

**PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH SIMPANAN WADI'AH
PADA BMT IKHLASUL AMAL INDRAMAYU**

SKRIPSI

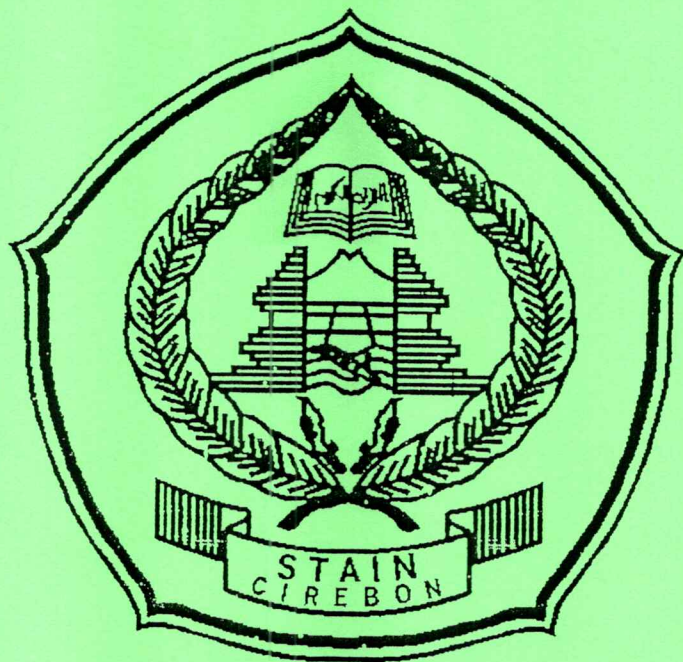
Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah



Oleh:

ANI MULYANI
NIM. 50330183

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) CIREBON
2008**



IKHTISAR

ANIMULYANI : Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpanan Wadi'ah pada BMT Ikhlahsul Amal Karangampel-Indramayu

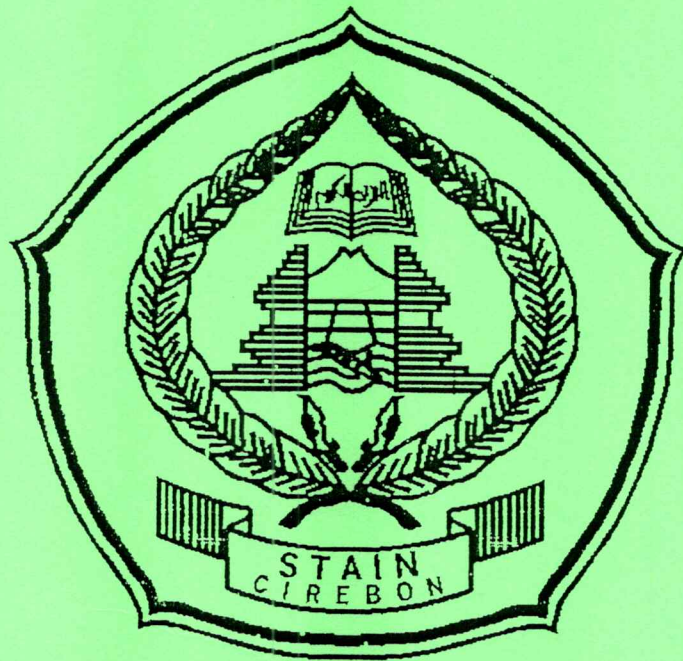
BMT sebagai instansi lembaga keuangan non-bank yang beroperasi dalam bidang jasa yang merupakan lembaga paling mikro harus mampu bersaing dan mempertahankan diri agar tetap berdiri dan berkembang di tengah persaingan yang ketat, BMT yang ingin berkembang harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya. Mutu pelayanan akan lebih diutamakan oleh perusahaan jasa, hal ini karena dikarenakan perusahaan jasa tidaklah menjual barang melainkan menjual tindakan atau perbuatan kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan untuk mengkonsumsinya lebih melibatkan faktor emosi seseorang. Semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingannya adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabahnya.

Penelitian ini membahas tentang sejauh mana hubungan dan pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Simpanan Wadi'ah di BMT Ikhlahsul Amal Karangampel-Indramayu, dengan mutu pelayanan sebagai variabel independent dan kepuasan nasabah simpanan wadi'ah sebagai variabel dependent.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah simpanan wadi'ah di BMT Ikhlahsul Amal-Indramayu, dan pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah simpanan wadi'ah di BMT Ikhlahsul Amal Karangampel-Indramayu.

Data yang digunakan adalah data kuantitatif dan untuk mengumpulkan metode observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Sampel yang digunakan 35 orang nasabah simpanan wadi'ah pada BMT Ikhlahsul Amal Karangampel-Indramayu. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik *random sampling*, transformasi data ordinal ke interval dengan menggunakan *method successive interval*, analisis regresi sederhana, korelasi *product moment*, dan koefisien determinan.

Hasil dari analisis data diperoleh nilai *product moment* sebesar 0,596 yang berarti bahwa antara mutu pelayanan dan kepuasan nasabah simpanan wadi'ah memiliki hubungan yang sedang dengan koefisien determinasi sebesar 35,52% artinya kepuasan nasabah simpanan wadi'ah sebesar 35,52% dipengaruhi oleh mutu pelayanan sedangkan sisanya sebesar 64,48% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil analisis regresi sederhana didapat persamaan $Y = 29,191 + 0,537$ sehingga dapat diartikan bahwa dengan peningkatan mutu pelayanan sebesar 1 maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,537 point.



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPANAN WADI'AH PADA BMT IKHLASHUL AMAL KARANGAMPEL-INDRAMAYU" oleh: ANI MULYANI, Nomor Pokok: 50330183 telah diujikan dalam sidang munaqasah STAIN Cirebon, pada tanggal 28 Oktober 2008.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.i), pada Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, Oktober 2008

Sidang Munaqasah

Ketua
Merangkap Anggota,



Drs. Wasman, MA
NIP. 150 259 502

Sekretaris
Merangkap Anggota,



Toto Suharto, M.Si
NIP. 150 300 936

Anggota :

Penguji I,

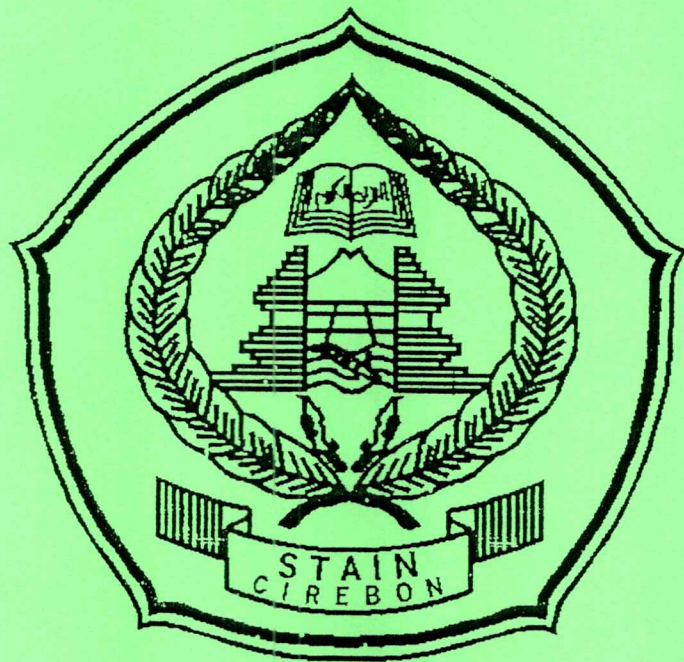


Toto Suharto, M.Si
NIP. 150 300 936

Penguji II,



Drs. Wasman, MA
NIP. 150 259 502



PERSETUJUAN

**PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH SIMPANAN WADI'AH PADA BMT IKHLASUL
AMAL KARANGAMPEL-INDRAMAYU**

Disusun Oleh:

ANI MULYANI

NIM: 50330183

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. H. Abdus Salam Dz., MM

NIP. 150 209 885

Pembimbing II,



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si

NIP. 150 300 935

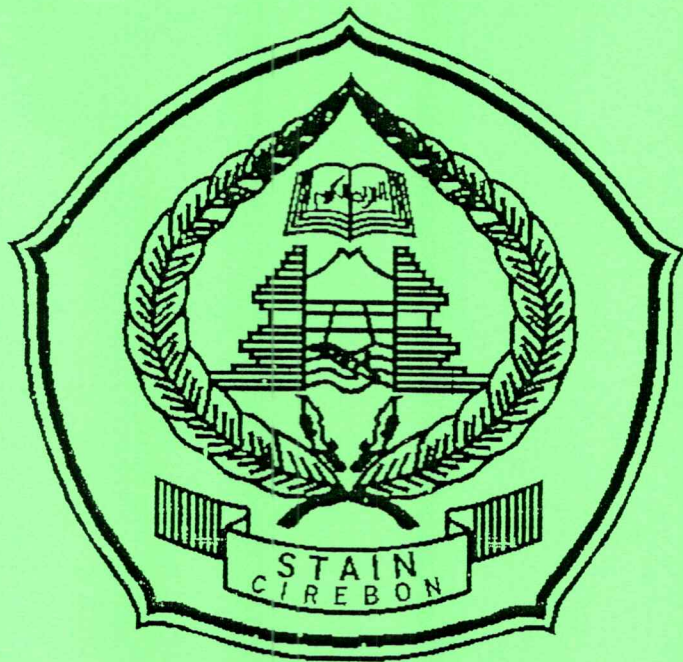
Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si

NIP. 150 300 935



NOTA DINAS


Kepada Yth.
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Setelah melakukan pembimbingan, telaahan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari ANI MULYANI, NIM: 50330183, Berjudul: "**Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpanan Wadi'ah pada BMT Ikhlasul Amal Karangampel-Indramayu**", saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

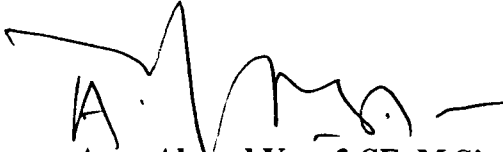
Pembimbing I,


Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 150 209 885

Cirebon, Oktober 2008
Pembimbing II,


Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)


Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpanan Wadi'ah pada BMT Ikhlasul Amal Karangampel-Indramayu”**, ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Oktober 2008
Yang Membuat Pernyataan,

A 6000 Rupiah Indonesian banknote is shown, partially obscured by a large, stylized signature in black ink. The signature appears to read 'ANI MULYANI'.

ANI MULYANI
NIM. 50330183

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : ANI MULYANI
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 9 September 1983
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Bangsa : Indonesia
Alamat Rumah : Jl. Sunan Gunungjati Desa Astana RT.02 RW.1
Kecamatan Gunungjati Cirebon 45151
Nama Orang Tua
Ayah : Mulim
Ibu : Satini

Riwayat Hidup

- a. Sekolah Dasar Negeri (SDN) ASTANA I, lulus tahun 1996
- b. SLTP Negeri 1 Cirebon Utara, lulus tahun 1999
- c. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) WAHIDIN, lulus tahun 2002
- d. Diterima menjadi mahasiswa Jurusan Syariah Program Studi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam STAIN Cirebon, dan menyelesaikan Program Sarjana S1 (Strata-I) dalam tahun akademik 2007/2008

Data ini disebut dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, Oktober 2008
Penulis,

ANIMULYANI
NIM 50330183

Persembahan

"Terima kasih "

Tiada kata seindah kata terima kasih yang terdalam untuk semua yang memberikan kontribusi kepada penulis baik secara material, spiritual, serta dukungan moral, meskipun hanya secuil namun merupakan "Power of Motivation" yang dahsyat bagi penulis hingga tersusun skripsi ini, adapun berjuta terima kasih aku persembahkan kepada:

Mama' dan Mimi' tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus sampai saat ini dan telah membiayai semua keperluan pendidikan penulis hingga lulus. Serta Wawa' dan Bapakku tercinta yang senantiasa selalu memberikan do'a dan kasih sayang yang tiada henti, tak kenal lelah siang dan malam demi untuk terselesaikannya skripsi ini.

Dan untuk adikku, Las3 makasih yach selalu nemenin ketika aku butuh bantuan, Yuli blazar yang rajin yach supaya jadi anak yang pintar, "RIZKI" adeku yang paling kecil "bandel namun lucu, imoet sekali".

I love My Family ...

Untuk Dosen pembimbingku Bapak Dr. H. Abdus Salam Dz, MM dan Bapak Ayus Ahmad Yusuf, M. Si. Terima kasih banyak karena dengan bimbingan, arahan dan teladahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk Bapak H. Wasman, MA dan Bapak Toto Suharto, M. Si. Terima kasih banyak karena sudah memberikan kemudahan kepada penulis.

Untuk sahabatku Nunung Lestari (Trim's karena selalu setia nemenin aku hingga pulang malam terus, "Bulan Oktober tahun 2008 kita lalui bersama penuh dengan kerja keras dan pengorbanan yach"). Mba Am Trim's yach udah bantu Ani dan selalu ada ketika aku butuh bantuan, untuk Lela Trim's yach atas semangat, dorongan dan dukungannya, hingga kita bisa lulus bareng. Emon juga Trim's yach udah bersedia nganterin ke rumah Pak Ayus, Suma sahabatku yang di Bandung, Trim's atas do'anya (Aku kangen sama Xan B2 pengen kumpul seperti dulu lagi).

Ipe Trim's yach atas photonya dan udah pinjemin Ani buku. Een dan Nunung Nurhasana (Jangan putus asa, dan tetap semangat yach). Aku bangga mempunyai sahabat seperti kalian semua, walaupun jauh di mata tetapi kalian semua akan selalu ada di hatiku, thank atas semua kebaikan yang kalian berikan kepadaku ...

Untuk teman-temanku Opi, Elin, Maryam, Iis, Senti, Astri, serta @a.com khususnya Ifan (Trim's yach udah ngetikin punya T'hi hingga terselesaikan skripsi ini). Serta semua pihak yang telah membantu yang tak sempat penulis sebutkan di atas, terima kasih atas semua bantuannya ...



KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas limpahan hidayah dan inayahnya semata penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis sendiri bahwa terwujudnya skripsi ini adalah berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat.

1. Ketua STAIN Cirebon, Bapak Prof. DR. H.M. Imron Abdullah, M.Ag.
2. Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon, Bapak Drs. Wasman, M.Ag.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam STAIN Cirebon, Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE.,M.Si.
4. Pembimbing 1, Bapak Dr. H. Abdus Salam, DZ, MM.
5. Pembimbing 2, Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE.,M.Si.
6. Dosen-dosen Pengajar Jurusan Syari'ah Prodi EPI yang telah memberikan ilmunya dan waktunya selama ini.
7. Bapak Ruhimat beserta staffnya, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di BMT Ikhlashul Amal Karangampel-Indramayu.
8. Seluruh nasabah Simpanan Wadi'ah BMT Ikhlashul Amal.
9. Ayah dan Ibu yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materiil serta do'a yang tiada hentinya.

10. Teman-teman, sahabat-sahabat yang terhebat yang pernah penulis temukan untuk kerjasama, bantuan dan dukungannya.

11. Serta semua pihak yang telah memberi bantuan dan do'anya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam pemilihan kata-kata, untuk itu dengan kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhirnya mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. Amiin.

Cirebon, Oktober 2008

ANI MULYANI
50330183



DAFTAR ISI

IKHTISAR	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Hipotesis Penelitian	10
G. Sistematikan Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Pengertian Jasa	17
3. Karakteristik Jasa	18
4. Metode Kualitas Jasa	19
B. Kepuasan Nasabah	20
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	22
3. Harapan Nasabah	26
C. Baitul Maal Wat Tamwil (MT).....	28
1. Pengertian BMT	28
2. Tujuan dan Fungsi BMT	28
D. Simpanan Wadi'ah	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Data	35
B. Sumber Data	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Operasional Variabel	39
F. Teknik Analisa Data	41

BAB IV KONDISI OBYEKTIF DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Obyektif	51
1. Sejarah Berdirinya BMT	51
2. Visi, Misi dan Tujuan BMT	52
3. Produk-produk BMT	53
4. Jenis-jenis Simpanan di BMT	54
5. Jenis-jenis Pembiayaan	60
6. Mekanisme Pembiayaan	63
B. Susunan Organisasi BMT Ikhlahul Amal	70
C. Teknik Analisa Data	71
1. Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan	71
2. Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah	84
D. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpanan Wadiah BMT Ikhlahul Amal	94
E. Analisis Ekonomi	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Operasioanal Variabel	39
Tabel 4.1 : Pelayanan Pembukaan Rekening yang Cepat dan Tepat	71
Tabel 4.2 : Kecepatan Pelayanan Dana Nasabah	72
Tabel 4.3 : Kemampuan Bagian Pemasaran dalam Menangani Kebutuhan Nasabah	73
Tabel 4.4 : Kemampuan Bagian Pelayanan dalam Menangani Keluhan Nasabah	73
Tabel 4.5 : Tindakan Pegawai BMT yang Cepat Tanggap Ketika Nasabah Sedang Menghadapi Masalah	74
Tabel 4.6 : Keterampilan Bagian Keuangan dan Pegawai Lainnya dalam Melayani Kebutuhan Nasabah	75
Tabel 4.7 : Adanya Jaminan Keamanan dari BMT atas Dana Nasabah	76
Tabel 4.8 : Pelayanan yang Sopan dan Ramah dari Bagian Pemasaran Kepada Nasabah	76
Tabel 4.9 : Memberikan Perhatian terhadap Segala Keluhan Nasabah	77
Tabel 4.10 : Memberikan Perhatian terhadap Segala Kebutuhan Nasabah ..	78
Tabel 4.11 : Pemberian Pelayanan yang Baik Kepada Semua Nasabah BMT	79
Table 4.12 : Kerapihan dalam Berpakaian dari Para Karyawan BMT	79
Tabel 4.13 : Adanya Sarana Halaman Parkir yang Nyaman dan Memadai ..	80
Tabel 4.14 : Adanya Kelengkapan Sarana dan Prasarana Penunjang Seperti Pesawat telepon, Komputer, ATM, dan Lain-lain	81
Tabel 4.15 : Adanya Ruang Tunggu yang Memadai	82
Tabel 4.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden (Simpanan Wadi'ah) tentang Mutu Pelayanan yang Memadai	83
Tabel 4.17 : Kecepatan Pelayanan Ketika Nasabah Tiba	84

Tabel 4.18 : Waktu Pelayanan yang Memadai	85
Tabel 4.19 : Keramahan Berbicara Bagian Keuangan dalam Melayani Anda	85
Tabel 4.20 : Cara Karyawan Memberikan Informasi dan Bantuan	86
Tabel 4.21 : Kecepat Tanggapan Karyawan Bila Nasabah Membutuhkan Bantuan dan Informasi	86
Tabel 4.22 : Keberadaan Buku-buku Sebagai Bahan Penunjang Informasi bagi Nasabah	87
Tabel 4.23 : Keramahan Karyawan dalam Memberikan Informasi	88
Tabel 4.24 : Keberadaan Slip Penyetoran dan Penarikan	88
Tabel 4.25 : Areal Parkir yang Memadai	89
Tabel 4.26 : Kondisi Kelengkapan Kerja di BMT	89
Tabel 4.27 : Adanya Ruang Tunggu yang Memadai	90
Tabel 4.28 : Kebersihan di dalam dan di luar Ruangan	91
Tabel 4.29 : Kerapihan Fasilitas yang Ada di BMT	91
Tabel 4.30 : Pelayanan Pengambilan Dana yang Tidak Terlalu Sulit	92
Tabel 4.31 : Bagaimana Kecepatan Pelayanan dalam Pembukaan dan Penyetoran Dana Nasabah	92
Tabel 4.32 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.33 : Interpretasi Koefisien Korelasi	102