni 2011

Pembimbing I  
  
**Prof. Dr. Mujiono Abdillah, MA**  
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing II  
  
**Nur Fatoni, M.Ag**  
NIP. 19730822 200003 1 004



DEPARTEMEN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Prof. Dr. Hamka KM 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Nama : M. Ainun Nafis  
NIM : 062411046  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'ah (Study Kasus Pada BMT Mitra Muamalat Kudus)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal:

28 Juni 2011

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

Semarang, 28 Juni 2011

Mengetahui,

Ketua Sidang

H. Abdul Ghofur, M.Ag.  
NIP. 19670117 199703 1 001

Sekretaris Sidang

Nur Fatoni M.Ag  
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji I

H. Muhyiddin, Drs., M.Ag.,  
NIP. 19550228 198303 1 003



Penguji II

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

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Nur Fatoni, M.Ag  
NIP.19730822 200003 1 004

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian konsumen/nasabah terhadap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pelayanan Islami karyawan antara lain, bersikap jujur, melayani dengan rendah hati, dalam pelayanan menggunakan pedoman Islam, tidak melupakan akhirat. Beberapa aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa yang dalam hal ini adalah menabung dengan akad syari'ah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh pelayanan Islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris bagaimana pelayanan Islami karyawan BMT Mitra Muamalat berpengaruh terhadap minat nasabah menabung dengan akad syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus.

Metodologi yang digunakan adalah : *Pertama*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. *Kedua*, objek penelitian adalah pelayanan Islami karyawan dan minat nasabah menabung dengan akad syari'ah. Adapun subjek penelitian adalah nasabah BMT Mitra Muamalat Kudus sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 94 nasabah dengan menggunakan *sample random sampling*. *Ketiga*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan interview (wawancara). Teknis analisis data adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 18.00 for windows menunjukkan bahwa pelayanan Islami karyawan yang dilakukan di BMT Mitra Muamalat telah dilakukan dengan baik. Kemudian di uji dengan statistik menunjukkan bahwa variabel independen (pelayanan Islami karyawan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung dengan akad syari'ah) adalah signifikan. Ini ditunjukkan dengan lebih besarnya t hitung dengan t table ( $10,335 > 1,986$ ).

Besarnya pengaruh sebagaimana dinotasikan oleh  $R^2$  adalah 537 yang artinya variabel minat nasabah menabung dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan Islami karyawan sebesar 53,7% dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 4.967 + 0.431X$ .

Kata kunci : Pelayanan Islami Karyawan, Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah



## PERSEMBAHAN

*Hanya sebuah karya sederhana yang bisa aku hasilkan, hanya seuntai kata yang mampu aku ucapkan teruntuk:*

- ❖ *Bapak dan Ibuku (Sugito & Siti Marfu'ah) terima kasih atas kasih sayangmu, pengorbananmu, perhatianmu, keikhlasan cinta dan do`amu yang tidak pernah berhenti mengalir.*
- ❖ *Kakak dan adikku (Farhan, Miftah, Adib, Likho, Elok) terimakasih telah mengerti aku meskipun aku belum bisa memberikan yang terbaik.*
- ❖ *Para Kyai, Ustadz, dan para Dosen yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa saya nantikan semoga ilmu yang telah diperoleh dapat diabdikan untuk perjuangan menegakkan cita-cita 'izzul Islam wa al muslimiin.*
- ❖ *Keluarga besar "HI" (Tompel, Yanzen, Pak De, Tuwek) thank's atas semua bantuannya sehingga terselesaikan karya sederhanaku, solidaritas kalian takkan pernah ku lupakan.*
- ❖ *Teman-teman EI B 06 yang telah mengisi hari-hariku dengan semangat.*
- ❖ *Teman yang selalu ada untukku (Guse (pitik), Mukti, Gabid, Ali (cemot) terima kasih engkau telah membuat hidupku selalu semangat.*
- ❖ *Yang terkasih dan yang tersayang "calon pendamping hidupku" terima kasih buat semuanya, engkau selalu ada buwatku diwaktu sedih maupun senang.*

## **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,  
Deklarator,

**M. Ainun Nafis**  
**NIM. 062411046**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PENGARUH PELAYANAN ISLAMI KARYAWAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DENGAN AKAD SYARI’AH (Study Kasus Pada BMT MITRA MUAMALAT Kota Kudus)** dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag. selaku Kajar Ekonomi Islam.
4. Bapak Prof. Dr. Mujiono Abdillah, MA. selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak Nur Fatoni, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh Karyawan BMT Mitra Muamalat yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.



7. Kedua orang tua (Bapak Sugito dan Ibu Siti Marfu'ah), dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil, serta do'a dan kasih sayangnya.
8. Teman-teman seperjuangan (Ei.b 06), yang setia melangkah bersama dalam suka maupun duka.
9. Dan semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah SWT-lah yang bisa membalas kebaikan untuk semua.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang,  
Penulis

**M. Ainun Nafis**  
**NIM. 062411046**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Kerangka Teori.....	8
2.1.1    Pengertian BMT .....	8
2.1.2    Pengertian Pelayanan Karyawan.....	9
2.1.3    Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	11
2.1.4    Etika Pelayanan Islami .....	12
2.1.5    Pengertian Minat .....	13
2.1.6    Akad Syari'ah.....	17
2.1.7    Penelitian Terdahulu .....	20
2.1.8    Kerangka Pemikiran Teoritik.....	21
2.2    Hipotesis.....	22

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis dan Sumber data.....	23
3.2	Populasi dan Sampel .....	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Penelitian...	26
3.5	Teknik analisis Data.....	28
	a. Pengujian Instrumen Penelitian.....	29
	1. Uji Validitas .....	29
	2. Uji Reliabilitas .....	30
	3. Uji Normalitas.....	31
	b. Metode Analisis Data.....	32
	a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	33
	b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum BMT Mitra Muamalat dan Karakteristik Responden.....	35
4.1.1	Gambaran Umum BMT Mitra Muamalat .....	35
4.1.2	Struktur Organisasi BMT Mitra Muamalat.....	38
4.1.3	Visi, Misi BMT Mitra Muamalat .....	39
4.1.4	Produk-produk BMT Mitra Muamalat.....	40
4.1.5	Pelayanan Islami Karyawan di BMT Mitra Muamalat	45
4.2	Deskripsi Data Responden .....	46
4.3	Deskriptif Responden.....	47
	1. Jenis Kelamin.....	47
	2. Pekerjaan Responden .....	48
	3. Usia Responden.....	50
	3. Pendapatan Responden .....	52
4.4	Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.4.1	Deskriptif Variabel Pelayanan Islami Karyawan BMT Mitra Muamalat.....	53

4.4.2	Deskriptif Variabel Minat Menabung Dengan Akad Syari'ah di BMT Mitra Muamalat.....	63
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
4.5.1	Uji Validitas .....	71
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	73
4.5.3	Uji Normalitas .....	74
4.6	Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	75
4.6.1	Persamaan Regresi Sederhana.....	75
4.6.2	Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial .....	76
4.6.3	Koefisien Determinasi.....	78
4.7	Pembahasan.....	79
4.7.1	Bagaimanakah Pelayanan Islami Karyawan di BMT Mitra Muamalat.....	79
4.7.1	Apakah Pelayanan Islami Karyawan BMT Mitra Muamalat Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'ah .....	82

## BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran.....	87
5.3	Penutup.....	88

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Jenis Kelamin Responden .....	48
TABEL 3.2 Pekerjaan Responden .....	49
TABEL 3.3 Umur Responden.....	51
TABEL 3.4 Tingkat Pendapatan Responden .....	52
TABEL 3.5 Presentase Variabel Pelayanan Islami Karyawan .....	54
TABEL 3.6 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Islami Karyawan	54
TABEL 3.7 Penilaian Mengenai Pelayanan Islami Karyawan .....	55
TABEL 3.8 Pertanyaan 1 .....	56
TABEL 3.9 Pertanyaan 2 .....	56
TABEL 3.10 Pertanyaan 3 .....	57
TABEL 3.11 Pertanyaan 4 .....	58
TABEL 3.12 Pertanyaan 5 .....	58
TABEL 3.13 Pertanyaan 6 .....	59
TABEL 3.14 Pertanyaan 7 .....	60
TABEL 3.15 Pertanyaan 8 .....	61
TABEL 3.16 Pertanyaan 9 .....	61
TABEL 3.17 Pertanyaan 10 .....	62
TABEL 3.18 Pertanyaan 11 .....	63
TABEL 3.19 Presentase Variabel Minat Nasabah .....	64
TABEL 3.20 Tanggapan Responden Tentang Minat Nasabah.....	65
TABEL 3.21 Penilaian Mengenai Minat Nasabah Menabung.....	65
TABEL 3.22 Pertanyaan 12 .....	66
TABEL 3.23 Pertanyaan 13 .....	67
TABEL 3.24 Pertanyaan 14 .....	68
TABEL 3.25 Pertanyaan 15 .....	69
TABEL 3.26 Pertanyaan 16 .....	70
TABEL 3.27 Pertanyaan 17 .....	71
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	72
TABEL 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	73

TABEL 4.3 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	75
TABEL 4.4 Hasil Uji Hipotesa (Uji t) .....	77
TABEL 4.5 Hasil Koefisien Determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Kerangka Pemikiran .....	21
GAMBAR 3.1 Struktur Organisasi BMT Mitra Muamalat Kudus.....	38
GAMBAR 3.2 Jenis Kelamin Responden .....	48
GAMBAR 3.3 Pekerjaan Responden .....	49
GAMBAR 3.4 Usia Responden .....	51
GAMBAR 3.5 Penghasilan Responden .....	52
GAMBAR 4.1 Normal Probability Plot.....	74