

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ojah Paojah
NIM : 182310064
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA KEUANGAN SYARI’AH TERHADAP PERLUASAN MARKET SHARE PERBANKAN SYARI’AH DI KOTA SERANG STUDI DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM), BNI SYARIAH DAN BTN SYARIAH” 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 di kemudian 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, Oktober 2020

Saya yang menyatakan,

OJAH PAOJAH
NIM. 182310064

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Keuangan Syariah terhadap Perluasan *Market Share* Perbankan Syariah di Kota Serang Studi di Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan BTN Syariah

Nama : Ojah Paojah

NIM : 182310064

Program Studi : Ekonomi Syariah (ES)

Tanggal Ujian : 19 Oktober 2020

Telah disetujui Tim Penguji Ujian Munaqosah

Ketua : Dr. Nana Suryapermana, M.Pd. ()

Penguji I : Dr. Hj. Oom Mukarromah, M.Hum ()

Penguji II : Dr. Sulaeman Jajuli, M.EI ()

Pembimbing I : Dr. Ari Hasan Anshori, M.Pd ()

Pembimbing II : Dr. Syihabudi Said, MM. ()

Sekretaris : Moch. Subekhan, S.Ag., M.Ag ()

Diuji di Serang pada tanggal 19 Oktober 2020

Waktu : 14.30 s.d 15.30 WIB

Hasil/Nilai : 3,54 (tiga koma lima empat)

Predikat : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cumlaude

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA KEUANGAN SYARI'AH TERHADAP PERLUASAN *MARKET SHARE* PERBANKAN SYARI'AH DI KOTA SERANG STUDI DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM), BNI SYARIAH DAN BTN SYARIAH

Nama : OJAH PAOJAH
NIM : 182310064
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tanggal Ujian : 19 Oktober 2020

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi

Serang, Oktober 2020
Direktur,

Prof. Dr. H.B. Syafuri, M.Hum
NIP. 195908101990031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA KEUANGAN
SYARI'AH TERHADAP PERLUASAN MARKET SHARE
PERBANKAN SYARI'AH DI KOTA SERANG
STUDI DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM), BNI SYARIAH
DAN BTN SYARIAH**

Yang ditulis oleh:

Nama	:	OJAH PAOJAH
NIM	:	182310064
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 utnuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar ME (Magister Ekonomi).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II	Serang, Agustus 2020
	Pembimbing I

Dr. Syihabudin Said, M.Si

Dr. H. Ari Hasan Ansori, M.Pd

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Solawat dan salam semoga senantiasa Allah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikut-Nya yang senantiasa mengikuti ajaran-Nya sampai akhir zaman. Tesis ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Ekonomi pada program studi Ekonomi Syariah.

Tesis ini disusun berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BTN Syariah Cabang Serang dan BNI Syariah Cabang Serang. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan hambatan dalam penulisan Tesis ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menanamkan jasa dan kebaikan budi kepada penulis, sehingga Tesis ini dapat selesai.

Ucapkan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, MA., selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten;
2. Prof. Dr. H.B. Syafuri, M.Hum., selaku Direktur Pasca Sarjana UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten;
3. Dr. Nana Jumhana, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Prodi Ekonomi Syariah
4. Dr. H. Ari Hasan Ansori, selaku pembimbing 1 yang telah banyak membimbing dan merevisi dalam penulisan tesis ini;
5. Dr. H. Syihabudin, selaku Pembimbing 2 telah banyak membimbing dan memberi pengarahan dengan penuh kesabaran;
6. Seluruh dosen dan staf administrasi pada program Pascasarjana UIN Sultan Maulana “SMH” Banten, yang secara langsung atau tidak langsung telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis.

7. Teristimewa untuk Ayahanda dan Alm. Ibunda tercinta yang telah memberikan doa, motivasi. Selama hidupnya Jasa beliau tak akan hilang sampai akhir hayat.
8. Suami tercinta dan Anak-anak tersayang yang telah memberikan dorongan setulus hati dalam menyelesaikan studi program Pascasarjana, semoga ilmu yang penulis dapatkan bermanfaat bagi keluarga,
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Angkatan Prodi Ekonomi Syariah yang telah saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama dan saling memotivasi sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan
10. Seluruh rekan-rekan Subbag Perencanaan, Data dan Informasi dan Rekan-rekan pada Subbag Keuangan dan BMN Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Banten yang telah memberikan banyak motivasi sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan.

Kami menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Maka diharapkan kepada semua pihak dapatnya

memberikan masukan dan saran yang membangun kesempurnaan tesis ini.

Harapan penyusun, semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya di bidang Ekonomi Syariah serta bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alkum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Serang, Agustus 2020
Penulis,

OJAH PAOJAH
NIM. 182310064

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh inovasi produk perbankan syariah dan kualitas SDM keuangan syariah terhadap perluasan *market share* perbankan syari'ah di Kota Serang. Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni metode kuantitatif menggunakan survei eksplanasi. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BTN Syariah yang ada di Kota Serang pada bulan April - Mei 2020. Penelitian ini menggunakan data dari sumber primer dan sekunder. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil analisa data kuesioner dari responden sebanyak 90 (Sembilan puluh) orang pada 3 (tiga) perbankan syariah di Kota Serang yang dijadikan objek penelitian yaitu Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Kota Serang, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Kota Serang, dan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Serang. dengan menggunakan skala likert untuk penilaian setiap variable yaitu variable inovasi produk (X1) dan variable kualitas layanan sumber daya manusia (X2) terhadap pangsa pasar / market share (Y) dan melalui uji asumsi klasik serta analisis regresi berganda untuk membuktikan setiap hipotesis penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

(1) Terdapat pengaruh secara signifikan antara inovasi produk perbankan syariah terhadap perluasan market share perbankan syariah di Kota Serang, (2) Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan sumber daya manusia keuangan syariah terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang, (3)Terdapat pengaruh secara signifikan antara inovasi produk perbankan syariah dan kualitas layanan sumber daya manusia keuangan syariah terhadap perluasan market share perbankan syariah di Kota Serang.

Kata Kunci: *Inovasi Produk, Kualitas Layanan SDM, Market Share, Bank Syariah*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of innovations in Islamic banking products and the quality of Islamic financial human resources on the expansion of the *market share* of Islamic banking in Serang City. The method used in this research is quantitative method using an explanatory survey. This research was conducted at Sharia Bank Offices, namely Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah and BTN Syariah in Serang City from April to May 2020. This study used data from primary and secondary sources. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis with t test and f test. Based on the results of the analysis of questionnaire data from 90 (ninety) respondents from 3 (three) Islamic banking in Serang City which was the object of research, namely the Serang City Branch Sharia Tabungan Negara Bank (BTN), Negara Indonesia Bank (BNI) Sharia Serang City Branch, and Sharia Mandiri Bank (BSM) Serang City Branch. By using a Likert scale for the assessment of each variable, namely the product innovation variable (X_1) and the human resource service quality variable (X_2) on the market share (Y) and through the classical assumption test and multiple regression analysis to prove each research hypothesis, conclusions are obtained. as follows: (1) There is a significant influence between the innovation of Islamic banking products on the expansion of the market share of Islamic banking in Serang City, (2) There is a significant influence between the quality of Islamic financial human resource services on the expansion of the *market share* of Islamic banking in Serang City, (3) There is a significant influence between the innovation of sharia banking products and the quality of Islamic financial human resource services on the expansion of the market share of Islamic banking in Serang City.

Keywords: *Product Innovation, Quality Human Resources Services, Market Share, Islamic Banking*

نبذة مختصرة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الابتكارات في المنتجات المصرفية الإسلامية ونوعية الموارد البشرية في مجال المالية الإسلامية على توسيع الحصة السوقية للصيغة الإسلامية في مدينة سيرانج. وطريقة البحث المستخدمة في هذا البحث هي طريقة التحليل الكمي باستخدام المسح التوضيحي.

وتم إجراء هذا البحث في مكاتب البنوك الشرعية، وبالتالي تحديد بنك (BNI Syariah) و(BTN Syariah) الواقع بمدينة سيرانج إندونيسيا خلال المدة ما بين أبريل إلى مايو ٢٠٢٠. استخدمت هذه الدراسة بيانات من مصادر أولية وثانوية.

ومن أجل اختبار الفرضيات يستخدم البحث طريقة تحليل الانحدار الخطي المزدوج مع اختبار t واختبار f .

واستناداً إلى نتائج تحليل بيانات الاستبيان من ٩٠ (تسعين) مستجيباً في ٣ (ثلاثة) بنوك إسلامية بمدينة سيرانج والتي كانت موضوع البحث ، وهي (BNI Syariah) و(BTN Syariah) و(Mandiri Syariah) فرع مدينة باستخدام مقاييس ليكرت لتقدير كل متغير أي تأثير متغير ابتكارات إنتاجية (X1) ومتغير جودة خدمات الموارد البشرية (X2) على توسيع حصة السوق (Y) ومن خلال اختبار الافتراض الكلاسيكي وتحليل الانحدار المزدوج لإثبات كل فرضية البحث، يتم الحصول على الاستنتاجات التالية :

- (١) هناك تأثير كبير بين ابتكار المنتجات المصرفية الإسلامية على توسيع الحصة السوقية للصيغة الإسلامية في مدينة سيرانج ،
 - (٢) هناك تأثير كبير بين جودة خدمات الموارد البشرية في مجال المالية الإسلامية على توسيع الحصة السوقية للصيغة الإسلامية في مدينة سيرانج ،
 - (٣) هناك تأثير كبير بين ابتكار المنتجات المصرفية الإسلامية وجودة خدمات الموارد البشرية في مجال المالية الإسلامية على توسيع الحصة السوقية للصيغة الإسلامية في مدينة سيرانج.
- الكلمات الرئيسية: ابتكارات إنتاجية ، جودة خدمات الموارد البشرية ، الحصة السوقية ، الصيغة الإسلامية

DAFTAR ISI

SAMPUL MUKA

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Kegunaan Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORITIS DAN PENGAJUAN	
HIPOTESIS	18
A. Landasan Teori	18
1. Market Share	18
2. Perbankan Syari'ah	33
3. Sumber Daya Manusia	84

4. Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia	103
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	132
C. Kerangka Berfikir	140
D. Hipotesis Penelitian	149
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	150
A. Tujuan Penelitian	150
B. Tempat dan Waktu Penelitian	150
C. Metode dan Rancangan Penelitian	152
D. Populasi dan Sampel Penelitian	153
E. Variabel dan Indikator Penelitian	156
F. Sumber Data	158
G. Instrumen Penelitian	159
H. Analisis Data Penelitian	161
BAB IV HASIL PENELITIAN	170
A. Deskripsi Data	170
1. Gambaran Umum Responden	170
2. Profil Perbankan dalam Penelitian	175
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian	182
B. Pengujian Persyaratan Analisis	185
1. Uji Normalitas.....	185
2. Uji Heteroskedasitisitas	187
3. Uji Multikolinearitas	188
C. Pengujian Hipotesis	190
1. Analisis regresi linear berganda	190
2. Pengajuan hipotesis pengaruh inovasi produk perbankan syariah	193

3.	Pengajuan hipotesis pengaruh kualitas layanan SDM	193
4.	Pengajuan hipotesis pengaruh inovasi produk... Dan kualitas layanan sumber daya manusia	193
D.	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	194
1.	Pengaruh variasi inovasi produk perbankan syariah terhadap perluasan market share	195
2.	Pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia terhadap Perluasan market share	196
3.	Pengaruh inovasi produk dan kualitas layanan SDM terhadap perluasan market share	197
E.	Keterbatasan Penelitian	204
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	206
A.	Kesimpulan	206
B.	Implikasi	207
1.	Implikasi Teoritis	207
2.	Implikasi Manajerial	210
C.	Saran	211

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jaringan Kantor Individual Syariah.....	10
Tabel 2.1	Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	40
Tabel 2.2	Perbedaan Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah.....	57
Tabel 2.3	Contoh Produk2 jada perbankan dan akad yang digunaan.....	60
Tabel 3.1.	Estimasi Jadwal Pelaksanaan Penelitian	151
Tabel 3.2.	Variabel dan Indikator Penelitian	157
Tabel 3.3.	Skala Interval Penelitian	161
Tabel 4.1.	Daftar Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	171
Tabel 4.2.	Responden menurut Jenis Kelamin	172
Tabel 4.3.	Responden menurut Usia	173
Tabel 4.4.	Sampel Data Penelitian	174
Tabel 4.5.	Rekapitulasi Kuisioner mengenai inovasi produk syariah.....	182
Tabel 4.6.	Rekapitulasi Kuisioner mengenai kualitas layanan Sumber Daya Manusia	183
Tabel 4.7.	Rekapitulasi Kuisioner Mengenai Market Share	184
Tabel 4.8.	Normalitas Kolomogorov Smirnov	186
Tabel 4.9.	Uji Multikolonieritas	189
Tabel 4.10.	Regresi liner berganda	190
Tabel 4.11.	Perhitungan Uji f	192
Tabel 4.12.	Perhitungan Uji t.....	192

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Produk Penyaluran Dana	42
2. Gambar 2.2. Bentuk Produk Pendanaan	54
3. Gambar 2.3. Proses Manajemen.....	107
4. Gambar 2.4. Kerangka Berfikir	148
5. Gambar 4.1. Uji Normalitas	185
6. Gambar 4.2. Uji Heteroskedatisitas	187

DAFTAR LAMPIRAN

- Instrumen Penelitian
- Statistik Deskriptif
- Pengujian Persyaratan Analisis
- Uji Validitas dan Reabilitas
- Uji Regresi
- Uji Normalitas
- Uji Heteroskedastistas