

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Eko Adi
Nim : 1540300028
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “ Pengaruh faktor bagi hasil produk syariah dan proses layanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten ” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 2017

Saya yang menyatakan

Ahmad Eko Adi
NIM: 1540300028

PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Faktor Bagi Hasil Produk Syariah dan Proses Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten.

Nama : Ahmad Eko Adi

NIM : 1540300028

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tanggal Ujian : 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi.

Serang,

Direktur,

Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum
NIP. 19590810 199003 1 003

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis Berjudul : Pengaruh Faktor Bagi Hasil Produk Syariah dan Proses Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten.

Nama : Ahmad Eko Adi

NIM : 1450300028

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Nana Surya Permana, MPd. ()

Penguji I : Dr. Itang, MAg. ()

Penguji II : Dr. Erdi Rujikartawi, M.Hum. ()

Pembimbing I : Dr. Wazin, M.Si. ()

Pembimbing II : Dr. Asep Saefurohman, M.Si. ()

Sekretaris : Moh Subekhan, MAg. ()

Diuji di Serang pada tanggal : 15 Nopember 2017

Waktu : 10.00 s/d 11.00 WIB

Hasil Nilai :

Predikat :

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Di –
Serang

Assalamu’alikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap tesis yang berjudul :

Pengaruh Faktor Bagi Hasil Produk Syariah dan Proses Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten.

Yang ditulis oleh :

Nama : Ahmad Eko Adi
NIM : 1540300028
Program : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti ujian tesis Magister dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E).

Wassalamu’alikum Wr. Wb.

Serang, Nopember 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.S.I
NIP: 19630225 199003 1 005

Dr. Asep Saefurohman, MSi
NIP: 197858272003121003

ABSTRAK

Nama: Ahmad Eko Adi, NIM: 1540300028. Pengaruh Bagi Hasil Produk Syariah dan Proses Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten. Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penelitian ini dilatarbelakangi masalah perkembangan bank syariah yang semakin pesat, khususnya di Indonesia. Hal ini ditunjukkan oleh semakin banyaknya jumlah nasabah, jenis ragam produk dan jumlah kantor unit bank syariah yang tersebar disetiap kabupaten dan kota di Indonesia. Saat ini, bank syariah telah menjadi salah satu lembaga keuangan yang cukup diminati masyarakat karena kemudahannya dalam melayani masyarakat yang menyimpan maupun meminjam atau mengajukan pembiayaan.

Rumusan masalah penelitian sebagai berikut: 1). Bagaimana pengaruh bagi hasil produk syariah dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten terhadap keputusan masyarakat untuk menabung? 2). Bagaimana pengaruh proses layanan dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten terhadap keputusan nasabah untuk menabung? 3). Bagaimana pengaruh bagi hasil produk syariah dan proses layanan secara bersama-sama terhadap Keputusan masyarakat untuk menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Mendeskripsikan pengaruh bagi hasil produk syariah dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang terhadap Keputusan nasabah untuk menabung.2). Mendeskripsikan pengaruh proses Layanan dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung. 3). Mendeskripsikan pengaruh bagi hasil produk syariah dan proses layanan secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten.

Metode penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif untuk melihat pengaruh variable-variabel dengan pengujian regresi linier berganda menggunakan uji T-tes (Parsial), Uji F (Simultan), Koefisien Korelasi, dan Koefisien determinasi R² (R Square), serta mempertimbangkan uji asumsi klasik yaitu Normalitas, Heteroskedastisitas, Multikolinieritas dan Autokorelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis secara parsial (uji t) bagi hasil produk syariah dan proses layanan, ditemukan kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu Serang, hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung > t tabel masing-masing sebesar $2.251 > 1.985$ dan $4.192 > 1.985$. Secara simultan diketahui bagi hasil produk syariah dan proses layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu Serang yang ditunjukkan dengan nilai F hitung > F table = $13.174 > 3.090$, besaran pengaruh bagi hasil produk syariah dan proses layanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu Serang sebesar 21,4% ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,214.

Kata Kunci : Bagi Hasil Produk Syariah, Proses Layanan, dan keputusan nasabah untuk menabung.

ABSTRACT

Name: Ahmad Eko Adi, NIM: 1540300028. Influence of Sharia products and service process to customer's decision to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten. Thesis Graduate Program UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

This research is based on the problem of sharia bank development which increasingly rapidly, especially in Indonesia. This is indicated by the increasing number of customers, the type of product variety and the number of sharia bank unit offices scattered in every district, city, in Indonesia. Today, sharia banks have become one of the most sought-after financial institutions for the ease of serving the people who keep or borrow or apply for financing. The majority of the population in the homeland of Indonesia is Muslim majority or religion Islam, but the market share using sharia products has not shown a significant number that is only ranged between 4 to 5 percent. The figure is still far when compared with market share in other countries such as Malaysia and Brunei Darussalam.

The formulation of research problem as follows: 1). How is the effect of Shariah product sharing from BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten to community decision to save? 2). What is the effect of service process from BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten to the decision of the customer to save? 3). What is the effect of sharing of Sharia products and service process together on the decision of the community to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten?

The purpose of this research are: 1). Describe the effect of Shari'ah-compliant products from BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten on the decision of customers to save. 2). Describe the influence of the process of service from BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten attack on customer's decision to save. 3). Describe the effect of Sharia product sharing and service process together on Customer's decision to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten.

This research method uses quantitative analysis method to see the effect of variables with multiple linear regression test using T-test (partial), F test (Simultaneous), Correlation Coefficient, and Coefficient of Determination R² (R Square), and consider the classical assumption test namely Normality, Heteroskedastisitas, Multikolinieritas and Autokorelasi.

The result of this research shows that partial analysis (t test) for syariah product and service process found both variable have influence to customer decision to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten, this is indicated by t value > t table respectively -mases of $2,251 > 1,985$ and $4,192 > 1,985$. Simultaneously known for the results of sharia products and service processes affect the decision of customers to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten indicated by the value of F arithmetic $> F$ table = $13.174 > 3.090$, the magnitude of the effect of the results of sharia products and service processes to customer decisions to save at BNI Syariah Bank Branch Officer Serang Banten of 21.4% indicated from the value of R Square of 0.214.

Keywords: Sharia Product Sharing, Service Process, and Customer Decision in Saving.

PERSEMBAHAN

Aku persembahkan tesis ini teruntuk Kedua orang tua tersayang yang terhormat, Ayahanda Bpk Suhadi Atmoko dan Ibunda Sri Lestari (Almarhumah) yang telah mendidik, membesarkan, memberikan kasih sayang yang tidak ternilai harganya, serta mendo'akan, demi kesuksesan dan keberhasilanku, juga istri tercinta Hj. Hudoifah SAg MSi yang setia mendampingi dalam suasana suka dan duka.

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا (النساء: ٨٦)

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu dengan yang serupa, sesungguhnya Allah memperhitungankan segala sesuatu.” (Qs. An-Nisaa: 86)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: ***Pengaruh Faktor Bagi Hasil Produk Syariah dan Proses Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang Banten.***

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, beserta civitas akademika.

2. Bapak Prof. Dr. H. Utang Ranuwijaya, M.A., mantan Direktur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong penyelesaian studi dan tesis penulis.
3. Bapak Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum, Direktur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong penyelesaian studi dan tesis penulis.
4. Bapak Dr. Erdi Rujikartawi, M.Hum., Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr Wazin, MSi., dan Bapak Dr Wazin, MSi., Pembimbing I dan II, yang telah membimbing penulis dengan sabar dan penuh semangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, sanggahan dan kritikkan serta doa sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar di pascasarjana UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Bapak Suhadi dan Ibu Sri Lestari (orang tua) yang telah mendoakan dan memberikan dorongan semangat dalam penyelesaian tesisi ini kepada penulis.
8. Istri tercinta Hj. Hudoifah SAg. MSi.
9. Anak-anakku tersayang: Abdul Aziz Adiatma, Azzah Dwinida, Auf Triatmadina dan santriwan, santriwati YPI Al Aziz Serang Banten.
10. Ibu Hj. Uswatun Hasanah (Komisaris), Sri Handayani, Abdul Aziz, Mastur (Staf) PT Global Energy Multazam Tours & Travel Serang Banten.

11. H. Haryono, Trias Yuniati, Etikayani, Gatot Adiyoto (Adik).
12. Sahabat-sahabat seperjuangan di Kelas Ekonomi Syariah angkatan X, khusus buat ibu Aaf Tafriziah, Bapak Abdul Azid, Bapak Sofyan Anugrah, Bapak Fathul Najmi, Bapak Asep Syaiful Millah, Bapak Maman Rohman, Bapak Makmun Nawawi, Ibu Yulistia Prihartini, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan terhadap penulis untuk selalu semangat.

Akhirnya, hanya kepada Allah jualah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya tesis ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya penulis ini turut mewarnai khazanah Ilmu Pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, November 2017

Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

- A> = Tekan A dan tekan shif+itik
i> = Tekan I dan tekan shif+titik
I< = Tekan I dan tekan shif+koma
u> = Tekan u dan tekan shif+titik
U< = Tekan U dan tekan shif+koma
h} = Tekan h dan tekan shif+kurung kurawal kanan
H{ = Tekan H dan tekan shif+kurung kurawal kiri
s} = Tekan s dan tekan shif+ kurung kurawal kanan
S{ = Tekan S dan tekan shif+kurung kurawal kiri
s| = Tekan s dan tekan garis miring
S| = Tekan S dan tekan shif+garis miring
d} = Tekan d dan tekan shif+kurung kurawal kanan
D{ = Tekan D dan tekan shif+ kurung kurawal kiri
t} = Tekan t dan tekan shif+kurung kurawal kanan
T{ = Tekan T dan tekan shif+kurung kurawal kiri
z\ = Tekan z dan tekan garis miring
Z| = Tekan Z dan tekan shif+garis miring
z} = Tekan z dan tekan shif+kurawal kiri
Z{ = Tekan Z dan tekan shif+kurung kurawal kiri

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/b	Be
ت	ta'	T/t	Te
ث	tsa'	S\ s\	Tse (s titik di atas)
ج	Jim	J/j	Je
ح	ha'	H\}h\}	Ha (h titik di bawah)
خ	kha'	Kh/kh	Kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D/d	De
ذ	zal'	Z\ z\	Zal (z dengan titik di atas)
ر	ra'	R/r	Er
ز	Zai	Z/z	Zet
س	Sin	S/s	Es
ش	Syin	Sy/sy	Es dan ye
ص	Sad	S\}/s\}	Es (dengan titik atau garis di bawah)
ض	Dad	D\}/d\}	De (dengan titik atau garis dibawah)
ط	Ta'	T\}/t\}	T\} (dengan titik atau garis di bawah)
ظ	z\}a	Z\}/z\}	Z\} (dengan titik atau garis di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge (gabungan ta dengan h
ف	fa'	F	Ef
ق	qa\f	Q	Qi
ك	Kalf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عَدَةٌ	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

Ta' marbutoh

1. Bila diamalkan ditulis h

هَبَةٌ	Ditulis	Hibah
جِزْيَةٌ	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak dilakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahsa Indonesia dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	Ditulis	<i>Kara>mah al auliya></i>
-------------------------	---------	----------------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan *harkat*, *fathah*, *kasrah* dan *dhammah* ditulis

زِكْرَةُ الْفَطْرِ	Ditulis	Zak tul fitri
--------------------	---------	---------------

Vokal pendek

—	Kasrah	ditulis	i
— / —	Fathah	ditulis	a
— ' —	Dammah	ditulis	u

Vokal Panjang

Fathah + alif	ditulis	a>
جاهليّة	ditulis	<i>Ja>hiliyyah</i>
Fathah+ya' mati	ditulis	a>
يَسْعَى	ditulis	<i>yas'a</i>
Kasrah+ya' mati	ditulis	i>
كَرِيمٌ	ditulis	Karim
Dammah+wawu mati	ditulis	u>
فَرُوضٌ	ditulis	<i>Furu>du</i>

Vokal Rangkap

Fathah+ya' mati	ditulis	ai
بِينَكُمْ	ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah+wawu mati	ditulis	u>
قُولْ	ditulis	<i>qaulun</i>

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Hipotesis Penelitian.....	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Kegunaan Penelitian.....	13
G. Kerangka Teori.....	14
H. Metodologi	17

1. Jenis Metode Penelitian.....	17
2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3. Analisis Data	30
4. Uji statistik (uji t)	33
5. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	34
I. Sistematika Pembahasan.....	36

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Perilaku Konsumen	37
B. Perilaku Konsumen Islam	39
C. Produk Bank.....	40
1. DPK (Dana Pihak Ketiga)	40
2. Produk Simpanan	42
3. E-Channel.....	51
4. Program Promo Bank BNI Syariah.....	52
5. Kredit.....	53
D. Produk Bank Syariah.....	57
E. Prinsip-Prinsip Bank Syariah	58
F. Pengertian Bagi Hasil.....	63
G. Mekanisme Pehitungan Bagi Hasil	68
H. Prinsip distribusi Bagi Hasil.....	70
I. Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah	77
J. Praktek Operasional Bagi Hasil di Perbankan Syariah	81
K. Dasar Hukum Mudharabah	84
L. Layanan Umum.....	86
M. Proses Layaan.....	92

N. Layanan Prima	104
O. Pengambilan Keputusan.....	109
P. Menabung Dalam Perspektif Islam.....	113
Q. Penelitian Terdahulu	116

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Profil Profile BNI Syariah.....	121
B. Tempat dan Waktu Penelitian	122
C. Metode Penelitian.....	123
D. Populasi dan Sampel	124
E. Teknik Pengumpulan Data.....	125
F. Teknik Analisis Data.....	128

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Deskriptif Data	139
B. Pengujian Persyaratan Analisis	142
C. Hasil Penelitian.	143
D. Pengujian Hipotesis	149
E. Pembahasan Hasil Penelitian	155
F. Keterbatasan Penelitian.....	157

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	158
B. Implikasi Hasil Penelitian	159
C. Saran.....	160

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengukuran skala likert	113
Tabel 3.2	Interpretasi koefisien korelasi.....	119
Tabel 4.1	Data Hasil Angket.	125
Tabel 4.2	Pearson Correlation	128
Tabel 4.3	Data Hasil Uji Reabilitas	128
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas.....	130
Tabel 4.5	Hasil Uji Hetroskedastisitas.....	131
Tabel 4.6	Daerah Autokorelasi.....	133
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi	133
Tabel 4.8	Hasil Uji Hipotesis (H_1).....	135
Tabel 4.9	Hasil Koefisien Determinasi.....	136
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesis (H_2).....	137
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Determinasi.....	137
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis (H_3).....	138
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2.1 Prinsip Pembagian Hasil Usaha	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang	124
Gambar 4.2 P Plot Normalitas Regression Standardized.....	129
Gambar 4.3 Regression Studentized Residual	132