

**PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam
pada Program Studi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Jurusan Syariah STAIN



**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2008 M/1429 H**

IKHTISAR

SAEFUL AMIN: PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON).

Tabungan Mudharabah adalah dana yang disimpan nasabah yang akan dikelola bank untuk memperoleh keuntungan dengan sistem bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bersama. Sedangkan kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Penerapan pelayanan tabungan Mudharabah salah satu bentuk wujud kepada nasabah untuk dapat berinteraksi di Bank Syariah Mandiri. Persoalannya apakah Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon telah menerapkan sistem pelayanan tabungan Mudharabah secara syariah sesuai dengan ketentuan yang ada, serta bagaimana dampaknya terhadap nasabah terutama menyangkut kepuasan dan motivasi untuk berinteraksi di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang penerapan konsep dasar pelayanan tabungan Mudharabah pada Bank syariah Mandiri cabang Cirebon dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Langkah penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan penyebaran angket, dengan sampel sebesar 100 responden di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon. Hipotesis yang diajukan yaitu tidak ada hubungan yang signifikan dan hipotesis alternatif ada hubungan yang signifikan.

Kesimpulan yang diperoleh ini adalah bahwa hubungan antara penerapan konsep pelayanan tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah terdapat hubungan positif, yaitu sebesar 0,92 sedangkan besarnya dampak penerapan konsep pelayanan tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah 86,49%. Hal ini terdapat faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yaitu 13,51%.

PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON)

Oleh :

SAEFUL AMIN

50330273

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Toto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936

Drs. H. U. Syafrudin, MA.
NIP. 150 216 320

Mengetahui,
Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam

20/12/07

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

PENGESAHAN

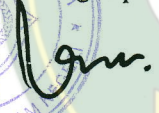
Skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON)” oleh SAEFUL AMIN Nomor Induk: 50330273 telah diujikan dalam sidang Munaqasah pada tanggal 29 Desember 2007.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Program Studi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.


Cirebon 29 Desember 2007.

Sidang Munaqasah

Ketua
Merangkap Anggota

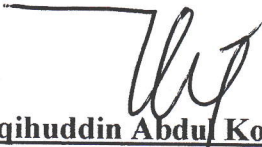

Drs. Wasman, MA
Nip. 150 250 502

Sekretaris
Merangkap Anggota

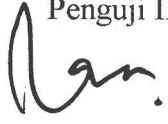

Foto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936

Anggota

Penguji I


Faqihuddin Abdul Kodir, MA
NIP : 150 327 042

Penguji II


Drs. Wasman, MA
Nip. 150 250 502

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI


Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON)**". Skripsi ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau kutipan-kutipan 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Desember 2007.

Yang Membuat Pernyataan


SAEFUL AMIN
50330273

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
di -
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mendapat bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari SAEFUL AMIN, Nim : 50330273 berjudul "PENGARUH PELAYANAN TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI CIREBON)".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, Desember 2007.

Pembimbing I



Toto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936


Pembimbing II



Drs. H. U. Syafrudin, MA.
NIP.150 216 320

Mengetahui,
Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam

18/12/07



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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Indramayu, pada tanggal 04 September 1984 dengan nama SAEFUL AMIN. Ayah Wardono dan Ibu Maslichah. Beralamat di Jalan Raya Barat No. 577 Karangampel – Indramayu 45283, Telepon (0234) 484369.

Pendidikan :

1. TK Melati PGRI Karangampel.
2. Sekolah Dasar Negeri XI Karangampel.
3. Madrasa Diniyah Dzahratu Ulum Karangampel.
4. Madrasah Tsanawiyah Negeri Karangampel
5. Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Krangkeng.
6. Masuk Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon tahun 2003.

Aktivitas Organisasi.

1. Anggota UKM FK3
2. Sekertaris UKM Bola Basket.
3. Anggota Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI).

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahman nirahhim

Skripsi ini penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta, kakak-kakaku dan adikku, yang selalu memberi dorongan dan motivasi. Juga penulis persembahkan kepada seseorang yang akan menjadi cahaya di kehidupan nanti. Dari sekian banyak persembahan hanya ini yang bisa ku persembahkan. Karena kesempurnaan ini hanya milik Allah SWT.



“Kejujuran merupakan kunci pembuka hati yang terpatri dalam langkah dan ketakutan”

“Setinggi ilmu yang dimiliki seseorang bagaikan setetes jarum yang ditarik dari dasar lautan”

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan syukur ke hadirat Allah SWT, karena dengan taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, dan para sahabatnya.

Semenjak persiapan sampai tersusunnya skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari semua pihak, oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H.M. Imron Abdullah, M.Ag., Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.
2. Bapak Drs. Wasman, M.A., Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon.
3. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, M.Si., Ketua Program Studi MEPI STAIN Cirebon.
4. Bapak Toto Suharto, SE., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. H. U. Syafrudin, M.A., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Asisten Dosen beserta staf Civitas Akademika STAIN Cirebon.
6. Bapak Pimpinan Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon Bapak Edhi Mulyono dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.

7. Orang tuaku yang telah dengan sabar memberi motivasi dan semangat agar tetap tegar dalam menghadapi semua masalah serta memberikan kasih sayang tak terhingga.
8. Sahabat-sahabatku, kakakku, serta teman-temanku yang telah memberikan motivasi dan kebersamaan dalam keseharian selama di kost.
9. Rekan-rekanku, baik mahasiswa/i ataupun yang bukan mahasiswa/i atas segala dorongan semangat dan bantuannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu kegiatan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan keilmuan penulis. Oleh karena itu kekurangan dan kesalahan yang terdapat pada skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis.

Akhirnya, skripsi ini penulis persembahkan kepada almamater dan masyarakat akademik, mudah-mudahan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Cirebon, Desember 2007.

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Hipotesis Penelitian	9
G. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian Bank	15
B. Pengertian Mudharabah	17
C. Tabungan Mudharabah	19
D. Kepuasan Nasabah	21
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2. Metode-Metode Kepuasan Nasabah	22
3. Kedudukan Nasabah Dalam Bank	26

BAB III KONDISI OBYEKTIF BSM CABANG CIREBON

A. Sejarah singkat Bank Syariah Mandiri	29
B. Profil Perusahaan	31
C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	32
D. Produk-produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri	33
E. Wilayah Kerja	39
F. Sasaran, Strategi dan Kebijakan	44
G. Target Pasar	47

BAB IV ANALISIS DATA

A. Penerapan dasar manajemen bank secara syariah dalam mekanisme pelayanan tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon	49
B. Dasar-dasar pelayanan nasabah di Bank Syariah Mandiri sehingga nasabah merasakan kepuasan telah menabung di Bank Syariah Mandiri.....	50
C. Pengaruh Pelayanan Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon	51
1. Prosentasi dari Penerapan Pelayanan Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang Cirebon	52
2. Prosentase Tingkatan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang Cirebon	59

D. Pengaruh Pelayanan Tabungan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah	67
--	----

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

