

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

**TOTI MELIAWATI**

**NIM : 2008203150**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI**

**CIREBON**

**TAHUN 2024**

## ABSTRAK

### **TOTI MELIAWATI NIM 2008203150. “PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU”, 2024**

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat cepat seiring berjalannya waktu dalam berbagai sektor, salah satunya yaitu sektor perbankan. Dalam hal ini peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dimana perbankan dituntut untuk terus berkembang dan berinovasi dalam kinerja dan pelayanan yang lebih baik serta memberikan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional berupa *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari *self service technology* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* Bank BTN Syariah KCP Indramayu dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik uji regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi  $R^2$ . Proses pengujian tersebut dibantu dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic* versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *self service technology* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai persentasinya sebesar 14,55%. Variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai persentasinya sebesar 5,05%. Variabel *self service technology* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *R square* sebesar 0,493 atau 49,3%.

**Kata Kunci :** *Self Service Technology, Percieved Ease of Use, Kepuasan Nasabah*

## ABSTRACT

**TOTI MELIAWATI NIM 2008203150. "THE INFLUENCE OF SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) AND PERCEIVED EASE OF USE ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU", 2024**

*Current technological developments are very fast as time goes by in various sectors, one of which is the banking sector. In this case, the role of financial institutions is very much needed where banks are required to continue to develop and innovate in terms of performance and better service as well as providing convenience for customers through operational services in the form of mobile banking which allows customers to carry out banking transactions via smartphone. This research aims to determine whether or not there is an influence of self-service technology and perceived ease of use on customer satisfaction at Bank BTN Syariah KCP Indramayu.*

*This research uses a quantitative approach with the type of research used, namely survey. The population in this study were customers using mobile banking at Bank BTN Syariah KCP Indramayu with a sample size of 100 respondents. The data analysis techniques in this research are descriptive analysis and statistical analysis consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test (partial), F test (simultaneous) and R<sup>2</sup> coefficient of determination test. The testing process was assisted by using IBM SPSS Statistics version 23.*

*The research results showed that the self service technology variable had a significant positive effect on customer satisfaction with a presentation value of 14.55%. The perceived ease of use variable has a significant positive effect on customer satisfaction with a presentation value of 5.05%. The variables self service technology and perceived ease of use have a significant positive effect on customer satisfaction with an R square value of 0.493 or 49.3%.*

**Keywords:** *Self Service Tchnology, Percieved Ease of Use, Customer Satisfaction.*

## انمخصص

طت مرلاوة: 2008203150 "تأثير تكنولوجيا الخدمة الذاتية (SST) وتصور الاستخدام على رضا العملاء من بنك "BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU" 2024

إن التطورات التكنولوجية الحالية سريعة للغاية مع مرور الوقت في مختلف القطاعات، ومن بينها القطاع المصرفي. وفي هذه الحالة، فإن دور المؤسسات المالية مطلوب بشدة حيث يتعين على البنوك الاستمرار في التطوير والابتكار من حيث الأداء والخدمة الأفضل بالإضافة إلى توفير الراحة للعملاء من خلال الخدمات التشغيلية في شكل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتي تتيح للعملاء تنفيذ المعاملات المصرفية عبر الهاتف الذكي. يهدف هذا البحث إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير لتكنولوجيا الخدمة الذاتية والاستخدام المتصور على رضا العملاء في بنك BTN Syariah KCP Indramayu أم لا.

يستخدم هذا البحث المنهج الكمي مع نوع البحث المستخدم، وهو المسح. كان السكان في هذه الدراسة من العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في Bank BTN Syariah KCP Indramayu مع حجم عينة من 100 مشارك. تقنيات تحليل البيانات في هذا البحث هي التحليل الوصفي والتحليل الإحصائي الذي يتكون من اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الافتراض الكلاسيكي، واختبار الانحدار الخطي المتعدد، واختبار t (الجزئي)، واختبار F (المتزامن)، واختبار معامل التحديد R<sup>2</sup>. تمت المساعدة في عملية الاختبار باستخدام IBM SPSS Statistics الإصدار 23.

أظهرت نتائج البحث أن لمتغير تكنولوجيا الخدمة الذاتية تأثيراً إيجابياً معنوياً على رضا العملاء بقيمة عرض بلغت 14.55%. إن لمتغير الاستخدام المتصور تأثيراً إيجابياً معنوياً على رضا العملاء بقيمة عرض بلغت 5.05%. إن لمتغيرات تكنولوجيا الخدمة الذاتية وإدراك الاستخدام تأثيراً إيجابياً معنوياً على رضا العملاء بقيمة مربع R بلغت 0.493 أو 49.3%.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الخدمة الذاتية، الاستخدام المدرك، رضا العملاء

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**TOTI MELIAWATI**

**NIM: 2008203150**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Abdul Muizz AWKA, M.Si**

  
**Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M**

**NIP. 198708272019031009**

**NIP. 198404222011012018**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
  
  
**Dr. Wartoyo, M.Si**

**NIP. 198307022011011008**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan serta koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Toti Meliawati NIM: 2008203150** dengan judul **PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU**, kami berpendapat bahwaskrripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*


Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Abdul Muizz AWKA, M.Si**

**NIP. 198708272019031009**

  
**Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M**

**NIP. 198404222011012018**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
**Dr. Wartoyo, M.Si**  
**NIP. 198307022011011008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU**” oleh **Toti Meliawati, NIM: 2008203150**. Telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi ini telah diterimasebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I

**Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**  
**NIP. 197309302007102001**

Penguji II

**H. Eef Saefulloh, M.Ag**  
**NIP. 197603122003121003**

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Toti Meliawati

NIM : 2008203150

Tempat, Tanggal, Lahir : Indramayu, 27 November 2002

Alamat : Ds. Sukalila Blok Sondol RT 004/RW 002  
Kec. Jatibarang Kab. Indramayu Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 13 Mei 2024

Saya yang menyatakan,



**Toti Meliawati**

**NIM. 2008203150**



## KATA PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* *alamin*, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kenikmatan. Berkat petunjuk-Mu akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu. Semoga dengan keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita, membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua.

Pertama, skripsi ini saya persembahkan kepada saya sendiri Toti Meliawati yang telah berjuang setiap harinya dalam menjalani perkuliahan dengan suka riang dan berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan dengan baik, sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Sahidi dan Ibu Kunati yang senantiasa menyayangi dan memberikan dukungan melalui doa dan materi, serta selalu ikhlas dan sabar merawat, mendidik dan memberikan segala upaya yang terbaik untuk anak-anaknya. Terimakasih perjuangan dan dorongan yang telah diberikan kepada saya sampai saat ini, semoga dengan bekal ilmu yang telah diberikan Bapa dan Mamah dapat menjadi langkah awal saya untuk membahagiakan, membanggakan dan memberikan yang terbaik untuk Bapa dan Mamah.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan kepada adik tercinta yaitu Sis Handoyo, keponakan tersayang Agisca Diyosie dan Qurotun Ayuni, tidak lupa juga kepada bibi Muaemah. Sebagai tanda terimakasih karena telah memberikan dukungan, semangat dan selalu menghibur saya setiap harinya.

Terakhir dengan segala kerendahan hati, saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memberikan doa terbaiknya kepada saya, semoga Allah SWT senantiasa mengabulkan doa kita semua, *Aamiin Aamiin Ya Rabbal'alamin*.

## **MOTTO HIDUP**

“Maju tak gentar, mundur tak ganjel”



## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Toti Meliawati yang dilahirkan di Kabupaten Indramayu pada tanggal 27 November 2002. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Bapak Sahidi dan Ibu Kunati. Penulis tinggal di Desa Sukalila Blok Sondol RT 004 RW 002 Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat.

Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh

1. PAUD Sekar Arum Tahun 2006-2008
2. SD Negeri 2 Kliwed Tahun 2008-2014
3. SMP Negeri 1 Kertasemaya Tahun 2014-2017
4. SMA Negeri 1 Sukagumiwang Tahun 2017-2020

Penulis menempuh program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU”**, dibawah bimbingan Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Abdul Fatakh S.H, SH., M.Hum selaku dosen pembimbing akademik.
6. Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian arahan serta bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.

8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh pendidikan studi
9. Untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Untuk sahabatku, Zakiyatul Fitri yang telah membantu dan selalu memberikan semangat, serta mendukung berbagai banyak hal dari awal sampai akhir masa perkuliahan ini.
11. Untuk teman baikku diperkuliahan, Aliyatul karomah dan Siti Napsiah Patty yang selalu membantu dan memberikan arahan serta dukungan dari awal sampai akhir masa perkuliahan ini.
12. Untuk teman-teman angkatan 2020 khususnya Perbankan Syariah E yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan.
13. Untuk Keluarga Besar Bank BTN Syariah KCP Indramayu.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penyusunan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Cirebon 1 Mei 2024

Penyusun

Toti Meliawati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>انمھخص</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>PEDOMAN LITERASI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Self Service Technology (SST).....	12
B. Perceived Ease of Use .....	17
C. Kepuasan Nasabah .....	20
D. Penelitian Terdahulu .....	26
E. Kerangka Pemikiran .....	30
F. Hipotesis.....	34

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Sumber Data.....	39
F. Operasional Variabel.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Hasil Pengumpulan Data .....	54
C. Analisis Statistik Data Responden .....	54
D. Analisis Deskriptif.....	59
E. Hasil Uji Kualitas Data .....	66
F. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
G. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
H. Hasil Uji Hipotesis .....	73
I. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	76
J. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
K. Analisis Ekonomi .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 10 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Paling Banyak Diunduh Masyarakat Indonesia.....	3
Tabel 1. 2 Peringkat Terbaik Bank Syariah di Indonesia Tahun 2022 .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	39
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	40
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Umur .....	55
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4. 4 Pekerjaan .....	57
Tabel 4. 5 Lama Menjadi Nasabah .....	57
Tabel 4. 6 Pendapatan Perbulan .....	58
Tabel 4. 7 Penilaian Analisis Deskriptif .....	59
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Self Service Technology</i> ( $X_1$ ) .....	60
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> ( $X_2$ ).....	63
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) .....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial) .....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan).....	76
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Nasabah Dalam Menggunakan BTNS <i>Mobile Banking</i> .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KCP Indramayu .....	53



## PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

### A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sa	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)

ڏ	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
٤	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ز	Za	z	Zet (dengan titik di bawah)
ء	‘Ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau difong.

### 1. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	a	a
ِ	<i>Kasroh</i>	i	i
ُ	<i>Dammah</i>	u	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َـيَ	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dan i
َـوَ	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u

## 3. Vokal Panjang

Vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َـاَ	<i>Fathah dan Alif atau Ya</i>	ā	a dan garis di atas
ِـيَ	<i>Kasroh dan Ya</i>	ī	i dan garis di atas
ُـوَ	<i>Dammah dan Wau</i>	ū	u dan garis di atas

## C. *Tā'marbūtoh*

*Tā'marbūtoh* ini diatur dalam tiga kategori yaitu:

1. Huruf *Tā'marbūtoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, contohnya : **محكمة** menjadi *mahkamah*.

2. Jika huruf *Tā'marbūṭoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditrasliterasikan menjadi /h/ juga, contohnya: انمذية انمسة menjadi *almadīnah al-munawwarah*.
3. Jika huruf *Tā'marbūṭoh* diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ contohnya: سوزة الأطفال menjadi *raudat alafāl*.

#### D. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *Tasydīd*)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda *tasydīd* dalam transliterasi ini tanda *Syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (Konsonan ganda)-

Contoh: نزل menjadi *nazzla*.

#### E. Kata Sandang Alif-Lam (ال)

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun, dalam transliterasi menjadi /al-/ baik yang diikuti oleh huruf syamsiah maupun kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

Contoh الفيل menjadi *Al-fīl* dan الشمس menjadi *al-syams* bukan *asy-syams*.

#### F. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh : تأخزون menjadi *ta'khzūna*.

#### G. Penulisan Huruf

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'il*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan dengan kata lain yang megikutinya. Penulisan dapat digunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut Contoh : وان لهالهوخيرالرزقين menjadi *wa innalahā lahuwa khair al-rāziqīn*.

## H. Lafadz al-Jalalah

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh: *دِينَالله* *dinulāh* dan *بِالله* *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz aljalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh : *هُمْفِي رَحْمَةِ اللهِ* *hum fi raḥmatillāh*

## I. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh: *Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaḥi bi Bakkata mubārakan*

*Syahrū Ramaḍān al-laḥi unzila fih al-Qur'ān*

*naṣir al-Din al-Ṭūsi*

*abū Naṣr al-Farābi*

*Al-Gazāli*

*Al-Munqiz min al-Ḍalāl*

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

Karena ini, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Qur'an tahun 0987 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Qur'an ini sebagai pelengkap transliterasi ArabLatin.

