

**PERANAN KEPUASAN DALAM MERANGSANG
MINAT MENJADI NASABAH PADA BMT BINA
TIJARAH, CILEGON, BANTEN**



Oleh :

ELIDA PUTRI NAULI

NIM: 9901067

TESIS

Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Magister Studi Islam Universitas Islam Indonesia
Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Ilmu Ekonomi Islam

**YOGYAKARTA
2002**



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
MAGISTER STUDI ISLAM
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

PERSETUJUAN

TESIS berjudul : PERANAN KEPUASAAN DALAM MERANGSANG MINAT
MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH,
CILEGON, BANTEN

Ditulis oleh : Dra. Elida Putri Nauli

NIM : 9901067

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat disetujui untuk diuji di hadapan Tim Penguji Tesis Magister Studi Islam
Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 12 April 2002
Pembimbing



Drs. H. Edy Suandi Hamid, M.Ec



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
MAGISTER STUDI ISLAM
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Faxes. 523637

NOTA DINAS
No : 13/PS-MSI/ND/VI/2002

TESIS berjudul : PERANAN KEPUASAAN DALAM MERANGSANG MINA
MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH, CILEGON
BANTEN

Ditulis oleh : Dra. Elida Putri Nauli

NIM : 9901067

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diujikan di depan Dewan Penguji Tesis Program Magister Studi Islam (S-2)
Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 26 Juni 2002
Ketua Program,

Drs. H. Amir Mu'allim, MIS





UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
MAGISTER STUDI ISLAM

Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Nama : Dra. Elida Putri Nauli
Tempat/tgl.lahir : Medan, 31 Juli 1954
No. Peserta : 9901067
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : PERANAN KEPUASAAN DALAM MERANGSANG MINAT
MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH, CILEGON,
BANTEN

Ketua : Drs. YUSDANI, MA.

Sekretaris : Drs. H. ASMUNI, MA.

Pembimbing : Drs. H. Edy Suandi Hamid, M.Ec

Penguji : 1. Drs. H. Amir Mu'allim, MIS.

2. Drs. Munrokhim M, MA.Ec., Ph.D

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 5 Juli 2002

Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

Hasil/Nilai : B / 81,75

Predikat : Lulus Sangat Memuaskan



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

MAGISTER STUDI ISLAM

Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta

Telp. (0274) 523637 Faxes. 523637

PENGESAHAN

TESIS berjudul : PERANAN KEPUASAAN DALAM MERANGSANG MINAT
MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH,
CILEGON, BANTEN

Ditulis oleh : Dra. Elida Putri Nauli

NIM : 9901067

Konsentrasi : Ekonomi Islam

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

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

Yogyakarta, 25 Juli 2002

Ketua Program,

Drs. H. Amir Mu'allim, MIS

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada :
Ibunda tercinta,
Suami tercinta,
Anak-anak tersayang, Rasyid dan Lidya

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	–	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	–
ت	ta'	t	–
ث	sa	s	s dengan titik di atasnya
ج	jim	j	–
ح	ha'	h	h dengan titik di bawahnya
خ	kha'	kh	–
د	dal	d	–
ذ	zal	z	z dengan titik di atasnya
ر	ra'	r	–
ز	za'	z	–
س	sin	s	–
ش	syin	sy	–
ص	sad	s	s dengan titik di bawahnya
ض	dad	d	d dengan titik di bawahnya
ط	ta'	t	t dengan titik di bawahnya
ظ	za'	z	z dengan titik di bawahnya
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	–

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ف	fa'	f	–
ق	qaf	q	
ك	kaf	k	–
ل	lam	t	–
م	mim	m	–
ن	nun	n	s dengan titik di bawahnya
و	wawu	w	d dengan titik di bawahnya
هـ	ha'	h	t dengan titik di bawahnya
ء	Hamzah	'	koma terbalik
ي	ya'	y	–

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, ditulis rangkap

أحمدية ditulis *Ahmadiyyah*

C. Ta' Marbutah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti, salat, zakat dan sebagainya.

جماعة ditulis *jama'ah*

2. Bila dihidupkan ditulis *t*

كرامة الأولياء ditulis *karamatul-auliya'*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*.

E. Vokal Panjang

A panjang ditulis *a*, *i* panjang ditulis, dan *u* panjang diutulis *u*, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Fathah + ya' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai*, dan fathah + wawu mati ditulis *au*.

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم ditulis *a'antum*

مؤنث ditulis *mu'annas*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan	ii
Nota Dinas	iii
Tim Penguji	iv
Pengesahan	v
Persembahan	vi
Pedoman Transliterasi	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
A. Kerangka Teori	11
1. Kajian Bank Islam	11
2. Konsep Dasar BMT	18
B. Produk Bank Syari'ah	31
C. Pengertian Kepuasan	36
D. Pengertian Minat	37
E. Pengertian Nasabah	38
F. Kerangka Berfikir	40
G. Hipotesis Penelitian	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 43
A. Tujuan Khusus Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1 Data Kuantitatif Peranan Kepuasan Merangsang Minat Menjadi Nasabah	61
Tabel 2 Deskripsi Data Keseluruhan	62
Tabel 3 Distribusi Frekwensi Skor Kepuasan (X)	63
Tabel 4 Distribusi Frekwensi Skor Minat Menjadi Nasabah (Y)	65
Tabel 5 ANOVA Untuk Regresi Linier Sederhana	70
Tabel 6 Ringkasan Analisis Korelasi Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	71
Tabel 7 Ringkasan Analisis Korelasi Parsial Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	71
Tabel 8 Ringkasan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Antara Peranan Kepuasan(X) Dengan Merangsang Minat Menjadi Nasabah (Y).	73
Tabel 9 Jumlah Nasabah BMT Bina Tijarah Cilegon	75

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 Hubungan Kepuasan (X) Dengan Minat Menjadi Nasabah (Y)	41
Gambar 2 Hubungan Antara Variabel Terikat dan Variabel Bebas Dalam Penelitian	46
Gambar 3 Histogram Peranan Kepuasan	64
Gambar 4 Histogram Variabel Minat Menjadi Nasabah	65
Gambar 5 Grafik Regressi Linier Sederhana Hubungan Kepuasan dengan Minat Menjadi Nasabah	73



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1	Ayat-ayat AL-Qur'an dan Hadist-hadist Rasulullah 86
Lampiran 2	Lembar angket 88
Lampiran 3	Daftar skor jawaban angket 94
Lampiran 4	Jumlah perolehan skor masing masing responden 96
Lampiran 5	Hasil uji Validitas angket 98
Lampiran 6	Hasil uji Realibilitas angket 102
Lampiran 7	Uji coba Instrumen 105
Lampiran 8	Surat keterangan penelitian dari Pengelola BMT Bina Tijarah Cilegon Banten.

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

ABSTRAK

ELIDA PUTRI NAULI: *Peranan Kepuasan Dalam Merangsang Minat Menjadi Nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon, Banten.*

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang berusaha memberikan pelayanan pada masyarakat kecil, dan berusaha mengembangkan usaha-usaha produktif serta investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil berdasarkan prinsip syaria'ah dan koperasi. Dalam kondisi ekonomi bangsa Indonesia terpuruk, BMT masih banyak yang eksis, termasuk BMT Bina Tijarah Cilegon. Penelitian ini mengungkap masalah sejauh mana peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon.

Tujuan penelitian ini: (1) Mengetahui kualitas pelayanan BMT Bina Tijarah terhadap nasabah sebagai mitra usaha, (2) Mengetahui peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah, (3) Mengetahui berapa besar pengaruh antara kedua variabel.

Penelitian ini bertitik tolak dari pemikiran, bahwa BMT sebagai lembaga keuangan umat jika dikelola dengan manajemen yang baik, akan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan usaha yang dilakukan rakyat kecil. Maka semakin baik kualitas manajemen BMT, maka semakin banyak nasabah yang ditangani dan semakin banyak pula rakyat kecil yang secara perlahan ekonominya meningkat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sekaligus kuantitatif. Untuk penelitian kualitatif digunakan instrumen wawancara dan pengamatan, sedangkan untuk penelitian kuantitatif maka dilakukan dengan metode survei, dengan instrumen utama adalah angket. Setelah dilakukan analisis persyaratan, maka langkah berikutnya dilakukan analisis dengan uji hipotesis dan interpretasi.

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat penulis ajukan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan pengelola BMT Bina Tijarah cukup baik. Hal ini dijelaskan oleh beberapa nasabah yang diwawancarai yang mengatakan pihak pengelola BMT Bina Tijarah cukup ramah dalam pelayanan, cepat dan selalu membimbing para nasabah dalam menjalankan usaha.

2. Peranan Kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah di BMT Bina Tijarah, Cilegon diperoleh nilai korelasi ($r = 0,620$). Hal tersebut berarti, seorang nasabah yang memiliki kepuasan tinggi terhadap pelayanan BMT Bina Tijarah Cilegon, ia menunjukkan minat yang baik pula, bahkan dapat mempengaruhi komunitasnya untuk menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah. Jadi, keberhasilan peningkatan nasabah dapat diantisipasi atas dasar kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan pengelola BMT. Hal ini dapat dijelaskan melalui persamaan regresi $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$.

3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh angka sebesar 0,3844. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu

menjelaskan variabel dependen sebesar 38,44% , sedangkan 61,56% dijelaskan oleh faktor faktor lain diluar penelitian.

Dari perhitungan yang dilakukan didukung dengan data kualitatif yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, diperoleh gambaran bahwa nasabah yang tetap dan intensif melakukan kerjasama sebagai mitra BMT Bina Tijarah, yaitu mereka yang mempunyai komitmen terhadap nilai-nilai ajaran Islam dan sama-sama ingin membangun dan memperkuat lembaga keuangan Islam. Bagi nasabah yang belum memahami konsep ekonomi syar'ah akan mengalami kesulitan, karena mereka masih beranggapan bahwa BMT tidak berbeda dengan bank-bank konvensional. Dan yang tidak kalah pentingnya, faktor keteladanan yang ditampilkan oleh pengelola BMT menjadi cermin bagi nasabah.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

ABSTRACT

THE ROLE OF SATISFACTION IN STIMULATING THE INTENTION TO BE CUSTOMER OF BMT BINA TIJARAH CILEGON BANTEN.

BY.
ELIDA PUTRI NAULI:

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) is micro financial institution, and attempts to develop the productive industry and investment in increasing the economic activity of lower level industrialists based on the syari'ah principle and cooperation. In the condition of bad economic in Indonesia, there are many BMT that still exist, including BMT Bina Tijarah Cilegon. This research observed the problem as to how extent the role of satisfaction in stimulating the intention to be customer of BMT Bin Tijarah Cilegon.

The objective of this research was to (1) find out the service quality of BMT Bina Tijarah for customer as trade partner, (2) observe the role of satisfaction in stimulating the intention to be customer, (3) observe how extent the influence between the two variables.

This research departed from the thought, that BMT as financial institution for community if it is well managed, will be able to provide contribution for increasing the industries that are managed by lower class people. The better the quality of BMT management, the more customers will participate and the more lower class people who have increasing income.

This research used the qualitative and quantitative method. For the qualitative method, the writer employed the survey method, using the main instrument of questionnaire. Having performed the analysis of requirement, so the subsequent step was performing the analysis with test of hypothesis and interpretation.

Based on the result of data analysis and the result of hypothesis testing,, so that the writer makes conclusion as follows:

1. As a whole, the service of management of BMT Bina Tijarah was good enough. The several customers interviewed explain this and they said that the management of BMT Bina Tijarah is kind enough in providing service, fast and they always give guidance in implementing the exertion.

2. The role of satisfaction in stimulating the intention to be customer of BMT Bina Tijarah, Cilegon had the score of correlation ($r = 0,620$). This means,, a customer who has the high satisfaction with the service of BMT Bina Tijarah Cilegon, he/she indicates the good intention as well, even can influence his/her community to be customer of BMT Bina Tijarah. So that,, the success of increasing customers can be anticipated based on the customer's satisfaction on service provided by management of BMT. This matter can be explained through the equation of regression of $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$.

3. Based on the result of calculation of determination coefficient (R^2) represented the number of 0,3844. this indicated that independent variable was able

to explain the dependent variable of 38,44%, whereas 61,56% was explained by the other factors outside the research.

From the calculation that was supported by qualitative data obtained from the results of observation and interview, it proved the indication that the permanent and intensive customer carried out the cooperation as partner of BMT Bina Tijarah, namely those who have commitment with the Islamic values and equally intend to develop and strengthen the Islamic financial institution. For customers who don't know the concept of syari'ah economy will have the difficulty, because they still have consideration that BMT is not different from the existing conventional bank. And the factor of modeling that is performed by the industrialists of BMT becomes a good image for customer.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

KATA PENGANTAR

Bismillhirrohmanirrahim.

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **PERANAN KEPUASAN DALAM MERANGSANG MINAT MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH, CILEGON, BANTEN.** Walaupun proses penyusunannya agak terlambat. Shalawat serta salam semoga senantiasa dicurahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya *ila yaumul qiyamah*.

Tujuan dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar *Magister Studi Islam* dalam konsentrasi Ekonomi Islam pada program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta atas kerjasama dengan Institut Agama Islam Banten (IAIB), Serang.

Dengan demikian, patut kiranya penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan motivasi dalam penyelesaian tesis ini, terutama kepada:

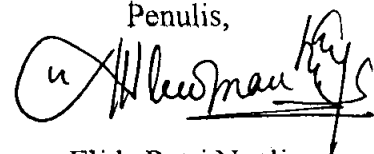
1. Bapak Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan Ketua Program magister Studi Islam beserta seluruh staf pengajar dan staf administrasi yang telah membantu dan melayani semua kegiatan demi kelancaran perkuliahan.
2. Bapak Rektor Institut Agama Islam Banten, yang telah memprakarsai kerjasama antara MSI UII Yogyakarta dengan IAIB Serang.

3. Bapak Drs. Edy Suandi Hamid, M.Ec., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas ini, sehingga dapat diselesaikan. Termasuk juga didalamnya Bapak Drs. H. Imam Syafi'ie, M.A., yang awal penulisan proposal banyak memberikan pengarahan dan bimbingan metodologi penulisan tesis.
4. Kedua orang tua yang telah memberi doa restu sehingga terselesaikannya penulisan tesis ini.
5. Suami dan anak-anak yang telah memberikan dukungan sepenuhnya dalam penyelesaian studi ini.
6. Menejer serta seluruh staf BMT Bina Tijarah, Cilegon, Banten yang telah memberi kesempatan kepada penulis melakukan penelitian di BMT Bina Tijarah, Cilegon, Banten.
7. Semua rekan-rekan yang telah membantu, mendorong dan memberikan motivasi dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap tesis ini bermanfaat, dan sebagai bentuk amalnya penulis dalam bidang keilmuan. *Amin.*

Yogyakarta, 25 Juni 2002

Penulis,



Elida Putri Nauli

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat perlu adanya upaya dari suatu lembaga untuk mewujudkannya. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam melaksanakan tujuan tersebut adalah perbankan. Peran strategis tersebut disebabkan oleh fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan, atau sebagai *financial intermediary*.¹

Sebelum adanya deregulasi 1 juni 1983, perbankan masih mengalami situasi tenang, tidak adanya persaingan antarbank seperti sekarang ini. Bank Indonesia menyediakan dana murah berbentuk likuidasi untuk membiayai pinjaman yang disalurkan oleh perbankan, baik itu di bidang pengerahan dana ataupun kebijakan suku bunga yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Namun sejak deregulasi dan penerapan kebijakan-kebijakan lain yang terkait dengan sektor moneter dan riil, telah menyebabkan sektor perbankan lebih mempunyai kemampuan untuk meningkatkan kinerja ekonomi makro di Indonesia. Mobilisasi dana melalui perbankan menjadi lebih besar dan perbankan menjadi lebih besar peran sertanya dalam menunjang kegiatan di sektor riil melalui peningkatan produksi barang dan jasa.²

¹ Susilo Sri. Y, *Bank Dan Lembaga Keuangan lain*; (Salemba Empat, 2000), cet I. hal 6.

² *Ibid*, hal 46

Uraian di atas menggambarkan bahwa bank adalah lembaga yang mendapat izin mengerahkan dana masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan dana kredit kepada masyarakat berupa pinjaman sehingga berfungsi sebagai perantara bagi penabung (*depositor, saver dan investor*) yang mengalami surplus dana dengan peminjam (*borrower*) yang mengalami defisit dana dalam membiayai usaha yang dilakukannya. Di sini terlihat secara teori maupun legal bahwa lembaga keuangan (bank) bertindak sebagai perantara keuangan (*financial intermediaries*).

Selain Bank konvensional, terdapat pula bank berdasarkan syariah Islam (*Bank Islam*), yaitu lembaga yang sistem operasionalnya berdasarkan syariah Islam. Ini berarti operasional perbankan mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian yang didasarkan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Dalam operasionalnya Bank Islam menggunakan *sistem bagi hasil* dan imbalan lainnya yang sesuai dengan tuntutan syariah Islam, tidak menggunakan bunga.³

Secara historis proses berdirinya bank syariah sebenarnya sangat panjang. Zainul Arifin membagi proses pelaksanaan ekonomi Islam menjadi tiga periode, yaitu ekonomi Islam periode awal sampai dengan 450 H atau 1058 M, dengan Zaid bin Ali, cucu Imam Husein, tercatat sebagai ekonom pertama yang menjelaskan bolehnya harga tangguh tempo lebih tinggi daripada harga tunai, namun melarang riba dalam bentuk apapun.

³ M. Amin Aziz., *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*; (Jakarta; Bangkit, 1992), cet. II, hal. 1.

Ekonomi Islam periode kedua (1058-1446 M), tokoh-tokoh pemikirnya antara lain Al-Gazali (1111 M), Ibnu Taimiyah (1328 M), Ibnu Khaldun (1404 M), Ibnu Qayyim (1350 M), dan lain-lain. Kemudian Ekonomi Islam periode ketiga (1446-1931 M) dengan tokoh pemikirnya Shah Waliullah (1762 M), Muhammad bin Abdul Wahab (1787 M), Jamaluddin al-Afghani (1897 M), Mufti Muhammad Abduh (1905 M), Muhammad Iqbal (1938 M), dan lain-lain.⁴ Uraian di atas menggambarkan bahwa sekalipun bank-bank Islam modern baru mulai didirikan pada tahun 1960-an, sebenarnya aktivitas perbankan telah dimulai sejak zaman Rasulullah. Nabi Muhammad SAW, sejak sebelum diutus menjadi rasul, telah dikenal sebagai seorang *al-Amin*. Karena kejujuran itulah Rasulullah dipercaya menyimpan segala deposit oleh orang ramai, sehingga sampai saat terakhir Rasulullah hijrah ke Madinah beliau melantik Sayidina Ali, r.a untuk mengembalikan segala deposit itu kepada yang punya.⁵

Secara kolektif, gagasan berdirinya bank Islam di tingkat internasional, muncul dalam konfrensi negara-negara Islam se dunia, di Kuala Lumpur Malaysia, pada tanggal 21 sampai 27 April 1969, yang diikuti oleh 19 negara peserta. Konfrensi tersebut memutuskan beberapa hal, yaitu:

- 1) Tiap keuntungan haruslah tunduk kepada hukum untung dan rugi, jika tidak ia termasuk riba, dan riba itu sedikit atau banyak hukumnya haram.

⁴ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syari'ah: Lingkup, peluang, Tantangan dan Prospek* (Jakarta: Alfabeta 1999), hal. 8-10

⁵ Sami Homoud, *Islamic Banking*; (Arabian Information Ltd, London 1985), hal. 6.

- 2) Diusulkan agar dibentuk suatu bank Islam yang bersih dari sistem riba dalam waktu secepat mungkin.
- 3) Sementara menunggu berdirinya bank Islam, bank-bank yang menerapkan bunga diperbolehkan beroperasi. Namun jika benar-benar dalam keadaan darurat.⁶

Menurut Syahdeini, lembaga yang menjadi pelopor berdirinya bank Islam di tingkat internasional ialah *Islamic Development Bank* (IDB).

Walaupun secara resmi IDB didirikan pada 20 Oktober 1975 oleh 22 negara anggota Organisasi Konferensi Islam (OKI). Termasuk yang menjadi pendiri IDB adalah Indonesia.⁷

Bank berdasarkan prinsip syari'ah atau dikenal juga dengan bank Islam, seperti juga bank konvensional, berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*intermedary institution*), yaitu menyerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Bedanya adalah bank syariah dalam melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*interest free*), tetapi berdasarkan prinsip syari'ah, yaitu prinsip pembagian keuntungan dan kerugian.

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemikiran pakar perbankan Islam, seperti yang dikemukakan Solihin Hasan, bahwa kegiatan usaha perbankan meliputi semua kegiatan perbankan konvensional, kecuali pinjaman dengan bunga.

⁶ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait BAMUI&TAKAFUL di Indonesia*; (Jakarta: Rajawali Press, 2000), hal. 8.

⁷ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*; (Jakarta: Grafiti, 2000), hal. 6.

Ia menerima simpanan dan memberi pinjaman, tetapi tidak menerima dan membayar bunga.⁸ Pendapat lain dikemukakan oleh Mohammad Arif, bahwa perbankan Islam dapat memberi jasa-jasa lebih daripada yang dapat diberikan bank konvensional.⁹

Dengan memahami pemikiran ahli, adalah keliru apabila ada yang berpendapat bahwa jasa-jasa perbankan Islam berkaitan dengan ritual keagamaan dari agama Islam. Jasa-jasa perbankan Islam sama sekali tidak ada kaitannya dengan ritual keagamaan. Oleh karena itu, bank syari'ah boleh memberikan fasilitas pembiayaan atau jasa-jasa perbankan syari'ah yang lain kepada nasabah yang tidak beragama Islam. Juga bank boleh dikelola oleh nonmuslim.

Berdasarkan pengamatan penulis, jasa-jasa pembiayaan yang dapat diberikan oleh bank syari'ah jauh lebih beragam daripada jasa-jasa pembiayaan yang diberikan bank konvensional. Mengenai jasa pembiayaan yang dapat diberikan oleh bank Islam bukan saja pembiayaan dalam bentuk kredit, tetapi juga memberikan jasa-jasa pembiayaan yang biasanya diberikan oleh lembaga pembiayaan (*multi finance company*).

Bersamaan dengan berkembangnya bank Islam, maka tumbuh pula lembaga-lembaga keuangan dalam Islam, seperti Baitul Mal wa Tamwil (BMT), yang pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi Islam terutama dalam bidang keuangan. Baitul Mal adalah lembaga keuangan yang

⁸ Muh. Zuhri, *Riba dalam Al-Qur'an dan Masalah Perbankan*; (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996) hal. 159

⁹ Muhammad Arif, *Islamic Banking, Asian-Oasific Economic Literature*; Vol. 2, No. 2 (September 1988), hal. 52.

bersifat nirlaba (sosial). Sumber dana yang diperoleh dari zakat, infak, dan sedekah atau sumber lain yang halal. Berdasarkan data yang dihimpun oleh tim penulis panduan BMT bahwa jumlah BMT sekarang ini mencapai 3.000 lembaga.

Baitul Mal Wattamwil (BMT) ialah kelompok swadaya masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dalam upaya mengentaskan kemiskinan. Dalam operasionalnya, BMT melakukan dua jenis kegiatan, yaitu *Baitul Tamwil* dan *Baitul Maal*. *Baitul Tamwil* bergiat mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil bawah dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonomi. Sedangkan *baitul maal* menerima titipan zakat, infaq dan shadaqah serta menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. BMT sendiri diperlukan masyarakat dengan pertimbangan-pertimbangan: (1) masih terdapat kurang lebih 34,8 juta pengusaha kecil di Indonesia, dan (2) belum ada lembaga keuangan yang mampu berhubungan langsung dengan pengusaha kecil bawah.

Di antara BMT yang beroperasi di masyarakat Indonesia yaitu BMT Bina Tijarah yang berpusat di Kota Cilegon, berlokasi di Ruko Pasar Baru No. 4 Cilegon. Sebagai salah satu lembaga keuangan Islam, dalam operasionalnya tentu berdasarkan syariah. Tujuan BMT Bina Tijarah adalah sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang

ekonomi keuangan, yang selama ini belum banyak diminati oleh masyarakat Islam.

Dalam operasionalnya BMT Bina Tijarah menyediakan beberapa jenis penyaluran dana (*kredit*) yang dapat diberikan pada semua sektor ekonomi, seperti sektor pertanian, industri, perdagangan barang dan jasa, pertambangan, peternakan, koperasi dan lain-lain. Karena kokasinya di tengah pasar, maka fokus pembinaan banyak dilakukan untuk komunitas masyarakat Pasar. Proses pembiayaan terhadap suatu usaha atau proyek disesuaikan dengan jenis kebutuhan, baik dengan sistem bagi hasil (*al-mudārabah* dan *al-musyārahah*), sistem membayar mark-up (*al-murābahah* dan *al-bai'u bisā-man ājil*), serta sistem membayar sewa (*al-ijārah* dan *al-bai'u takjir*).

Kaitannya dengan nasabah, BMT Bina Tijarah Cilegon melakukan dua kegiatan, yaitu menabung atau menitip, dan meminjamkan dana (uang). Pemberian kredit kepada nasabah diberikan untuk semua sektor usaha, dan sistem kredit yang dikembangkan yaitu: pinjaman *al-mudārabah* (bagi hasil), *al-musyārahah*, *al-murābahah*, *al-bai'u bisāman ājil* (pembiayaan dengan pembayaran tangguh). Tanggapan masyarakat terhadap kegiatan BMT Bina Tijarah cukup positif, terbukti dalam kondisi krisis pun lembaga keuangan mikro tersebut masih tetap eksis. Tentu keberadaan BMT tersebut tidak terlepas dari sistem manajemen yang diterapkan, khususnya menjalin komunikasi dengan para nasabah.

Untuk mengetahui peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah, penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

1. Kualitas pelayanan BMT Bina Tijarah.
2. Syarat dan ketentuan menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah.
3. Strategi yang dilakukan guna merangsang minat menjadi nasabah.
4. Peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah.
5. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya.

Pada prinsipnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keadaan BMT Bina Tijarah dalam pelayanan terhadap nasabah. Namun karena keterbatasan waktu, biaya dan lain-lain, maka penulis membatasi pada masalah “Bagaimana peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah”. Dengan demikian judul tesis ini adalah: PERANAN KEPUASAN DALAM MERANGSANG MINAT MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TIJARAH, CILEGON, BANTEN.

B. Rumusan Masalah

Fenomena yang diuraikan di atas terlalu luas, sehingga perlu dilakukan perumusan masalah yang spesifik. Dalam penelitian ini penulis akan mengarahkan penyelesaian masalah pada pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan pihak BMT Bina Tijarah Cilegon terhadap mitra usahanya?

2. Seberapa jauh peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pihak BMT Bina Tijarah Cilegon terhadap mitra usahanya.
- b. Untuk mengetahui peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *independent variable* terhadap *dependent variabel*.

2. Kegunaan Penelitian

Secara teoritik hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang ilmu ekonomi Islam. Sedangkan secara empiris hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi upaya pengembangan dan peningkatan kualitas BMT, khususnya BMT Bina Tijarah Cilegon. Sehingga eksistensi Bank Syari'ah dan lembaga keuangan Islam lainnya dalam dinamika persaingan pengembangan ekonomi dan pemberdayaan umat

betul-betul dirasakan manfaatnya, dan dapat dijadikan model pengembangan dakwah Islamiyah dalam bentuk amal nyata.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

Membahas Baitul Māl Wat Tamwīl (BMT) tidak terlepas dari kajian bank Islam. Karena secara historis keduanya memiliki kesamaan, yaitu dasar-dasar konseptual dan operasionalnya. Untuk itu, agar kerangka teori ini mampu menggambarkan akar permasalahan, maka sebelum penulis menguraikan masalah BMT, terlebih dahulu mengkaji bank Islam dari pendekatan normatif.

1. Kajian Bank Islam

a. Pengertian Bank Islam

Istilah lain yang digunakan untuk sebutan Bank Islam adalah Bank Syari'ah. Secara akademik, istilah Islam dan Syari'ah memang mempunyai pengertian yang berbeda, namun secara teknis untuk penyebutan bank Islam dan bank Syari'ah mempunyai pengertian yang sama.¹ Menurut Ensiklopedi Islam, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.²

Perbankan Islam merupakan fenomena baru yang perkembangannya telah mendapat perhatian para pengamat perbankan konvensional maupun praktisi

¹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga terkait (BAMUI & TAKAFUL) di Indonesia*; (Jakarta: Raja Grafindo Persada 1997), cet. II, hal. 5.

² Sutan Remi Syahdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*; (Jakarta: Grafiti, 2000), hal. xvii.

perbankan. Bahkan banyak bank besar dari kalangan nonmuslim telah pula memasuki pasar perbankan Islam dengan membuka *Islamic Window*. Tidak kurang dari *Citibank*, *Chase Mahattan Bank*, *ANZ Bank*, dan *Jardine Fleming* telah membuka *Islamic Window* agar dapat berkiprah memberikan jasa-jasa perbankan Islam. Berdasarkan rumusan tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermu'amalah secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan al-Hadis. Sedangkan pengertian mu'amalah adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun antara perorangan dengan masyarakat. Mu'amalah ini meliputi kegiatan jual beli (*ba'e*), bunga (*riba*), modal (*qirād*), gadai (*ragn*), memindahkan utang (*hawālah*), bagi untung dalam perdagangan (*muḍārabah*), persekutuan (*musyārahah*), persewaan dan perburuan (*ijārah*).

Di dalam operasionalnya bank Islam harus mengikuti dan atau berpedoman kepada praktik-praktik usaha yang dilakukan rasulullah saw, bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh rasulullah atau bentuk-bentuk usaha baru sebagai hasil ijtihad para 'ulama/cendekiawan muslim yang tidak menyimpang dari ketentuan al-Qur'an dan hadis.

b. Dasar Pembentukan Bank Islam

Dasar pemikiran terbentuknya Bank Islam bersumber dari adanya larangan riba di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadis sebagai berikut:

Orang-orang yang memakan riba itu tidak akan berdiri melainkan sebagaimana berdirinya orang yang dirasuk setan dengan terhuyung-huyung karena seutuhnya. Yang demikian itu karena mereka mengatakan: “perdagangan itu sama saja dengan riba”. Padahal Allah telah menghalalkan perdagangan dan mengharamkan riba. Oleh karena itu barang siapa telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya lalu ia berhenti (dari memakan riba), maka baginyalah apa yang telah lalu dan mengulangi lagi (memakan riba) maka itu ahli neraka mereka akan kekal di dalamnya.”³ (Q.s. Al-Baqarah: 275)

Allah (telah) menghapus (barakat) riba dan Ia menyuburkan sedekah. (Q.s. Al-Baqarah: 276).

Riba secara bahasa bermakna *ziyadah* (tambahan). Dalam pengertian lain, riba juga berarti *tumbuh dan membesar*. Sedangkan menurut istilah teknis, riba berarti *pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil*.⁴ Ada beberapa pendapat yang menjelaskan riba, namun secara umum terdapat kesamaan esensial yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip mu'amalah dalam Islam.

Mengenai hal tersebut Allah SWT mengingatkan dalam firman-Nya, yang artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan bathil*”.⁵

Dalam suatu riwayat dikemukakan: terdapat orang-orang yang berjual beli dengan kredit (dengan bayaran berjangka waktu). Apabila telah tiba waktu

³ Q.S (2) Al-Baqarah:275-276.

⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Suatu Pengenalan Umum*; (Jakarta: Tazkiah Institut, 2000), hal. 59.

⁵ Q.S. (4) An-Nisa: 29.

pembayaran dan tidak membayar maka bertambah bunganya, dan ditambah pula jangka waktu pembayarannya. Maka turunlah surat al-Imron ayat 130 tersebut. Dalam riwayat lain dikemukakan bahwa di zaman jahiliyah Tsaqif berutang kepada Banin Nadlir. Ketika telah tiba waktu membayar, Tsafiq berkata: “Kami bayar bunganya dan undurkan waktu pembayarannya”. Maka turunlah surat Ali Imron ayat 130 sebagai larangan atas perbuatan itu.

Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 161 menyatakan:

Dan (karena) mereka memakan riba, padahal telah dilarang dan (karena) mereka memakan harta manusia dengan (cara) yang tidak betul; dan kami telah sediakan bagi orang-orang kafir dari antara mereka itu siksaan yang pedih.⁶

Al-Qur'an surat Ar-Rum ayat 39 menyatakan:

Dan suatu riba yang kamu beri supaya jadi tambahan di harta manusia tidak akan jadi tambahan (pahala) di sisi Allah, tetapi zakat yang kamu keluarkan karena mengharapkan keridhaan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang mendapat pahala berlipat ganda.⁷

Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 278 menyatakan:

Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kamu kepada Allah dan tinggalkanlah sisa dari riba itu jika memang kamu orang-orang yang beriman.

Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 279 menyatakan:

Tetapi jika kamu tidak berbuat (begitu), maka terimalah pernyataan perang dari Allah dan Rasul-Nya dan jika kamu bertaubat maka bagimu pokok hartamu, sehingga kami tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

⁶ Q.S (4) An-Nisa: 161.

⁷ Q.S (30) An-Rum: 39.

Dalam satu riwayat dikemukakan bahwa turunnya surat al-Baqarah ayat 278 dan 279 tersebut berkenaan dengan pengaduan Banil Mughirah kepada Gubernur Makkah setelah Fathu Makkah, yaitu 'Attab bin As-yad tentang utang-utangnya yang mengandung riba sebelum ada hukum penghapusan riba, kepada Banu 'Amr bin 'Auf dari suku Tsaqif. Bani Mughirah berkata kepada 'Attab bin As-yad: "kami adalah manusia yang paling menderita akibat dihapusnya riba". Maka berkata Banu 'Amr: "Kami minta penyelesaian atas riba kami", maka Gubernur 'Attab menulis surat kepada Rasulullah SAW yang dijawab oleh Nabi SAW sesuai dengan ayat di atas.

Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 280 menyatakan :

*Dan jika ada yang kesempitan maka berhilah waktu hingga lapang, tetapi bersedekah lebih baik jika kamu mengetahui.*⁸

Berdasarkan beberapa ayat dalam Al-Qur'an, terdapat konsensus di antara para ahli hukum dan para ahli teologi muslim bahwa riba dilarang oleh Islam.

Beberapa hadits Nabi juga mengemukakan mengenai larangan riba.

Sebuah hadits yang diambil sebagai dasar 'ulama untuk menerangkan riba adalah:

Dari Abi Said Al Khudri, katanya. "Saya mendengar Rasulullah saw melarang jual beli (utang) emas dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, kurma dengan kurma, garam dengan garam, kecuali sama dan seimbang. Barangsiapa menambah atau meminta tambahan, ia telah melakukan riba."⁹

⁸ Q.S (2) Al-Baqarah : 280.

⁹ Syahdeini, , *Perbankan Islam*; hal.8.

Hadis yang lain ialah yang diriwayatkan oleh Umar bin Al-Khattab:

Rasulullah saw pernah bersabda, “Emas dilunasi dengan emas itu riba, kecuali bila seimbang, gandum dengan gandum juga riba, kecuali bila seimbang pula.” Riba bukan saja dilarang oleh Islam, tetapi juga dilarang oleh agama-agama samawi. Setidaknya itulah yang ditulis dalam Taurat dan Injil. Dalam perjanjian lama, 25:37, *Deutronomy* 23:19, *Exodus* 25:25; dan dalam Perjanjian Baru, dalam *Luke* 6:35. Sampai dengan abad ke-13, ketika kekuasaan gereja di Eropa masih dominan, riba dilarang oleh gereja atas Hukum *Canon*. Namun, pada akhir abad ke-13 pengaruh gereja Ordoks mulai melemah, dan orang mulai berkompromi dengan riba. Bacom, seorang tokoh saat itu, menulis dalam buku *Discourse on Usury*: “Karena kebutuhannya, manusia harus meminjam uang dan pada dasarnya manusia enggan hatinya untuk meminjam uang, kecuali dia akan menerima suatu manfaat dari pinjaman itu, maka bunga harus diperbolehkan.” Secara perlahan tetapi pasti larangan terhadap riba di Eropa ditiadakan. Di Inggris, larangan itu dicabut pada 1545, pada saat pemerintah Raja Henry VIII. Pada zaman itulah istilah *usury* (riba) diganti dengan istilah *interest* (bunga).¹⁰

Arti harfiah dari riba ialah pertumbuhan (*growth*), naik (*rise*), membengkak (*swell*), bertambah (*increase*), dan tambahan (*addition*), sebagaimana disebutkan di atas. Namun, penafsiran secara teknis dari pengertian riba menimbulkan masalah kontroversial di antara para ahli hukum dan ilmuwan muslim. Kontroversi yang paling besar berkisar mengenai masalah apakah Islam

¹⁰ *Ibid.*

melarang riba atau bunga (*interest*), ataukah Islam melarang pembebanan dan pembayaran dari kedua hal itu. Terdapat tiga aliran mengenai hal ini, yaitu aliran yang berpandangan pragmatis, aliran yang berpandangan konservatif, dan aliran yang berpandangan sosio-ekonomis.

Perbedaan pendapat mengenai ruang lingkup larangan riba muncul, karena ayat tentang larangan riba di dalam Al-Qur'an diperkirakan turun menjelang Rasulullah wafat. Beliau tidak sempat menjelaskan secara terperinci tentang larangan riba itu. Ketika bunga bank dikaitkan dengan larangan riba, dan karena Rasulullah tidak pernah membicarakan mengenai masalah bunga bank itu, maka hukum mengenai bunga bank harus dipecahkan melalui ijtihad oleh para cendekiawan muslim.

Tidak berlebihan kiranya apabila dikemukakan – terutama diperlukan bagi mereka yang kurang memahami mengenai sumber-sumber hukum Islam – bahwa sumber hukum Islam yang utama adalah Al-Qur'an. Sedangkan apabila ketentuan mengenai masalah yang bersangkutan tidak ada atau tidak jelas dalam Al-Qur'an, maka sumber hukum kedua yang harus diacu ialah Al-Hadis. Apabila ternyata ketentuan mengenai hal itu tidak pula terdapat atau tidak dapat dengan jelas diketahui dari Al-Hadis, maka kaum muslimin harus berijtihad. Artinya memecahkan apa hukumnya mengenai masalah yang bersangkutan dengan menggunakan akalnya. Ijtihad yang dianggap paling otoritatif adalah *ijtihad* yang diambil oleh sebagian besar 'ulama (*jumhur 'ulama*).

Dari buku terjemahan Shahih Muslim oleh Ma'mun Daud jilid III, bab Riba disebutkan.

Dari Abu Sa'd ra., diceritakan: Pada suatu ketika, Bilal datang kepada Rasulullah SAW membawa kurma barni. Lalu Rasulullah SAW bertanya kepadanya, "Kurma dari mana ini?" Jawab Bilal, "Kurma kita rendah mutunya karena itu kutuk dua gantang dengan satu gantang kurma ini untuk pangan Nabi SAW". Maka bersabda Rasulullah SAW "Inilah yang disebut riba, jangan sekali-kali engkau lakukan lagi. Apabila engkau ingin membeli kurma (yang bagus), jual lebih dahulu kurmanya (yang kurang bagus) itu, kemudian dengan uang penjualan itu beli kurma yang lebih bagus".¹¹

Secara empiris larangan terhadap riba karena banyak masyarakat menjadi menderit, padahal dilihat dari sistem sosial pinjam meminjam adalah saling tolong menolong sehingga terhindar dari berbagai kesulitan dan malapetaka. Bahwa dengan penerimaan sistem bunga yang jelas mengandung riba, tidak sesuai dengan hukum ekonomi karena dalam usaha ada sistem ketidakpastian. Misalnya seorang petani meminjam uang untuk menggarap tanah pertaniannya, padahal hasil panennya belum bisa dipastikan berapa akan mendapatkan keuntungan. Namun dengan sistem bunga pemodal tidak mau tahu kerugian yang diderita nasabah, keadaan seperti ini yang tidak bisa dibenarkan oleh syari'ah Islam.

2. Konsep Dasar BMT

a. Pengertian BMT

Menurut pasal 1 peraturan Dasar Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) bahwa BMT adalah suatu lembaga ekonomi rakyat kecil, yang berupaya

¹¹ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam*; hal 1.

mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil berdasarkan prinsip syariah dan prinsip ekonomi.

Baitul mal wattamwil (BMT) adalah kelompok swadaya masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupa mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dalam upaya pengentasan kemiskinan.¹²

BMT lahir selain secara historis pernah dicontohkan oleh Rasulullah SW serta para sahabat, juga didasari oleh filosofi ajaran Islam itu sendiri. Bahwa Islam sebagai pedoman hidup manusia tidak hanya mengatur ibadah ritual, tetapi merupakan aturan lengkap yang mencakup aturan ekonomi. Dan ekonomi tidak akan lepas dari kehidupan manusia, sehingga tidaklah mungkin Allah SWT tidak mengatur hal yang demikian penting.

Bersamaan dengan fenomena semakin bergairahnya masyarakat untuk kembali ke ajaran againa, banyak bermunculan lembaga ekonomi yang berusaha menerapkan prinsip syari'ah Islam, terutama lembaga-lembaga keuangan seperti perbankan, asuransi, dan Baitul Māl Wat Tamwīl (BMT) yang menjadi pembahasan dalam tesis ini.

BMT melaksanakan dua jenis kegiatan, yaitu *Baitul Tamwīl* dan *Baitul māl*. *Baitul tamwīl* bergiat mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi

¹² Saifuddin A. Rasyid, " *Konsep dasar BMT*", <http://www.tazkia.com> (2001) hal 1.

dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi.

Sedangkan *baitul mal* menerima titipan zakat, infak, dan shadaqah serta menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. BMT diperlukan masyarakat dengan pertimbangan-pertimbangan:

- Masih terdapat kurang lebih 34,8 juta pengusaha kecil di Indonesia.
- Belum ada lembaga perbankan yang mampu berhubungan langsung dengan pengusaha kecil bawah dan kecil.

Lembaga-lembaga keuangan yang dapat berhubungan langsung dengan pengusaha kecil bawah dan kecil bersifat *profit oriented*, sehingga mereka selalu menjadi pihak yang dirugikan. BMT didirikan dari, oleh, dan untuk masyarakat setempat sehingga mengakar pada masyarakat dan perputaran dana semaksimal mungkin digunakan untuk masyarakat setempat.

Sistem bagi hasil sudah merupakan tradisi masyarakat Indonesia sehingga kehadiran BMT sesuai dengan kehendak dan budaya mereka. Kegiatan bisnis BMT bertujuan membantu pengusaha kecil bawah dan kecil dengan memberikan pembiayaan yang dipergunakan sebagai modal dalam rangka mengembangkan dan BMT memperoleh pendapatan sehingga kegiatan BMT berkesinambungan secara mandiri.

Kegiatan yang dikembangkan BMT adalah:

- a. Menggalang dan menghimpun dana yang dipergunakan untuk membiayai usaha-usaha anggotanya. Modal awal BMT diperoleh dari simpanan pokok khusus para pendiri. Selanjutnya BMT mengembangkan modalnya dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela anggota.

Untuk memperbesar modal, BMT bekerjasama dengan berbagai pihak yang mempunyai kegiatan yang sama seperti BUMN, proyek-proyek pemerintah, LSM, dan organisasi lainnya. Para penyimpan akan memperoleh bagi hasil yang mekanismenya sudah diatur dalam BMT.

- b. Memberikan pembiayaan kepada anggota sesuai dengan penilaian kelayakan yang dilakukan oleh pengelola BMT bersama anggota yang bersangkutan. Sebagaim imbalan atas jasa ini, BMT akan mendapat bagi hasil sesuai aturan yang ada.
- c. Mengelola usaha simpan pinjam itu secara profesional sehingga kegiatan BMT bisa menghasilkan keuntungan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Mengembangkan usaha-usaha di sektor riil yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan menunjang usaha anggota. Misalnya: distribusi dan pemasaran; penyediaan bahan baku; sistem pengelolaan dan lainnya.¹³

Uraian di atas sesuai dengan pasal 5 Peraturan Dasar BMT, bahwa gerakan BMT adalah segala upaya kegiatan yang bertujuan mendirikan, menguatkan, mengembangkan dan memajukan BMT sebagaimana dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia tanggal 7 Desember 1995.

Visi yang diemban BMT yaitu meningkatkan kualitas ibadah anggota BMT sehingga mampu berperan sebagai khalifah Allah SWT. Kemudian dari visi tersebut dikembangkan menjadi misi, yang berusaha menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil bawah dan kecil, serta membina kepedulian *aghiya* kepada *du'afa'* secara terpolat dan berkesinambungan.

b. Tujuan BMT

BMT bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmaniah dan rohaniat serta posisi para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui

¹³ *Ibid*, hal , 3.

kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya. Dalam rangka mencapai tujuannya, maka BMT berfungsi:

- 1) Mempertinggi kualitas SDM anggota menjadi lebih profesional dan Islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam beribadah menghadapi tantangan global.
- 2) Mengorganisasi dana sehingga berkembang dan berputar di masyarakat lapisan bawah.
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja.
- 4) Ikut menata dan mendukung program pemerintah dalam pembangunan di masyarakat bawah.
- 5) Memperkokoh usaha anggota.¹⁴

Dari tujuan dan fungsi tersebut maka dikembangkan sisi kegiatan sosial BMT, yakni untuk membantu meringankan beban ekonomis anggota dengan tidak mengambil keuntungan finansial. Kegiatan ini untuk menunjang kegiatan bisnis. Kegiatan sosial ditempuh dengan

- (1) Memberikan bantuan berupa pinjaman untuk kegiatan nonproduktif seperti: berobat, biaya sekolah, dan lain-lain. Bantuan tidak komersial dibutuhkan oleh sebagian anggota BMT terutama pada tahap awal mereka menjadi anggota.
- (2) Pembiayaan untuk belajar usaha diberikan kepada anggota yang sangat miskin dan mempunyai keinginan memulai usaha. Sebagai pengusaha pemula, anggota ini belum mempunyai keterampilan dan pengalaman, sehingga belum layak menerima pembiayaan dari dana untuk bisnis.

¹⁴ PINBUK (Pusa: Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), **Peraturan dasar & Contoh AD-ART BMT**, (Jakarta : tnp., tt) hal. 3

- (3) Pendidikan dan bimbingan usaha secara informal dan nonformal kepada anggota yang menerima pembiayaan agar mampu mengembangkan usaha dan bisa mempertanggungjawabkan pembiayaan yang diterimanya.
- (4) Pendidikan dan bimbingan pemanfaatan hasil usaha yang diperoleh anggota agar benar-benar bermanfaat untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Dalam hal ini BMT harus mampu menanamkan keteguhan hati agar anggota membelanjakan hasil usaha itu sesuai dengan kebutuhan.
- (5) Pendidikan dan penyuluhan moral serta peningkatan kesejahteraan yang dilaksanakan secara sistematis dan terencana, seperti pendidikan tentang budi pekerti, penyuluhan kesehatan, kebersihan, pendidikan anak, keutuhan keluarga dan lain-lain.
- (6) BMT sebagai wahana pengorganisasian dan pendidikan kelompok masyarakat dengan demikian juga memperkuat masyarakat.

3. Karakteristik BMT

Baitul mal wat tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Istilah BMT adalah penggabungan dari baitul mal dan baitul tamwil. Baitul mal adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial). Sumber dana diperoleh dari zakat, infak, dan sedekah, atau sumber lain yang halal. Kemudian, dana tersebut disalurkan kepada *mustahiq*, yang berhak, atau untuk kebaikan. Adapun baitul tamwil adalah lembaga keuangan yang

kegiatannya adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dan bersifat *profit motive*. Penghimpunan dana diperoleh melalui simpanan pihak ketiga dan penyalurannya dilakukan dalam bentuk pembiayaan atau investasi, yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah¹⁵.

Dengan demikian, BMT menggabungkan dua kegiatan yang berbeda sifatnya – laba dan nirlaba – dalam suatu lembaga. Namun, secara operasional BMT tetap merupakan entitas (badan) yang terpisah. Dalam perkembangannya, selain bergerak di bidang keuangan, BMT juga melakukan kegiatan di sektor riil. Sehingga ada tiga jenis aktivitas yang dijalankan BMT, yaitu jasa keuangan; sosial atau pengelolaan zakat, infak, dan sedekah (ZIS); serta sektor riil. Mengingat masing-masing memiliki kekhasannya sendiri, setiap aktivitas merupakan suatu entitas (badan) yang terpisah. Artinya pengelolaan dana ZIS, jasa keuangan, dan sektor riil tidak bercampur satu sama lain. Penilaian kinerjanya pun perlu dipisahkan sebelum menilai kinerja BMT secara keseluruhan.¹⁶

Selain itu, yang mendasar adalah bahwa seluruh aktivitas BMT harus dijalankan berdasarkan prinsip muamalah (ekonomi) dalam Islam.

a) Jasa Keuangan

Kegiatan jasa keuangan yang dikembangkan oleh BMT berupa penghimpunan dana dan menyalurkannya melalui kegiatan pembiayaan dari dan untuk anggota atau nonanggota. Kegiatan ini dapat disamakan secara operasional

¹⁵ Hertanto Widodo, dkk, *Panduan Praktis Operasional baitul mal Wat-Tamwil (BMT)*; (Bandung: Mizan, 2000), h. 81.

¹⁶ *Ibid.*

dengan kegiatan simpan pinjam dalam koperasi atau kegiatan perbankan secara umum. Namun demikian dapat disamakan dengan sistem perbankan/lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam. Hal ini juga terlihat dari produk-produk jasanya yang kurang lebih sama dengan yang ada dalam perbankan Islam.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan koperasi, untuk jenis kegiatan simpan pinjam, aktivitasnya tidak boleh bercampur dengan aktivitas lain yang dilakukan oleh koperasi. Artinya, koperasi harus merupakan entitas tersendiri dan khusus untuk aktivitas simpan pinjam harus disediakan modal sendiri yang dipisahkan, jumlahnya sudah ditentukan dan tidak boleh berkurang.¹⁷

Memahami uraian di atas, ada beberapa kesimpulan yang dapat penulis peroleh. Secara normatif BMT merupakan aspek ajaran Islam yang perlu dikembangkan, sehingga mampu mengangkat derajat masyarakat muslim. Secara empiris masyarakat muslim dalam menjalankan usaha perlu dukungan dana dan pembinaan.

b) Penghimpun Dana

Penghimpun dan oleh BMT diperoleh melalui simpanan, yaitu dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada BMT untuk disalurkan ke sektor produktif dalam bentuk pembiayaan. Simpanan ini dapat berbentuk tabungan berbentuk *wadi'ah*, simpanan *muḍārabah* jangka pendek dan jangka panjang.

¹⁷ *Ibid*



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

d) Sosial (Zakat, Infak, dan Sedekah)

Kegiatan pada sektor ini adalah zakat, infak, dan sedekah, baik yang bersifat dari Dompot Dhuafa maupun yang berhasil dihimpun sendiri oleh BMT. Sektor ini merupakan salah satu kekuatan BMT karena juga berperan dalam pembinaan agama bagi para nasabah sektor jasa keuangan BMT. Dengan demikian, pemberdayaan yang dilakukan BMT tidak terbatas pada sisi ekonomi, tetapi juga dalam hal agama. Diharapkan pula para nasabah BMT tersebut akan turut memperkuat sektor sosial BMT ini dengan menyalurkan ZIS-nya kepada BMT.



4. Aspek legalisasi

Sebagaimana diuraikan di atas istilah BMT merupakan penggabungan dari baitul mal dan baitul tamwil. Sebelum berkembang istilah BMT, kita telah lebih dahulu akrab dengan istilah BM sebatas sebagai lembaga pengelola ZIS. Pengertian ini sebenarnya telah mengalami penyempitan fungsi karena pada masa Nabi Saw, dan para khalifah sesudahnya, BM berfungsi mengelola sebagian pemasukan dan pengeluaran keuangan negara. Adapun istilah baitul tamwil (BT) kurang populer. Nama ini pernah terdengar melalui nama BT Teknosa di Bandung dan BT Ridha Gusti di Jakarta. Fungsinya kurang lebih sama dengan praktik perbankan Islam yang menerapkan sistem bagi hasil. Perbedaannya terletak pada status kelembagaannya sebagai kelompok swadaya dan lingkup usaha yang relatif kecil.

Pada awal perkembangannya, BMT memang tidak memiliki badan hukum resmi. BMT berkembang sebagai kelompok swadaya masyarakat (KSM) atau kelompok simpan pinjam (KSP). Namun, untuk mengantisipasi perkembangan ke depan, status hukum menjadi kebutuhan yang mendesak. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, yang memungkinkan penerapan sistem operasi bagi hasil adalah perbankan dan koperasi. Saat ini, oleh lembaga-lembaga pembinaan BMT yang ada, ingat BMT diarahkan untuk berbadan hukum koperasi mengingat BMT berkembang dari kelompok swadaya masyarakat. Selain itu, dengan berbentuk koperasi, BMT dapat berkembang ke berbagai sektor usaha seperti keuangan dan sektor riil. Bentuk ini juga diharapkan dapat memenuhi tujuan pemberdayaan masyarakat luas, sehingga kepemilikan kolektif BMT sebagaimana konsep koperasi akan lebih mengenai sasaran.

5. Aspek Akuntansi

Berkaitan dengan kegiatan operasional dan legalitas BMT, penyusunan praktik pelaporan keuangan BMT ini memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- (1) Laporan keuangan dibuat dengan asumsi bahwa BMT berbadan koperasi dan karenanya akan mengacu pada PSAK No.27 tentang Akuntansi Perkoperasian. Hal ini akan berpengaruh terhadap penggunaan istilah akun dan kandungan ekuitas dalam neraca.
- (2) Laporan keuangan juga akan mengacu pada PSAK No. 31 untuk membandingkan akun-akun yang dapat disamakan dengan

pengertian dalam perbankan konvensional dan mengacu pada AAOIFI yang telah menerbitkan standar akuntansi untuk lembaga keuangan Islam.

- (3) Memperhatikan bahwa sebagian besar aktivitas utama BMT dan ciri khasnya terdapat pada kegiatan jasa keuangan, laporan keuangan akan menyajikan kegiatan jasa keuangan sebagai laporan utamanya. Artinya, BMT diasumsikan di dalamnya menggambarkan juga kegiatan sektor riil dan sosial. Kedua kegiatan tersebut akan diuraikan lagi dalam laporan atau penjelasan tersendiri.

Laporan keuangan pada dasarnya memiliki dua fungsi yaitu (1) untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam rangka pengambilan keputusan ekonomi dan (2) sebagai pertanggung jawaban dari pihak manajemen. Untuk itu, laporan keuangan yang disajikan oleh BMT harus dapat menggambarkan ketiga aktivitas yang dijalankan oleh BMT, yaitu keuangan, sektor riil, dan sosial. Laporan keuangan pokok BMT meliputi hal-hal sebagai berikut .

a) Neraca

Neraca menggambarkan posisi keuangan BMT pada tanggal tertentu, meliputi aktiva, kewajiban, investasi pihak ketiga, dan ekuitas. Di dalamnya tercakup pula saldo akhir dana ZIS dan saldo investasi pada

sektor riil. Dan ZIS disajikan dalam kewajiban sebesar saldo akhir yang siap disalurkan, sedangkan sektor riil disajikan dalam akun investasi.

b) Perhitungan Hasil Usaha

Laporan ini menggambarkan hasil kinerja BMT pada suatu periode tertentu, meliputi penghasilan dan beban yang timbul pada sektor jasa keuangan ditambah dengan penghasilan bersih sektor riil. Laporan ini tidak meliputi kinerja sektor ZIS, yang akan dilaporkan dalam laporan tersendiri.

c) Laporan Arus Kas

Laporan ini menggambarkan arus masuk dan keluar kas, yang dapat digunakan untuk menilai kemampuan BMT dalam menghasilkan kas dan setara kas arus kas tersebut. Laporan ini meliputi arus kas pada sektor jasa keuangan dan ZIS, sedangkan untuk sektor riil hanya terlihat pengeluaran dan pengembalian ataupun pembagian keuntungan dan investasi untuk sektor ini. Laporan arus kas meliputi tiga bentuk aktivitas BMT, yaitu arus kas aktivitas operasi, investasi, dan pendanaan.

d) Laporan Dana ZIS

Laporan ini menggambarkan arus kas pengelolaan dan ZIS oleh BMT, meliputi sumber perolehannya, penyalurannya kepada yang berhak, dan perubahan saldonya. Pelaporan ini dibedakan menurut jenis dana yang memiliki karakteristik berbeda, yaitu dana zakat dan dana infak/sedekah. Hal ini disebabkan, dari segi syariat, zakat merupakan dana yang

penggunaannya terbatas pada sasaran yang telah diatur dalam Al-Qur'an, sedangkan infak penggunaannya tidak terbatas.

e) Catatan atas Laporan Keuangan

Bagian ini disusun dengan maksud mengungkapkan hal-hal berikut:

- (1) Kebijakan akuntansi yang digunakan dalam penyusunan laporan keuangan,
- (2) Prinsipian dan penjelasan setiap pos, dan
- (3) Informasi tambahan lain yang dianggap perlu.

f) Laporan Sektor Riil

Laporan ini merupakan laporan keuangan untuk sektor riil yang meliputi neraca laporan laba rugi dan laporan arus kas. Meskipun laporan ini bersifat tambahan, BMT harus membuatnya untuk memberikan informasi yang lengkap kepada pemakai laporan keuangan.

B. Produk Bank Syariah.

BMT adalah lembaga keuangan yang salah satu usaha pokoknya memberikan kredit, mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan produktivitas perekonomian masyarakat. sebagai lembaga keuangan, bank merupakan perantara antara pihak yang berkelebihan dana dari masyarakat disimpan di BMT dan oleh bank kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya melalui kredit. Kredit yang dipinjam dari bank tersebut digunakan untuk meningkatkan produktivitas usaha mereka. Dan sebagai

imbalanya bank mendapat kontraprestasi atas pinjaman tersebut. sehingga apabila dikaji lebih lanjut, kegiatan pinjam meminjam uang ini merupakan salah satu kegiatan yang paling utama bagi bank.

Banyak kegiatan yang dilakukan masyarakat itu bertujuan untuk mendirikan suatu usahanya, atau menambah kegiatan, bahkan dalam kegiatan pembangunan sekalipun, semua berkaitan dengan dana. Dan umumnya, sering ditemui dalam pelaksanaan kegiatan tersebut adalah kendala kekurangan dana. Untuk mengatasinya, salah satu cara adalah dengan meminjam uang dari bank atau lembaga keuangan lainnya, dengan perjanjian akan dikembalikan pada waktu yang akan datang. Kontraprestasi dari hasil peminjaman ini, BMT akan mendapatkan bunga/bagi¹⁸ hasil yang sekaligus merupakan pemasukan bagi BMT.

Berbicara istilah kredit kita tidak bisa terlepas dari asal kata kredit itu sendiri. Kredit berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang artinya adalah kepercayaan atau “*credo*” yang artinya saya percaya. Dengan demikian seseorang yang memperoleh kredit pada dasarnya memperoleh kepercayaan.

Pengertian kredit mempunyai dimensi keanekaragaman, dalam praktik sehari-hari pengertian ini berkembang lebih luas antara lain :

1. Pengertian kredit menurut Malayu Hasibuan yang dikutip dari bukunya *Sumber Manajemen dan Kunci Keberhasilan* sebagai berikut :

Kredit adalah semua jenis pinjaman uang atau barang yang masih harus dibayar kembali bersama dengan bunga oleh peminjam, pembayaran bisa

¹⁸ Susilo Sri Y. *Bank Dan Lembaga Keuangan lain*; (Salemba Empat, 2000) , cet, I ,hal

cicilan atau sekaligus, hal tersebut tergantung pada perjanjian lain yang telah disepakati oleh pihak debitur dan kreditur.¹⁹

2. Pengertian kredit menurut M. Sinungan sebagai berikut :

Kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh pihak lain dan prestasi tersebut akan dikembalikan pada suatu masa tertentu, disertai suatu kontraprestasi berupa bunga.²⁰

Dari pengertian tentang kredit yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kredit harus ada persetujuan kedua belah pihak yaitu, pihak kreditur (pemberi kredit) dan pihak debitur (peminjam).
- 2) Kredit diberikan kepada pihak debitur mempunyai kemampuan untuk membayar.
- 3) Pengembalian kredit dari pihak debitur ditambah dengan bunga yang telah ditentukan oleh pihak kreditur. Dalam Bank Syari'ah pengembalian kredit dari pihak debitur disertai dengan bagi hasil yang telah ditetapkan bersama antara kreditur dan debitur.

Adapun bentuk-bentuk mu'amalah yang dikembangkan pada BMT antara lain:

- a) Menggalang dan menghimpun dana yang dipergunakan untuk biaya usaha anggota dan usaha BMT.

¹⁹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Perbankan Dan Kunci Keberhasilan*; (Jakarta, Gunung Agung, 1997), hal. 15

²⁰ Sinungan M, *Dasar-dasar dan teknik Manajemen Kredit*; (Bandung, Bumi Aksara, 1991), hal. 2.

- b) Memberikan pembiayaan komersial kepada usaha-usaha produktif anggota melalui cara pelayanan yang cepat, layak, aman dan tepat sasaran.
- c) Mengembangkan usaha-usaha sektor riil yang menunjang usaha anggotanya, dengan manajemen profesional dan sama sekali terpisah dengan manajemen simpan pinjam.
- d) Menghimpun dana ZIS bekerjasama dengan BAZIS setempat.
- e) Menggalang dan menghimpun dana sosial dari sumber yang halal dan baik serta tidak mengikat.²¹
- f) Memberikan pembiayaan dalam bentuk *Qard al-Hasan*.
- g) Melaksanakan bimbingan dan pendidikan berusaha kepada anggota untuk meningkatkan taraf hidup.
- h) Mengorganisasi pendidikan dan pembinaan ruhiyah pengurus, pengelola, anggota dan Pokusma BMT untuk membentuk kepribadian akhlak islami yang tangguh.
- i) Mengorganisir pendidikan dan penyuluhan kesejahteraan dan lingkungan.

Sesuai dengan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis akan menguraikan masalah pelayanan terhadap nasabah khususnya mengenai Kredit Modal Usaha (*Muyārahah*), sebab berdasarkan data yang penulis peroleh pembiayaan yang paling diminati nasabah adalah *Musyarakah*. Secara istilah

²¹ PINBUK *Peraturan Dasar BMT*; Bab XIV pasal 29, hal 9

musyarakah berarti keikutsertaan dua pihak atau lebih dalam suatu usaha tertentu dengan menyertakan sejumlah modal dengan pembagian keuntungan sesuai kesepakatan bersama. Namun apabila terjadi kerugian, masing-masing menanggung sebatas modal yang ditanamkan.²²

Pihak-pihak yang terlibat dalam akad *musyarakah* tersebut mempunyai hak untuk ikut serta, mewakili, atau membatalkan haknya dalam pengelolaan (manajemen) usaha tersebut. Modal yang diserahkan dalam akad *musyarakah* ini dapat berupa uang dan harta benda yang dinilai dalam uang.

Dalil-dalil yang menunjukkan dibolehkannya *musyarakah* antara lain terdapat dalam Al-Qur'an, yang artinya:

*Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat (berkongsi) itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh.*²³

Kemudian dalam sebuah hadis juga ditegaskan yaitu :

Allah SWT telah berkata: "Aku menyertai dua pihak yang sedang berserikat (berkongsi) selama salah satu dari keduanya tidak berkhianat pada yang lain, seandainya berkhianat, maka Allah keluar dari pernyataan tersebut (Hadits Qudsi riwayat Abu Hurairah r.a)

Uraian di atas bahwa dalam penyertaan modal usaha, keduanya tidak diperbolehkan saling mengkhianati, terutama nasabah yang diberi modal. Karena jika ada yang berkhianat, maka risikonya yaitu selain ditolak oleh Allah juga akan menimbulkan fitnah.

²² Hertanto Widodo, dkk, *Panduan* . hal. 52.

²³ Q.S. Shad (38) : 24.

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, *Al-Musyārah* ada dua jenis: *musyārah* *pemilikan* dan *musyārah* *'akad (kontrak)*. *Musyārah* *pemilikan* tercipta karena warisan, wasiat, atau kondisi lainnya yang mengakibatkan *pemilikan* satu aset oleh dua orang atau lebih. Dalam *musyārah* ini, *kepemilikan* dua orang atau lebih berbagi dalam sebuah aset nyata, dan berbagi pula dari *keuntungan* yang dihasilkan aset tersebut.²⁴

Musyārah *akad* tercipta dengan cara kesepakatan di mana dua orang atau lebih setuju bahwa tiap orang dari mereka memberikan modal *musyārah*. Mereka pun sepakat berbagi *keuntungan* dan *kerugian*.

C. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri seseorang atau individu yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku.²⁵ Faktor-faktor ini hanya dapat diduga. Kepuasan bias tercapai bila segala kebutuhan yang mengawali suatu keinginan terpenuhi.

Faktor-faktor ini timbul karena adanya motivasi yang melatar belakangi seseorang melakukan pekerjaan. Menurut Gibson motivasi adalah suatu konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memulai dan mengarahkan perilaku.²⁶

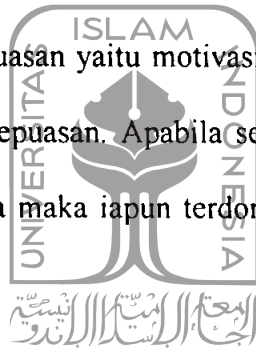
²⁴ Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah*; hal. 130.

²⁵ Fx.Suwarto, *Perilaku Keorganisasian*; (Yogyakarta, Universitas Atma Jaya, 1999), Edisi I, Cet. I, hal 79.

²⁶ *Ibid*; hal 77

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga dalam mencapai tujuan yang dikondisikan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi kebutuhan individual.²⁷

Dari kedua definisi di atas pada intinya sama, yaitu menjelaskan tentang motivasi secara umum berkaitan dengan usaha untuk memenuhi tujuan sebagai suatu kebutuhan yang melatar belakngi seseorang melakukan suatu pekerjaan. Oleh karena itu jelas ada hubungan antara motivasi dengan kepuasan yaitu motivasi sebagai factor yang mendorong untuk memperoleh kepuasan. Apabila seseorang merasa puas dengan apa yang telah dicapainya maka iapun terdorong untuk melakukan perbuatan tersebut.



D. Pengertian Minat.

Menurut Suharsimi Arikunto, minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih atau menolak suatu kegiatan . Sebetulnya apa yang dicari atau ditolak bukan kegiatan saja, melainkan juga benda, orang ataupun situasi.²⁸ Sedangkan menurut Slameto, minat adalah suatu rasa lebihsuka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat

²⁷ Endar sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*; (Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama, 2002), Cet. 1, hal.65-66.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*; (Jakarta, Rineka Cipta, 1990), hal. 103-104.

hubungan tersebut semakin besar minat.²⁹ Jadi, minat pada dasarnya adalah gejala jiwa yang pembentukannya tidak berdiri sendiri tetapi berinteraksi dengan gejala-gejala jiwa lainnya. Dengan demikian, minat merupakan proses yang terjadi sebagai reaksi terhadap rangsangan yang diterima dari luar. Minat menimbulkan perasaan lebih senang terhadap suatu obyek tertentu dibandingkan dengan objek lainnya.

Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan jika mereka bebas memilih apa yang mereka kehendaki. Jika mereka melihat bahwa sesuatu itu menguntungkan pada dirinya maka akan timbulah minat untuk melakukannya. Hal ini kemudian akan memberikan kepuasan. Jika kepuasan berkurang, minatpun lambat –laun akan berkurang pula.

E. Pengertian Nasabah.

Oleh karena produk utama BMT adalah jasa, maka orientasi kepada pelayanan yang memuaskan sangatlah penting dalam membangun citra yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen/nasabah, karena kepercayaan merupakan pilar utama dalam bisnis di BMT.

Dengan semakin ketatnya persaingan merebut nasabah, masing-masing BMT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tetap loyal (*brand-loyalty*) dan tidak beralih ke bank lain (*brand-switching*).

²⁹ Slameto, *Belajar dan factor-faktor yang mempengaruhinya*; (Jakarta, Bina Aksara, 1988), hal. 182.

Orientasi kepada kepuasan konsumen merupakan bagian yang terpenting dalam perencanaan bisnis perbankan sekarang ini. Bank berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya, baik dari segi pelayanan sampai kemudahan dalam mendapatkan jasa produk, seperti tabungan, deposito dan lain-lain. Dari uraian diatas penulis merasa perlu mengemukakan pengertian nasabah menurut pendapat para ahli, diantaranya :

- 1) AS. Mahmoeddin mengemukakan pengertian nasabah sebagai berikut :

Nasabah adalah pelanggan bank.³⁰

- 2) Bob Waworuntu, mengemukakan dua pengertian nasabah, yaitu :

- ◆ Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu yang menopang kepentingan Bank.³¹

- ◆ Pengertian Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah adalah terjemahan dari ungkapan bahasa Inggris Customer Service. Untuk bidang bisnis secara umum ungkapan ini diartikan sebagai pelayanan pelanggan.³²

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah pelanggan bank yang dapat menopang kepentingan pihak BMT.

Dalam menjalankan usaha perbankan dengan sasaran para nasabah individual dan pengusaha kecil maupun besar, kepuasan pelayanan sangat

³⁰ Mahmoeddin AS, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*; (Jakarta, Gunung Agung 1996), hal .76.

³¹ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*; (Jakarta, Gramedia, Pustaka Utama, 1997), hal .15.

³² *Ibid*, hal. 1.

menentukan keberhasilan dalam bisnis ini. Berdasarkan konsep *Servqual (service quality)* kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah, dan ini terbentuk dalam benak nasabah setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan bias memunculkan dua kemungkinan yaitu: persepsi lebih besar dari harapan, berarti nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT. Sebaliknya, persepsi lebih kecil dari pada harapan, berarti harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai, dengan kata lain nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT. Oleh karena itu, pengelola harus memahami harapan-harapan apa yang ada dalam diri para nasabah.

Dalam manajemen modern, jika suatu lembaga eksistensi ingin tetap dipertahankan dan berkembang dengan baik, maka yang perlu dilakukan yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga minat nasabah akan bertambah secara signifikan.

F. Kerangka Berfikir

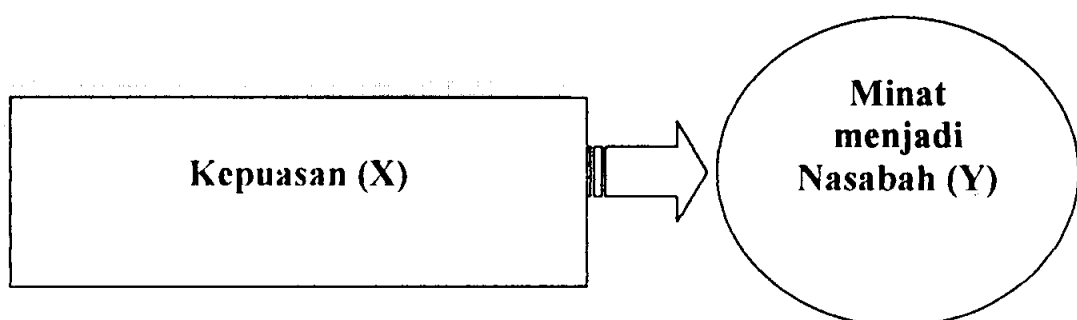
Secara terbuka Baitul Mal wat Tamwil (BMT) mulai tumbuh tahun 1992. Keberadaan disambut baik oleh kalangan masyarakat, bahkan tidak sedikit masyarakat yang menjadi nasabah. Namun demikian walaupun secara normatif BMT telah memiliki dasar yang kuat dan cukup mengakar pada masyarakat muslim, paling tidak jika dilihat dari perjalanan Baitul Mal yang dikelola sejak Nabi Muhammad SAW, ternyata perjalanan BMT tidak mudah. Banyak BMT yang

mengalami kebangkrutan, baik yang disebabkan oleh faktor manajemen maupun tingkat amanah pengelola dan nasabahnya.

Masalah BMT ternyata tidak semata-mata masalah syariah yang tidak dimengerti, tapi dua-duanya ya syariah juga karena persoalan manajemen. Permasalahan yang dihadapi BMT pada dasarnya dapat dibagi dua, yaitu: *Pertama*, dari pengalaman bisnis, hal ini dapat dilihat dari sektor riil, keuangan, dan kegiatan soialnya. *Kedua*, dari penerapan syariah, selama ini baru menyiapkan tenaga BMT, belum mampu menyiapkan Sumber Daya Manusia yang secara esensial memiliki pemahaman dan komitmen yang kuat mengenai masalah operasionalisasi BMT.

Peningkatan jumlah nasabah sangat terkait dengan variabel manajemen BMT dan tingkat amanah kedua belah pihak, yaitu pengelola BMT dan nasabah. Jika manajemen BMT berjalan baik, sehingga membuat nasabah memiliki kepuasan, maka minat menjadi nasabah akan dengan mudah bertambah dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BMT juga semakin kuat.

Secara sistematis paradigma hubungan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah dapat digambar sebagai berikut:



Gambar 1 : Hubungan kepuasan (X) dengan minat menjadi nasabah (Y)

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap minat menjadi nasabah.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menggali kendala-kendala yang mungkin timbul pada saat semua BMT sebagai lembaga keuangan syaria'ah banyak mengalami kendala, dan secara khusus ingin mendapatkan jawaban secara empiris tentang kontribusi ataupun peranan BMT dalam meningkatkan jumlah nasabah. Baik sumbangannya secara individu maupun kelompok, merupakan tujuan utama yang akan diupayakan jawaban empirisnya melalui kegiatan penelitian ini.

Secara lebih khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Kualitas pelayanan BMT Bina Tijarah.
- 2) Strategi yang dilakukan guna merangsang minat menjadi nasabah.
- 3) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh antar variabel.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhadap para pengelola dan nasabah BMT Bina Tijarah Cilegon. Pelaksanaan penelitian dilakukan dua tahap, tahap pertama yaitu observasi terhadap seluruh BMT yang ada di wilayah Kabupaten Serang dan Kota Cilegon mana saja yang telah representatif untuk dijadikan subyek penelitian. Tahap kedua adalah penyebaran penelitian lapangan dengan

wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner terhadap para nasabah BMT Bina Tijaroh Kota Cilegon.

Secara formal penelitian ini dimulai pada akhir Agustus 2001 s.d. Desember 2002 bersamaan diturunkannya Surat Keputusan Direktur Pascasarjana UII. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Bulan September 2001 s.d. Desember 2002. Sedangkan pengo2lahan dan analisis data dilakukan pada bulan Januari 2002.

C. Metode Penelitian

Peneilitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Semua data yang diungkap di dalam penelitian ini, baik data dari variabel bebas maupun variabel terikat, pada dasarnya “sudah ada” terlebih dahulu sebelum dilakukan pengumpulan data; dengan pengertian datanya tidak dimanipulasi atau dikendalikan.

Bertolak dari kenyataan tentang karakteristik data dan pengungkapan seperti tersebut di atas maka kegiatan penelitian ini dapat diklasifikasikan pada jenis penelitian dengan metode survei dengan bentuk korelasional, yaitu metode penelitian yang pengumpulan datanya diungkap dari data yang “sudah ada” serta tidak dimanipulasikan atau dikendalikan sebelum maupun sesudah dilakukan proses pengumpulan data itu sendiri dengan menggunakan model regresi linier sederhana yang rumusnya adalah : $Y = B_0 + B_1 X_1$.

Dimana : Y = harga variable tergantung

X_1 = variable pengaruh

β_0 = Konstanta regresi (titik potong dengan sumbu Y)

β_1 = Koefisien regresi

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah BMT Bina Tijarah sebagai nasabah yang melakukan pinjaman kredit modal usaha (*al-Musyārakah*), baik nasabah lama maupun nasabah baru.

Jumlah keseluruhan nasabah sebagai dalam penelitian ini sebanyak 310 orang dan terdistribusi pada komunitas pedagang pasar baru dan sekitarnya. Karena banyak, maka penulis menggunakan teknik sampel. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sampel adalah nasabah yang merupakan bagian dari populasi, yang dijadikan responden, serta sifatnya mewakili sifat populasi. Dengan demikian data yang diungkapkan dari sampel diharapkan mewakili data populasi.

Dalam hubungannya dengan peranan kepuasan dalam merangsang minat nasabah, maka anggota populasi di dalam penelitian ini tidak dibedakan sifatnya. Oleh karena itu secara metodologis semua anggota populasinya bersifat homogen. Berdasarkan pada sifatnya yang homogen ini, maka untuk menentukan jumlah minimal anggota sampel diterapkan teknik penarikan *random sampling*. Dalam hal ini penulis mengambil 15% dari jumlah populasi, jadi sampelnya sebanyak 46 orang.

2. Teknik Pengumpulan Data

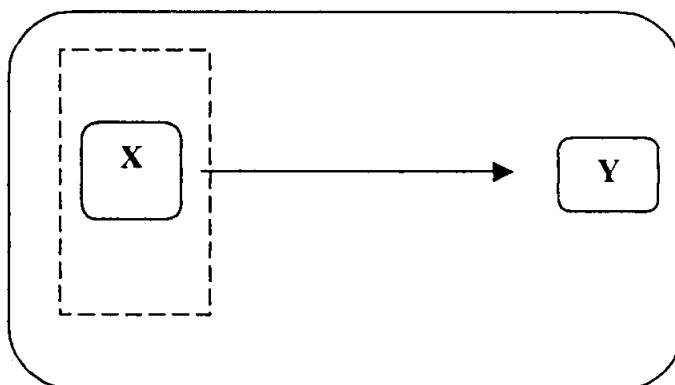
Pada bagian berikut akan dideskripsikan secara rinci tentang identifikasi variabel, sumber data, teknik pengukuran, konsep penyusunan instrumen penelitian, uji validitas instrumen, uji analisis butir, perhitungan reliabilitas instrumen, serta cara untuk mendapatkan data. Sedangkan pada bagian pertama, yaitu tentang identifikasi variabel, secara terrinci akan dideskripsikan jenis-jenis variabel yang diungkap datanya di dalam penelitian ini; hubungan di antara variabel yang satu dengan variabel lainnya, serta definisi operasional masing-masing variabel.

a. Identifikasi Variabel

Dalam rancangan penelitian ini ada dua jenis variabel; yaitu variabel terikat (*dependent variable*), dan variabel bebas (*independent variable*).

Variabel minat menjadi nasabah (Y) berfungsi sebagai variabel terikat; sedangkan variabel peranan BMT yang direspon nasabah (X), berfungsi sebagai variabel bebas.

Hubungan di antara variabel terikat dan variabel bebas dijelaskan pada halaman berikut :



Gambar 2: Hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian.

Keterangan:

X = Variabel peranan Kepuasan nasabah

Y = Variabel minat menjadi nasabah

b. Sumber Data

Data tentang prosedur pemberian modal usaha, dan peranan BMT dalam meningkatkan jumlah nasabah diungkap langsung dari sumber data, yaitu para pengelola dan nasabah yang menjadi anggota sampel dan berperan sebagai responden. Dengan demikian jenisnya dapat diklasifikasikan sebagai data primer.

c. Teknik Pengukuran

Dalam mengukur variabel di atas, digunakan kuesioner atau instrumen yang berisikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan bagi para nasabah; dalam arti kata sejumlah pernyataan yang harus dinilai secara langsung oleh nasabah sebagai responden.

Masing-masing pernyataan dalam instrumen diberi alternatif jawaban yang merupakan kecenderungan para responden selama menjadi anggota BMT dan menjalin kemitraan kerja dalam bentuk *musyārahah*. Dengan demikian pilihan jawaban atau penilaian nasabah pada tiap-tiap pernyataan secara keseluruhan akan menunjukkan tinggi dan rendahnya kecenderungan nasabah terhadap peranan yang dilakukan BMT.

Dasar atau tanggapan atas dipergunakannya kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Subjek penelitian, dalam hal ini nasabah yang diungkapkan datanya, adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri;

- (2) Apa yang dinyatakan oleh subjek penelitian adalah benar dan dapat dipercaya.
- (3) Interpretasi subjek penelitian atas pertanyaan yang diajukan, sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

Kuesioner atau instrumen penelitian yang telah disiapkan, disebarkan atau dibagikan kepada para nasabah sebagai responden sebanyak 46 nasabah. Setelah pernyataan dalam koesioner dijawab secara langsung oleh responden, selanjutnya dikumpulkan kembali oleh peneliti untuk diolah lebih lanjut.

d. Konsep Penyusunan Instrumen

Sesuai dengan rumusan masalah dan tinjauan teori khususnya tentang peranan BMT dalam merangsang minat menjadi nasabah, hal mana aspek manusia merupakan salah satu aspek yang memerlukan perhatian paling besar dibandingkan aspek-aspek lainnya. Dalam penelitian ini perhatian ditunjukkan kepada manusia pengelola dan pengguna yang digunakan untuk menggali masalah-masalah yang dihadapi pada saat dilakukannya upaya peningkatan nasabah dan kualitas pelayanan BMT.

Dalam konsep penyusunan instrumen penelitian ada dua hal penting yang harus mendapat perhatian dalam penyusunannya. Dua hal yang dimaksud ialah menyangkut materi yang akan dikembangkan menjadi butir-butir pernyataan, serta model respon atau bentuk tanggapan yang diharapkan dari respondennya.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui alat/instrumen kuesioner pada para nasabah pengguna BMT dalam melakukan kegiatan usaha.

Ketiga BMT Bina Tijarah tersebut terpilih sebagai sampel penelitian ini, melalui cara pemilihan “*random sampling*”.

Data keberhasilan peranan kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah diungkap dengan menggunakan instrumen yang terdiri masing-masing atas 20 butir pernyataan, dengan model skala Likert. Setiap pernyataan diberi empat pilihan jawaban dari yang paling setuju sampai tidak setuju. Ke empat pilihan jawaban tersebut adalah sangat setuju (SS), setuju (S), Tidak setuju (TS), dan sangat setuju (STS). Pemberian skor pada setiap pilihan disesuaikan dengan sejauh mana dukungan pilihan tersebut terhadap setiap pernyataan yang mewakili sifat atau materi yang akan diukur, dalam hal ini terhadap sistem peranan BMT dalam merangsang minat menjadi nasabah.

Pada pilihan SS, S, TS, dan STS yang merupakan urutan pilihan dari pernyataan yang bersifat positif maka pemberian skornya adalah SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1. Sementara itu pada pilihan SS, S, TS, STS yang merupakan pilihan dari pernyataan yang bersifat negatif atau tidak mendukung, maka skornya ialah SS=1 S=2, TS=3, STS=4.

Dengan metode seperti tersebut secara teoritis skor terendah yang dicapai responden adalah 20, yaitu pada responden yang selalu memilih alternatif yang paling tidak mendukung. Sedangkan skor tertinggi adalah 80, yaitu pada responden yang selalu memilih alternatif jawaban yang paling mendukung terhadap peranan BMT dalam merangsang minat menjadi nasabah.

Data mengenai identitas responden dijangkau dengan beberapa pertanyaan pada bagian kuesioner, berupa (1) asal tempat tinggal dan , jenis kelamin; (2)

status dan jenis usaha; (3) frekuensi kunjungan ke BMT; (4) pengalaman menggunakan memanfaatkan dana BMT untuk modal usaha atau kerja.

e. Uji Coba

Sebelum uji coba secara formal terlebih dahulu dilakukan uji coba secara tidak formal, yaitu dengan mengedarkan kuesioner kepada nasabah BMT di luar Bina Tjajah. cara ini ditempuh dalam rangka untuk mengetahui tingkat pemahaman para calon responden terhadap kuesioner serta untuk menguji validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut.

Kuesioner bagi para nasabah BMT diluar Bina Tjajah diberikan kepada 16 orang dan semua kuesioner tersebut kembali secara lengkap serta dapat dianalisis lebih lanjut.

Langkah selanjutnya adalah melaksanakan uji analisis butir, gunanya untuk mengadakan seleksi terhadap butir-butir instrumen, yaitu butir-butir yang layak dipertahankan, butir yang perlu direvisi atau dimodifikasi, atau butir yang perlu dihilangkan. Pengujian ini dilakukan berdasarkan data yang masuk dari uji coba rencana instrumen.

Salah satu tujuan dilakukannya uji coba alat ukur atau instrumen ini adalah untuk keperluan seleksi butir soal seperti yang dimaksud di atas. Suryabrata mengemukakan bahwa salah satu tujuan dilaksanakannya uji coba alat ukur adalah untuk mengidentifikasi soal atau pertanyaan yang lemah, misalnya soal yang tidak menentu arahnya.¹

¹ Sumadi Subrata, *Pengembangan Tes Hasil Bilangan*, (Jakarta, Rajawali, 1987), hal.

f. Validitas Instrumen

Berdasarkan hasil revisi setelah dilakukannya uji coba tidak formal kemudian diadakan uji kesahihan (validitas). Berhubung instrumen dikembangkan berdasarkan indikator yang diperoleh dari penelaahan teori, maka validitas isi (*Content validity*) merupakan persyaratan utama. Pengujian validitas isi sangat penting dilaksanakan karena berkaitan langsung dengan materi alat ukur yang digunakan dalam menjangkau data di lapangan. Tujuan pengujian validitas isi untuk mengetahui sekaligus menguji apakah materi instrumen yang telah disusun sudah memenuhi kriteria serta mewakili materi yang seharusnya diukur.

Kerlinger menulis bahwa masalah validitas isi ditujukan oleh pertanyaan, apakah substansi atau materi pengukuran bersifat representatif terhadap sifat-sifat atau materi-materi yang akan diukur².

Ini menunjukkan bahwa validitas isi berkaitan langsung dengan masalah materi pengukuran.

Cara yang ditempuh untuk mengukur validitas isi dilaksanakan dengan menerapkan “metode nonstatistik”.

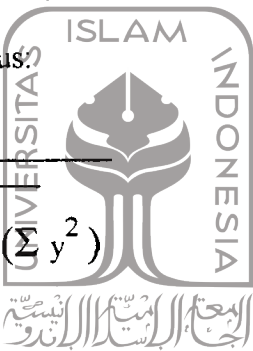
g. Analisis Butir

Setelah uji validitas isi selesai maka langkah selanjutnya yang ditempuh dalam penelitian ini adalah melaksanakan perhitungan analisis butir, yang bertujuan untuk mengadakan seleksi terhadap butir-butir pertanyaan dalam rencana instrumen, yaitu butir yang layak dipertahankan, yang perlu dimodifikasi,

² Fred N.Kerlinger, *Foundation of Behavioral Research*, (New York Holt, Rinechart and Winston, 1973), hal.458

atau yang perlu dihilangkan. Pengujian ini berdasarkan data yang masuk dari uji coba rencana instrumen.

Untuk mengetahui besarnya daya dukung pada masing-masing butir maka dilaksanakan pengujian statistik terhadap data hasil uji coba instrumen, yaitu dengan cara mencari angka korelasi antara skor masing-masing butir terhadap skor total. Rumus yang digunakan adalah rumus Product Momen dari Pearson , yang dalam perhitungannya akan menghasilkan nilai r_{xy} masing-masing butir dengan menggunakan rumus:


$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) \cdot (\sum y^2)}}$$

Setelah diperoleh koefisien korelasi masing-masing butir soal dengan menggunakan rumus di atas maka koefisien korelasi (r) masing-masing butir soal lalu dikonsultasikan dengan r table dengan kriteria sebagai berikut:

Koefisien (r)	Hubungan
Antara 0,00 sampai 0,20	bisa diabaikan
Antara 0,21 sampai 0,40	rendah
Antara 0,41 sampai 0,60	sedang
Antara 0,61 sampai 0,80	besar
Antara 0,81 sampai 1,00	tinggi/amat tinggi

Langkah atau cara di atas bukan tanpa kelemahan sama sekali, salah satu kelemahan adalah kurang cermatan yang disebabkan terikutkannya skor butir yang bersangkutan ke dalam skor total yang dikorelasikan. Makin sedikit butir instrumen akan semakin tinggi kurang cermatan tersebut; sebaliknya makin banyak jumlah butir instrumen akan semakin rendah nilai kurang cermatannya.

Cara lain yang dapat diaplikasikan untuk menghindari kurang cermatan tersebut di atas yaitu dengan mengadakan 'koreksi' terhadap angka korelasi yang dihasilkan oleh penerapan rumus Pearson.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan "Program SPSS v.10.

Setelah dilakukan perhitungan terhadap angket yang pernah diujicobakan terhadap 16 nasabah, ternyata butir pernyataan yang dapat dipertahankan hanya 31 butir pernyataan dengan rincian 15 butir pernyataan untuk variable X dan 16 butir pernyataan variable Y. ini berarti bahwa instrumen yang akan disebarkan kepada nasabah BMT Bina Tijaroh setelah dilakukan uji validitas butir berisi 31 butir pernyataan.

h. Reliabilitas Instrumen

Karena kuesioner tersebut terdiri atas beberapa bagian yang merupakan satu kesatuan, maka perhitungan reliabilitas dilakukan sekaligus. dengan menggunakan program SPSS. Setelah dilakukan analisis dengan program SPSS tersebut dapat dikatakan bahwa angket tersebut mempunyai reliabilitas yang

tinggi, sebagai alat ukur untuk mencari data tentang Peranan Kepuasan dalam merangsang minat menjadi Nasabah pada BMT Bina Tijarah.

3. Teknik Analisis Data

Pada bagian ini teknik analisis data disajikan secara berturut-turut pernyataan hipotesis statistik yang dilanjutkan dengan teknik pengujian hipotesis penelitian. Sebelum pengujian hipotesis dilaksanakan, dilakukan terlebih dahulu perhitungan koefisien korelasi antar variabel bebas dengan variabel terkait yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat nilai koefisien korelasi yang tinggi antara kedua variabel tersebut.

a. Hipotesis Statistik

Sejalan dengan perumusan masalah dan perumusan hipotesis yang telah diuraikan pada bagian terdahulu, maka pada bagian ini akan dilaporkan perumusan hipotesis statistik dengan menuliskan secara bersama-sama baik hipotesis nol (H_0) maupun hipotesis alternatif (H_1) menurut urutan deskriptifnya sebagai berikut .

Hipotesis pertama, dan kedua adalah untuk menguji adanya hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk itu hipotesis statistiknya sebagai berikut :

$$H_0 : P_{Y.I} = 0$$

$$H_1 : P_{Y.I} > 0$$

Hipotesis tentang hubungan peranan Kredit Modal Usaha dengan keberhasilan peningkatan jumlah nasabah diuji memakai teknik analisis regresi linear tunggal. Dalam perhitungan statistik ini akan diperoleh koefisien korelasi (r_{YX}) yang melukiskan hubungan antara variabel Kepuasan dengan minat menjadi nasabah.

Untuk menguji hubungan regresi antara variabel bebas kepuasan dengan variabel terikat minat menjadi nasabah yang dilukiskan oleh koefisien korelasi R_{YX} maka dilaksanakan uji statistik F, dalam penelitian ini diambil nilai kritis pada taraf signifikansi 5%. Sedang untuk menguji keberartian garis regresi tunggal tersebut dilakukan dengan mengaplikasikan uji statistik t, sebagaimana yang diaplikasikan untuk menguji keberartian koefisien regresinya.

Selanjutnya teknik analisis regresi tersebut di atas dilanjutkan dengan teknik analisis korelasi parsial, dan dari perhitungannya akan diperoleh koefisien R_{YX} yang melukiskan pengaruh persial persepsi terhadap minat menjadi nasabah dimana dalam penelitian ini diambil nilai kritis pada taraf signifikansi 5%.

Pada perhitungan selanjutnya akan ditemukan koefisien determinasikan (R^2) yang dapat melukiskan kekuatan atau intensitas kekuatan atau intensitas hubungan bersama-sama atas kedua variabel bebas dengan variabel keberhasilan peningkatan jumlah dan kepuasan nasabah. Untuk menguji keberartian hubungan regresi atas variabel bebas dengan variabel terikat yang dilukiskan oleh koefisien R maka dilaksanakan uji statistik t, yang di dalam penelitian ini diambil nilai kritis pada taraf signifikansi 5%.

Perhitungan regresi linear ganda tersebut juga akan menemukan persamaan garis regresi keberhasilan BMT dalam membina dan meningkatkan minat menjadi nasabah, yang secara matematis dapat menggambarkan kontribusi persepsi, sikap dan rasa puas nasabah terhadap keberhasilan BMT. Sedangkan untuk menguji keberartian regresi ini dilaksanakan dengan mengaplikasikan uji statistik student t, sebagaimana yang diaplikasikan untuk menguji keberartian koefisien regresinya.

Pada bagian akhir teknik analisis tersebut akan ditemukan pula nilai sumbangan relatif (SR), yang melukiskan perbandingan kontribusi masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat, serta nilai sumbangan efektif (SE), yang melukiskan efektivitas kontribusi atas masing-masing variabel keberhasilan BMT dalam memberikan pembinaan terhadap nasabah..

Dari berbagai teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian tersebut di atas semuanya termasuk dalam kelompok *‘analisis korelatif’*, kecuali pada teknik analisis yang digunakan untuk menguji keberartian hubungan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama yang dibagikan kepada 46 responden (nasabah BMT Bina Tijarah Kota Cilegon). Dari responden yang diberi kuesioner terkumpul kembali dan memenuhi syarat untuk dianalisis sebanyak 46 kuesioner

Pada bagian ini secara berturut-turut diuraikan tiga hal pokok; yaitu (A) Deskripsi Data Penelitian, (B) Pengujian Persyaratan Analisis, dan (C) Pengujian Hipotesis, yang dilanjutkan dengan pembahasan.

A. Deskripsi Data

Sebanyak tiga jenis data yang diungkap dalam penelitian ini secara berturut-turut akan di deskripsikan sebarannya. Ketiga jenis data itu adalah (1) Pelayanan BMT ,(2) Respon nasabah terhadap pelayanan BMT, dan (3) Data peranan Kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah.

Setiap variabel dideskripsikan data statistik yang dibutuhkan sebagai bahan analisis, meliputi: data minimal, data maksimal, *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, dan *varians*.

1. Pelayanan BMT Bina Tijarah

Seperti telah diuraikan pada bab I dan II, bahwa penelitian ini difokuskan pada masalah kualitas pelayanan BMT Bina Tijarah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan berakibat merangsang minat menjadi

nasabah. Dari sekian banyak produk pelayanan BMT Bina Tijarah penulis mengambil contoh pada masalah pembiayaan *al-Musyārahah*, yaitu kerjasama antara BMT Bina Tijarah Cilegon pemberi kredit dengan nasabah sebagai peminjam dana untuk kepentingan usaha mereka, dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

Kegiatan *al-musyarakah* antara BMT Bina Tijarah Cilegon dengan nasabah adalah sebagai berikut:

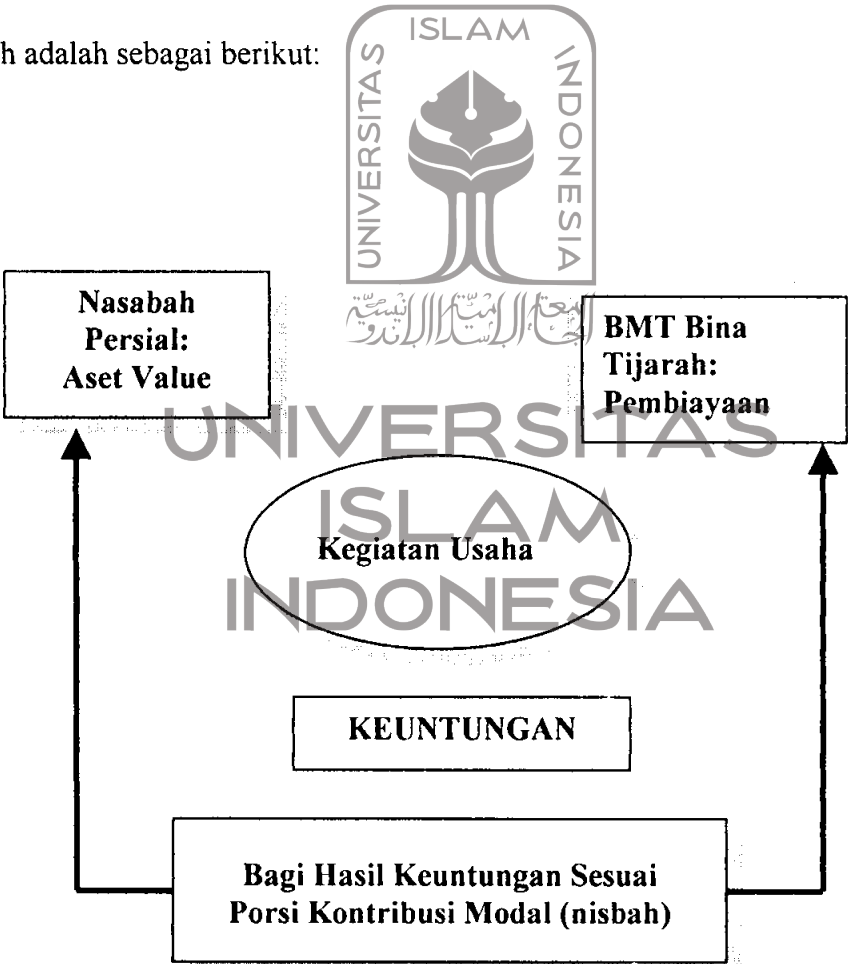


Diagram di atas menggambarkan hubungan kerja antara BMT Bina Tijarah dengan nasabah dalam kontrak kerja, dimana BMT Bina Tijarah Cilegon sebagai pemberi kredit, sedangkan nasabah sebagai pengguna kredit untuk modal usaha, yang meliputi usaha dagang, dan jasan. Adapun prosedur yang ditempuh menurut Direktur BMT Bina Tijarah adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah mengajukan proposal (usulan kredit). Pembuatan proposal ini disesuaikan dengan kemampuan masing-masing nasabah, yang terpenting dalam proposal tersebut memuat :
 - 1) Jenis usaha dan kepemilikan;
 - 2) Modal yang dimiliki;
 - 3) Laporan keuangan untuk tiap bulan;
 - 4) Lokasi dan ijin usaha;
 - 5) Rencana pengembangan usaha dan modal yang dibutuhkan.
- b. Pihak BMT memeriksa proposal, kemudian melakukan pemeriksaan lapangan terhadap kebenaran isi proposal.
- c. Setelah pihak BMT memberikan penilaian tentang kelayakan usaha, langkah berikutnya dilakukan perjanjian atau kontrak kerjasama dengan sistem bagi hasil.
- d. Persyaratan yang paling penting yaitu kesungguhan dan tingkat amanah serta komitmen nasabah dalam upaya memajukan usaha dan BMT secara bersama-sama.

Menurut Direktur BMT Bina Tijarah Cilegon, banyak keuntungan yang diperoleh melalui al-Musyarakah yaitu:

- 1) BMT akan menikmati peningkatan dalam jumlah tertentu pada saat usaha nasabah meningkat.
- 2) BMT tidak berkewajiban membayar dalam jumlah tertentu kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha BMT, sehingga BMT tidak akan mengalami *negative spread*.
- 3) Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan *cash flow*/ arus kas usaha nasabah, sehingga tidak memberatkan nasabah.
- 4) BMT akan lebih selektif dan hati-hati (*prudent*) mencari usaha yang benar-benar halal, aman, dan menguntungkan. Hal ini karena keuntungan yang riil dan benar-benar terjadi itulah yang dibagikan.

Menurut Nasabah yang penulis wawancara, prosedur untuk memperoleh kredit modal usaha dari BMT Bina Tijarah Cilegon tidak menyulitkan nasabah, sangat sederhana. Begitu juga persyaratan yang harus dimiliki nasabah, yang terpenting kejujuran dan tingkat amanah yang dimiliki nasabah dalam upaya mengembangkan usaha dan memberikan pelaporan kepada BMT Bina Tijarah.

Berdasarkan wawancara informal dengan menejer BMT Bina Tijarah, memang faktor kejujuran dan amanah ini yang sering menjadi kendala dalam hal pelaporan dan penyetoran bagi keuntungan.¹ Dari nasabah yang dibina sejak tahun 1996, sekitar 25% nasabah memang bermasalah. Namun demikian pihak

¹ Wawancara dengan ibu Ade pada tanggal 15 Januari 2002.

BMT Bina Tijarah berusaha untuk melakukan pembinaan secara intensif untuk memberikan pemahaman dan tanggung jawab bersama. Hal ini cukup berhasil, karena permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya kejujuran dan amanah dapat diminimalkan secara bertahap.

Berdasarkan penyekoran data hasil penyebaran angket tentang respon nasabah terhadap kualitas pelayanan (X) dan minat menjadi nasabah (Y), diperoleh data sebagaimana terdapat pada tabel berikut:

Table I data kuantitatif peranan kepuasan (X) dalam merangsang minat menjadi nasabah (Y) pada BMT Bina Tijarah, Cilegon.

Responden	Variabel X	Variabel Y
1	56	63
2	54	61
3	53	62
4	51	49
5	54	52
6	43	52
7	50	59
8	49	58
9	45	47
10	48	57
11	56	63
12	47	56
13	42	52
14	51	57
15	51	58
16	51	55
17	37	55
18	40	44
19	43	60
20	47	57
21	44	53
22	42	47
23	53	56
24	54	60

25	53	57
26	40	46
27	41	56
28	56	58
29	44	57
30	51	60
31	59	57
32	43	53
33	47	50
34	46	55
35	56	63
36	41	53
37	52	63
38	51	56
39	52	59
40	53	56
41	45	62
42	59	63
43	45	56
44	45	55
45	49	63
46	57	56
Σ	2246	2587

Tabel 2 : Deskripsi Data Keseluruhan

No	Statistik	Variabel Kepuasan (X)	Variabel Merangsang Minat Menjadi Nasabah (Y)
1	Skor Total	2246	2587
2	Skor Maksimal	59	63
3	Skor Minimum	37	44
4	Rata-rata	48,83	56,24
5	Modus	51	63
6	Standar Deviasi	5,6	4,8
7	Varians	31,48	22,36

Secara singkat deskripsi data yang dimaksud menyangkut skor terendah dan skor tertinggi yang secara empiris dicapai para responden, sehingga akan

nampak rentang datanya. Selain itu juga dideskripsikan variabilitas yang menyangkut nilai rata-rata (*Mean*), Standard Deviasi (*SD*), Varians (*V*), dan *Mode*. Berikut ini secara berurutan di sajikan menurut jenis data masing-masing

2. Deskripsi Data Variabel Peranan Kepuasan (X)

Data empiris tentang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon yang berhasil diungkap di lapangan setelah diidentifikasi ternyata skor terendah yang dicapai responden sebesar 37 dan skor tertinggi sebesar 59; atau dengan lain perkataan data tersebut mempunyai rentangan dari 37 sampai 59. nilai rata-ratanya 48,83; standard deviasi 5,6; varians 31,48; dan modus 51.

Setelah data dideskripsikan dalam enam interval, dengan rentangan sepanjang satu standard deviasi (*SD*) untuk masing-masing intervalnya, maka distribusi skor data peningkatan jumlah dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada BMT Bina Tijarah Cilegon tersebut secara ringkas disajikan pada tabel 2 berikut.

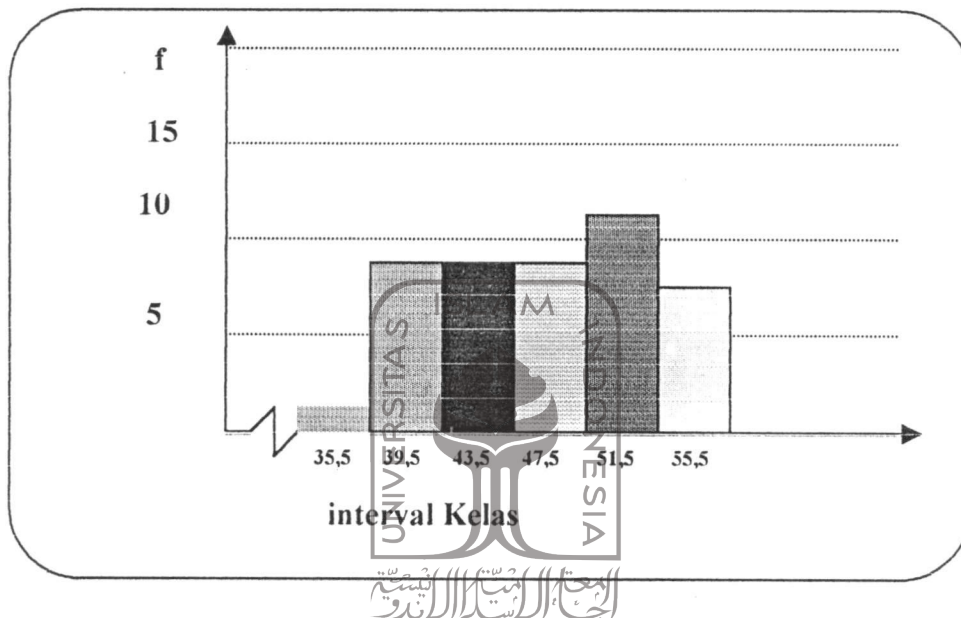
Tabel 3: Distribusi Frekuensi Skor Peranan Kepuasan (X)

<i>Interval</i>	<i>f</i>	<i>x_I</i>	<i>fkb</i>	<i>%</i>	<i>f Relatif (0/0)</i>
36 – 39	1	37,5	1	2,17	2,17
40 – 43	9	41,5	10	19,57	21,74
44 – 47	9	45,5	19	19,57	41,31
48 – 51	9	49,5	28	19,57	60,88
52 – 55	11	53,5	39	23,91	84,79
56 – 59	7	57,5	46	15,21	100,00
Σ	46	-	-	100,00	-

Sumber : Hasil Perhitungan

Dari data distribusi frekuensi skor kepuasan nasabah di atas, maka dapat dilukis histogram(*grafik batang*) sebaran data tersebut seperti gambar berikut:

Gambar 3 : Histogram variable peranan Kepuasan



3. Variabel Minat Menjadi Nasabah (Y).

Data empiris peran BMT Bina Tjarah Cilegon berdasarkan penilaian nasabah yang berhasil diungkap di lapangan setelah diidentifikasi, ternyata skor terendah yang dicapai responden sebesar 44 dan skor tertinggi sebesar 63. Dengan kata lain, data tersebut mempunyai rentangan dari 44 sampai 63. Nilai rata-ratanya adalah 56,24; standard deviasi 4,8; Varians 22,36 dan modus adalah 63. Setelah data diklasifikasikan dalam lima interval, dengan rentangan sepanjang satu standard deviasi (SD) untuk masing-masing intervalnya. Maka didistribusikan skor data variabel peningkatan jumlah nasabah terhadap peran BMT Bina Tjaro Cilegon secara ringkas disajikan pada tabel berikut:

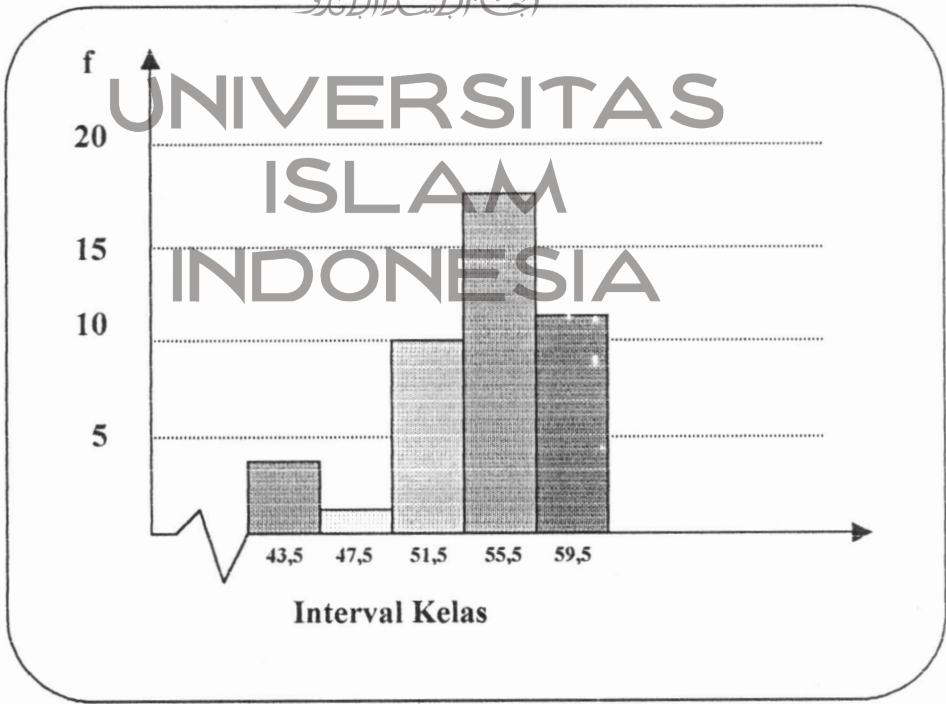
Tabel 4: Distribusi frekuensi skor
Minat Menjadi Nasabah (Y)

Interval	<i>f</i>	<i>Xi</i>	%	<i>fkb</i>	<i>frelatif (0/0)</i>
44 - 47	4	45,5	8,70	4	8,70
48 - 51	2	49,5	4,35	6	13,05
52 - 55	10	53,5	21,74	16	34,79
56 - 59	18	57,5	39,13	34	73,92
60 – 63	12	61,5	26,08	46	100,00
Σ	46	-	100	-	-

Sumber: Hasil Perhitungan

Berdasarkan sebaran di atas, maka dapat dilukiskan histogram (grafik batang) sebaran datanya sebagai berikut:

Gambar 4: Histogram Variabel Minat Menjadi Nasabah



B. Pengujian Persyaratan Analisis

Langkah pertama untuk memenuhi persyaratan dalam pengujian hipotesis, adalah terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis. Persyaratan analisis tersebut meliputi: (1) sampel yang diambil secara acak, (2) ukuran minimum sampel, (3) data sampel setiap variabel berdistribusi normal, (4) varians populasi antar kelompok homogen, (5) uji linieritas dan keberhatian regresi.

1). *Sampel*

Persyaratan pertama telah terpenuhi karena sampel penelitian ini diambil secara acak, ukuran sampel telah memenuhi syarat untuk dianalisis statistik. Untuk menentukan sampel, teknik yang digunakan adalah *Random sederhana*. Hal ini didasarkan pada langkah-langkah yang ditempuh untuk menentukan sampel, yaitu terlebih dahulu ditentukan Jumlah seluruh nasabah BMT Bina Tjaroh. Dari nasabah dan karyawan tersebut ditentukan sampel sebagai responden penelitian. Caranya dengan memberi nomor urut pada semua nasabah aktif yang ada mulai dari nomor pertama sampai nomor terakhir. Dari nomor yang ada tersebut dipilih secara acak sebanyak 46 responden penelitian. Dan berdasarkan jawaban responden pada instrumen yang dibagikan sebanyak 46 memenuhi syarat untuk dianalisis.

2). *Validitas Data*

Pengujian validitas data sangat penting dilakukan karena umumnya penggunaan statistik bagi pengujian hipotesis menurut suatu asumsi normal.²

Yang dimaksud untuk menguji asumsi bahwa sampling dari rata-rata sampel mendekati kevalidan populasi. Rata-rata sampel bervariasi secara alamiah, namun diharapkan sampel-sampel ini membentuk kluster sekitar rata-rata populasi.

Adapun yang dikorelasikan adalah skor yang diperoleh responden tiap butir soal dengan skor total yang diperolehnya dari nilai r_{xy} yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Setelah diperoleh Koefisien Korelasi masing-masing butir soal dengan menggunakan rumus di atas maka koefisien korelasi (r) masing-masing butir soal lalu dikonsultasikan dengan r table dengan kriteria sebagai berikut:

Koefisien (r)	Hubungan
Antara 0,00 sampai 0,20	bisa diabaikan
Antara 0,21 sampai 0,40	rendah
Antara 0,41 sampai 0,60	sedang
Antara 0,61 sampai 0,80	besar
Antara 0,81 sampai 1,00	tinggi/amat tinggi

Uji validitas data peranan kepuasan dan minat menjadi nasabah yang dilakukan pada BMT Bina Tijarah, masing-masing dilakukan dengan mengaplikasikan *program komputer SPSS* terhadap 46 responden yang

didistribusikan sebaran datanya sebanyak 15 butir soal peranan Kepuasan dan 16 butir soal minat menjadi nasabah. Dari hasil uji validitas yang ditunjukkan pada lampiran 1 diperoleh nilai r (koefisien korelasi) secara berurutan sebagai berikut:

$X=0,469;0,643;0,382;0,57;0,455;0,473;0,530;0,426;0,566;0,425;0,319;0,429;0,382;0,412;0,329.$

$Y=0,320;0,402;0,371;0,406;0,393;0,537;0,304;0,452;0,350;0,474;0,435;0,390;0,342;0,367;0,423$ dan $0,432.$

Dengan hasil nilai validitas tersebut, maka secara rata-rata angket memiliki validitas yang cukup, sehingga dengan demikian angket tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur, yakni untuk mengukur

3). *Reliabilitas Data.*

Karena butir data yang tidak valid sudah dihilangkan maka hasil uji ulang seluruh butir soal sudah valid semua, analisis dilanjutkan dengan uji reliabilitas dengan membandingkan nilai nilai r total ($\text{Alpha } X = 0,8008$ dan $\text{Alpha } Y = 0,7023$) yang dihasilkan pada output komputer pada lampiran1 dengan r_{31} tabel $=0,355$

1. Menentukan Hipotesis

Persyaratan hipotesis, statistik yang digunakan adalah:

H_0 : Data populasi berdistribusi normal

H_1 : Data populasi tidak berdistribusi normal.

Sedangkan taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar penolakan atau penerimaan keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah taraf signifikansi satu persen dan lima persen.

2. Menentukan nilai t tabel.

Dari nilai table untuk $df_x = 16$ dan $df_y = 15$ dengan tingkat signifikansi 5% maka didapat angka $r_x = 0,514$ dan $r_y = 0,497$

3. Mencari t hasil.

Disini t hasil didapat dari besarnya harga ALPHA yang terdapat pada hasil output komputer yang terdapat pada akhir lampiran I dimana:

Alpha X = 0,8008

Alpha Y = 0,7023)

4. Dasar keputusan.

Dari data output yang dihasilkan menunjukkan nilai t Alpha adalah lebih besar dari nilai t tabel, maka semua butir soal yang diuji reliable (lihat Lampiran).

3) Uji Keberartian Regresi

Keberartian regresi antara kredit modal usaha dengan peningkatan nasabah ditunjukkan oleh tabel ANOVA dengan bentuk regresi linier sederhana sebagai berikut :

Tabel 5 : ANOVA Untuk Regresi Linier Sederhana

Sumber Variasi	dk	JK	Kuadrat Rerata	F _{hitung}	F _{tabel}	
Regresi (R)	1	401.506697	401.506697	27,566	4,07	7,27
Sisa	44	640.863303	14,5607507			

Berdasarkan hasil perhitungan linieritas regresi Y atas X didapat harga F_{hitung} sebesar 27,566, selanjutnya dikonsultasikan dengan harga F_{tabel} sebesar 7,27 dengan taraf signifikan 5 %. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa garis regresi bermakna sebagai garis penaksir.

C. Pengujian Hipotesis

Setelah memperhatikan karakteristik dari masing-masing variabel dan persyaratan analisis, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan. Hasil analisis ini akan membuktikan apakah data yang diperoleh di lapangan mendukung atau tidak terhadap hipotesis yang diajukan.

Seperti telah diutarakan pada bagian sebelumnya, bahwa teknik analisis meliputi korelasi *product moment*, korelasi parsial dan analisis regresi ganda.

Hasil analisis korelasi antar peranan Kepuasan dan merangsang minat menjadi nasabah disajikan pada matriks antar korelasi seperti pada tabel 6 berikut

**Tabel 6: Ringkasan analisis korelasi Antara Variabel Bebas
Dengan Variabel terikat**

Variabel Bebas	N	r_{xy}	t_{hitung}	t_{tabel}		Keterangan
				0,05	0,01	
PerananKepuasan dalam Merangsang Minat Menjadi Nasabah	46	0,62	2,48*	1,68	1,03	Signifikan

Catatan: * = Signifikan pada $\alpha = 0,05$ dan $0,01$

Dalam melihat hubungan setiap variabel bebas dengan variabel terikat, dilakukan analisis korelasi parsial. Melalui teknik analisis korelasi parsial akan terlihat hubungan murni antara variabel Peranan Kepuasan dengan variabel minat menjadi nasabah. Selanjutnya, berdasarkan korelasi parsial tersebut dapat dilihat hubungan murni antara variabel peranan Kepuasan dengan variabel minat menjadi nasabah. Ringkasan analisis korelasi parsial tersebut dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

**Tabel 7: Ringkasan Analisis Korelasi Parsial Antara
Variabel Bebas Dengan Variabel terikat**

Hubungan Antar variabel	Koefisien Korelasi Murni	Harga t_{hitung}	Harga t_{tabel}		Koefisien Determinasi
			0,05	0,01	
R_{y1}	0,62	2,48*	1,68	1,03	38,52%

Catatan: *)signifikan pada $\alpha = 0,05$ dan $0,01$

Dari perhitungan persamaan regresi diperoleh harga koefisien (β_0) sebesar 30,25 dengan konstanta sebesar 0,5321. Dengan demikian persamaan regresinya adalah $\hat{y} = 30,25 + 0,5321X_1$.

Dari persamaan regresi $\hat{Y} = 30,25 + 0,5321X_1$ dapat dijelaskan beberapa hal. Pertama, tanpa adanya peranan Kepuasan, skor rata-rata minat menjadi nasabah adalah sebesar 30,25. Berikutnya, dapat dijelaskan pula bahwa jika Kepuasan meningkat satu satuan, maka skor minat menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,5321 satuan.

Kedua, dari hasil analisis diperoleh koefisien korelasi antar kedua variabel tersebut (r_{y1}) sebesar 0,620 dan r_{tabel} sebesar 0,297 dengan taraf signifikan 0,05. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hipotesis H_0 ditolak, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa faktor kepuasan berhubungan positif atau berbanding lurus dengan minat menjadi nasabah. Dengan kekuatan hubungan sebesar 0,620 dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah, dalam hal ini sebagai mitra usaha BMT, maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan.

Ketiga, koefisien determinasi yang telah diperoleh sebesar 38,44%, menjelaskan bahwa variabel Kepuasan memberikan kontribusi sebesar 38,44 % kepada variabel minat menjadi nasabah.

Dari perhitungan persamaan regresi diperoleh harga koefisien arah (b) sebesar 30,25 dengan konstanta sebesar 0,5321. dengan demikian persamaan regresinya adalah $\hat{Y} = 30,25 + 0,5321X_1$. Selanjutnya garis ini diuji

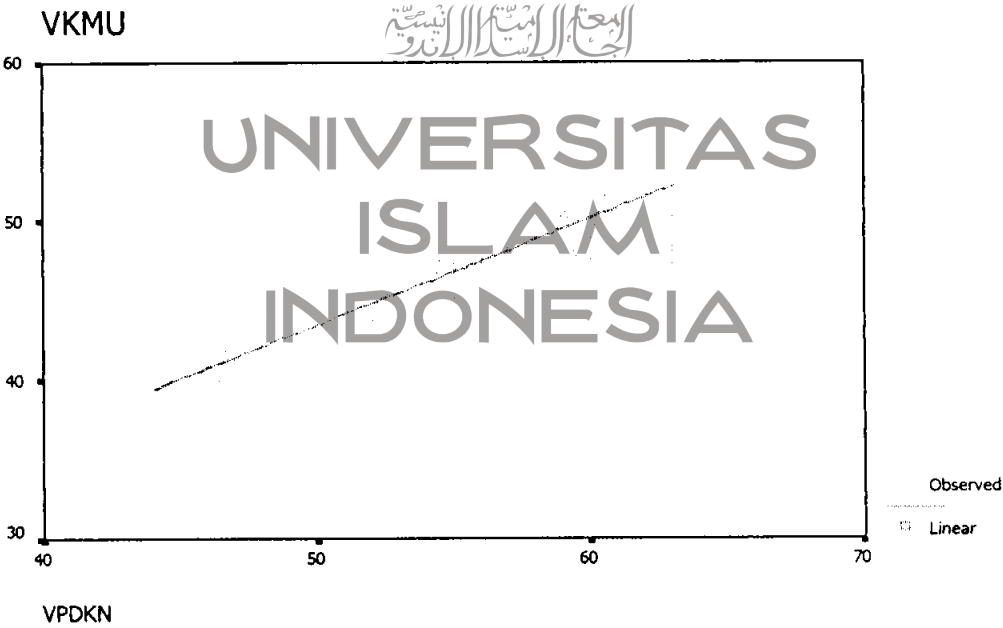
signifikansinya dengan mengaplikasikan analisis varians, hasil perhitungannya disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 8 : Ringkasan uji signifikansi koefisien
Korelasi antara Peranan Kepuasan (X)
Dengan Merangsang Minat Menjadi Nasabah (Y)**

R_{yx}	R^2_{yx}	t_{hitung}	T_{tabel}	
			0,05	0,01
0,620	0,38,061	2,79*)	1,68	2,42

α = taraf siginifikasi; *) = signifikansi pada= 0,05 dan 0,01

Kekuatan hubungan antara peranan KreditKepuasan dengan minat menjadi nasabah dapat digambarkan dalam grafik persamaan regresi sebagai berikut:



**Gambar 5: Grafik Regresi Linear sederhana Hubungan Peranan
kepuasan dengan Minat Menjadi Nasabah**

Dengan melihat data hasil uji hipotesis di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa peningkatan jumlah nasabah untuk terus menjalin kemitraan usaha dan mendukung aktivitas BMT Bina Tijarah sangat berkaitan dengan kemampuan pengelola BMT dalam melakukan peran-perannya. Hal ini berarti bahwa untuk mengelola BMT tidak hanya persoalan permodalan yang harus dimiliki, tetapi juga menyangkut Sumber Daya Manusia dan kemampuan mensosialisasikan visi dan misi baik pada karyawan maupun nasabah dan masyarakat luas.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Sehubungan dengan hasil pengujian hipotesis, ada beberapa hal yang perlu didiskusikan dalam penelitian ini, ternyata hipotesis penelitian diterima. Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Hasil pengujian tersebut apabila dikaji lebih lanjut akan tampak bahwa pengaruh kepuasan terhadap minat menjadi nasabah memberikan kontribusi dalam kategori cukup, yaitu sebesar 38,44%. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa peranan kepuasan mempunyai hubungan positif dengan minat menjadi nasabah yaitu dengan koefisien korelasi (r_{y1})=0,620 dengan $p < 0,05$; dengan bentuk hubungan dinyatakan dalam persamaan $\hat{Y} = 30,25 + 0,5321X_1$. Koefisien determinasi 0,3844 menunjukkan bahwa pengaruh peranan kepuasan terhadap minat menjadi nasabah mempunyai peran sebagai penentu dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan kontribusinya sebesar 38,44%. Hal

ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan berarti antara peranan kepuasan dengan minat menjadi nasabah di BMT Bina Tijarah Cilegon. Dengan kata lain semakin tinggi kepuasan yang diterima nasabah, maka akan semakin tinggi pula minat mereka menjadi nasabah pada BMT tersebut.. Di samping itu dapat dijelaskan, jika faktor kepuasan dinaikkan 1 satuan maka terjadi peningkatan minat menjadi nasabah sebesar 0,5321 satuan. dengan konstanta sebesar 38,44%.

Temuan ini mengisyaratkan suatu kronologis dari suatu proses pencapaian minat menjadi nasabah, yang tidak hanya timbul dengan sendirinya atau tumbuh dari faktor intrinsik, akan tetapi dipengaruhi pula oleh faktor ekstrinsik, dalam hal ini kegiatan dan kemampuan Sumber Daya Manusia BMT memiliki peranan yang sangat determinan dalam menentukan minat masyarakat menjadi nasabah.

Data di atas juga didukung dengan hasil penelitian dokumentasi jumlah nasabah sejak tahun 1996 – 2000, sebagai berikut:

Tabel 9 : Jumlah Nasabah BMT Bina Tijarah Cilegon

Jenis Pembiayaan	Tahun				
	1996	1997	1998	1999	2000
1. Musyarakah	290	361	420	471	325
2. BBA	57	74	85	96	105
3. Mrobahah	17	23	37	39	42
4. Baiu Salam	4	7	-	12	-
5. Qardhul Hasan	31	45	-	55	59

Sumber : Kantor BMT Bina Tijarah, Tahun 2001

Data di atas menggambarkan bahwa jenis pembiayaan musyarakah yang paling banyak diminati nasabah, dan jumlah nasabah ternyata tidak konstan. Dari tahun 1996 sampai dengan tahun 1999 mengalami peningkatan yang signifikan, sedangkan dari tahun 1999 sampai dengan tahun 2000 mengalami penurunan jumlah nasabah, walaupun jumlahnya sedikit. Penurunan tersebut tidak terlepas dari perubahan politik dan perekonomian yang terus mengalami fluktuasi bahkan krisis yang berkepanjangan, sehingga sangat berpengaruh terhadap sektor usaha, terutama para pedagang. Karena harga barang semakin melambung kenaikannya sementara daya beli masyarakat semakin menurun.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat penulis ajukan sebagai berikut:

1. secara keseluruhan pelayanan BMT Bina Tijarah yang dirasakan nasabah cukup baik. Para pengelola ramah dan selalu memberi bimbingan untuk kemajuan usaha nasabah. Nasabah BMT Bina Tijarah, Cilegon, Banten 80 % terdiri dari pedagang di pasar baru, Cilegon, hal ini terjadi karena lokasi BMT Bina Tijarah Cilegon berada di area pasar baru Cilegon, sehingga mempermudah nasabah untuk melakukan segala urusan dengan BMT. Bahkan pihak pengelola mengangkat beberapa stafnya sebagai juru pungut yang bertugas mendatangi nasabah untuk memudahkan melakukan transaksi dengan bina Tijarah, dengan begitu nasabah tidak harus datang ke BMT Bina Tijarah setiap kali ingin melakukan transaksi, cukup dengan para juru pungut saja. Pihak pengelola BMT Bina Tijarah menyebut kegiatan ini dengan istilah dengan “jemput bola”. Inilah salah satu ciri khas atau keunggulan BMT Bina Tijarah dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah. Dari pihak nasabah pengelola tidak menetapkan syarat-syarat tertentu yang menyulitkan nasabah, hanya kejujuran dan amanah yang diinginkan pihak pengelola terutama dalam menjalankan usaha nasabah.

2. Peranan Kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah Cilegon secara kuantitatif diperoleh nilai korelasi ($r = 0,620$). Hal tersebut berarti, seseorang nasabah yang memiliki kepuasan tinggi terhadap pelayanan BMT Bina Tijarah Cilegon, ia menunjukkan minat yang baik pula, bahkan dapat memengaruhi komunitasnya untuk menjadi nasabah pada BMT Bina Tijarah. Jadi, keberhasilan BMT dalam merangsang minat menjadi nasabah dapat diantisipasi atas dasar kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan pengelola BMT. Hal ini dapat dijelaskan melalui persamaan regresi $\hat{Y} = 30,25 + 0,5321X_1$. Artinya dari hasil regresi dapat diperoleh kesimpulan apabila X_1 naik satu satuan maka y naik 0,5321 satuan.

3. Dari pengujian kemaknaan regresi dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak, karena $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$. Dengan kata lain F_{hitung} berada di daerah penolakan. Dari hasil tersebut dapatlah disimpulkan bahwa garis regresi bermakna sebagai garis penaksir.

4. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,3844. Hal ini menunjukkan bahwa variable independen mampu menjelaskan variable dependen sebesar 38,44 %, sedangkan sisanya sebesar 61,56% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Pengkajian keberhasilan peningkatan jumlah nasabah perlu dilakukan mengingat berbagai pertimbangan yang disebutkan di bagian terdahulu. Sebagai

pengelola lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syari'ah, maupun sebagai pembina perekonomian usaha kecil, pengkajian tersebut dapat menjadi pedoman. Bagaimana implikasi hasil penelitian ini terhadap faktor peningkatan usaha nasabah sehingga usaha yang dikembangkannya menjadi meningkat dan mensejahterakan pedagang kecil, yang juga berdampak terhadap kualitas kerja nasabah, dari segi teoritis dan praktis, dapat dikemukakan sebagai berikut:

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa rasa puas yang diterima nasabah yang diteliti, mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan minat menjadi nasabah. Oleh karena itu, untuk merangsang minat masyarakat menjadi nasabah faktor kepuasan yang diperoleh nasabah harus diperhatikan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan disegala bidang terutama dalam bidang pembiayaan .

Di antara faktor yang diangkat sebagai variabel penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pengelola BMT mempunyai peran yang strategis dalam menciptakan nasabah yang berkualitas, karena baik dikendalikan oleh faktor-faktor lain maupun tidak, pengelola BMT mempunyai hubungan yang paling erat dengan keberhasilan peningkatan jumlah nasabah. Hal ini menyiratkan bahwa didalam menumbuhkan jumlah nasabah terhadap kinerja BMT Bina Tijarah, terlebih dahulu pimpinan menciptakan iklim organisasi yang baik, dan kualitas Sumber Daya Manusia, sehingga mampu mengelola BMT sesuai dengan harapan masyarakat dan mampu menunjukkam kinerja yang baik dalam mengelola lembaga keuangan berdasarkan syari'ah. Akan tetapi, pandangan ini

tidak berarti bahwa faktor yang lain, yaitu motivasi, pemberian modal besar, pendampingan dan lainnya, boleh diabaikan. Pengendalian terhadap variabel lain ternyata mengurangi kadar hubungan yang ada, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian ini.

Berdasarkan pada aspek-aspek kualitas peranan BMT yang dikaji, terdapat ketertarikan nasabah terhadap konsep baru yang dikembangkan oleh BMT Bina Tijaroh. Ketertarikan itu berkenaan pula dengan sarana kantor, sistem administrasi yang ada dan mekanisme kerja, penciptaan hubungan harmonis antara nasabah dengan pengelola BMT, pengawasan dan pendampingan di lingkungan BMT Bina Tijaroh Cilegon. Hubungan timbal balik antara kualitas peranan BMT mewarnai jumlah dan kepuasan usaha nasabah. Kecenderungan bertindak yang positif nasabah dalam meningkatkan kinerja usahanya, perlu didukung dengan peranan pelayanan yang kondusif.

Dengan dasar pijakan aspek –aspek pelayanan BMT yang dikaji, gambaran kepuasan usaha nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut. Kepuasan usaha nasabah diwarnai oleh pengalaman mereka dalam bekerja. Wawasan dan pengetahuan mereka mengenai usaha, pemahaman mengenai system musyarakah dan tanggung jawab bersama terhadap eksistensi ekonomi Syari'ah. Selain itu, kelengkapan informasi yang dilakukan pimpinan atau pengambil kebijakan dan kejelasan informasi promosi jabatan pegawai membentuk pola kerja yang berkualitas.

Oleh karena kepuasan nasabah ditentukan oleh bagaimana seseorang melihat situasinya, apa yang diberikan oleh pengalamannya saat itu, dan

dipengaruhi oleh dua faktor yang satu, diantaranya adalah faktor karakteristik manusia, mencakup pengetahuan, sikap, motivasi, tanggung jawab dan emosional, maka berarti respon terhadap pelayanan BMT mempengaruhi kepuasan dalam merangsang minat menjadi nasabah sehingga terjadi peningkatan jumlah dan kepuasan usaha nasabah..

Dengan demikian, rasa puas berkaitan dengan sikap positif terhadap iklim yang diciptakan BMT sebagai lembaga keuangan Syari'ah, sedangkan rasa tidak puas berkaitan dengan sikap negatif.

Berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikaji, diperoleh gambaran kepuasan kerja nasabah terhadap iklim organisasi BMT. Kepuasan usaha ditunjukkan oleh kemudahan dalam peminjaman modal usaha. Selain itu faktor ketersediaan informasi layanan, keadilan, kejujuran, sikap amanah serta faktor profesional dan kesejahteraan karyawan dan nasabah akan menumbuhkan kepuasan usaha nasabah.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat ditarik implikasi praktis sebagai berikut. Pertama, keberhasilan peningkatan jumlah nasabah dipengaruhi oleh kredit modal usaha yang diberikan. Kedua, kebijakan yang diambil oleh satuan pembuat keputusan di BMT Bina Tijarah yang belum melakukan profesionalisme perlu ditetapkan melalui peraturan yang jelas, sehingga menguntungkan institusi. Hal ini mengingat bahwa adanya keuntungan relatif, kesesuaian dengan system yang selama ini dipakai, tingkat kesulitan cara baru, keteruji cobaan, dan keteramatan hasil yang dirasakan nasabah jauh lebih bermanfaat daripada

pertimbangan sesaat. Tentu saja, berbagai pertimbangan tersebut masih harus dengan penelusuran faktor sikap, persepsi, etos kerja terhadap organisasi BMT dalam melakukan perannya untuk meningkatkan perekonomian umat.

C. Saran-saran.

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan implikasi penelitian, dapat dikembangkan saran-saran sebagai berikut:

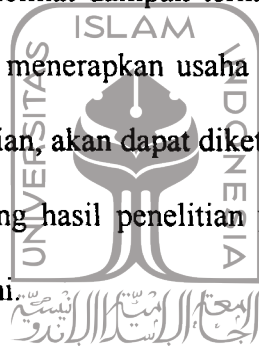
1. Faktor iklim organisasi BMT dalam menjalankan perannya dalam merangsang minat masyarakat menjadi nasabah, hendaknya mendapat penekanan dalam perencanaan atau pengelolaan serta peningkatan upaya yang optimal. Karena faktor tersebut telah terbukti memberikan sumbangan yang besar terhadap keberhasilan peningkatan jumlah nasabah.

2. Peraturan yang memuat petunjuk penerapan dan pemakaian sistem manajemen dalam pengelolaan aset BMT Bina Tijarah hendaknya juga bermuatan sikap dan persepsi positif bagi nasabah, serta menjanjikan kepuasan para nasabah dalam menjalankan usahanya. Realisasi dari petunjuk Pelaksanaan sistem kerja hendaknya didasarkan pada profesionalisme sehingga semua karyawan dan nasabah memiliki hak yang sama untuk melakukan kerja sama secara baik.

3. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini hendaknya tidak hanya 46 responden dan BMT Bina Tijarah saja, tetapi juga beberapa BMT serta nasabah yang bervariasi di daerah lain, khususnya wilayah Propinsi Banten yang diambil secara selektif berdasarkan teori teknik pengambilan percontohan yang tepat, agar

hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada lingkup yang lebih luas lagi. Hal itu mengingat perkembangan sistem informasi dan manajemen telah adanya jaringan kerja sama antar BMT dan jenis lembaga keuangan lainnya selama ini belum dimanfaatkan secara optimal.

4. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan memasukkan atau mengganti variabel- variabel bebasnya, menggunakan populasi yang lebih luas, dan aspek yang lebih luas lagi. Misalnya melihat dampak terhadap peningkatan asset para nasabah dan keberhasilan dalam menerapkan usaha yang didasarkan pada nilai-nilai ajaran Islam. Dengan demikian, akan dapat diketahui apakah hasil penelitian lanjutan tersebut akan mendukung hasil penelitian yang dilakukan, atau justru berbeda dengan hasil penelitian ini.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan, M. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Jakarta: Dana Bakti Wakaf, 2000.
- Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 4, Jakarta: Dana Bakti Wakaf, 1999.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Rineka Cipta, 1998.
- Arifin Zaenal, *Memahami Bank Syari'ah Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, AlvaBet, Jakarta, cet I, 1999.
- Amin Aziz.M. *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*. Bangkit: Jakarta. 1998.
- Abdul Wahab Afif. *Sistim Perbankan Menurut Pandangan Islam* , Yayasan Ullumul Qur'an. Serang, 1996.
- Burhan Nurgiyantoro, dkk, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, cet I, tahun 2000.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Fred N. Kerlinger, *Foundation of Behavioral Research*, New York Holt, Rinechart and Winston, 1973.
- Fx.Suwarto, *Perilaku Keorganisasian*, Penerbit Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 1999.
- Hasby Ash-Shidiqy, dkk, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Depag RI, 1989.
- Hertano Widodo, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil*, Bandung: Mizan, 2000.
- Harahap, *Akuntansi Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Hasibuan Malayu, *Manajemen Perbankan*, PT. Gunung Agung, Jakarta, 1997.
- HJX. Fernandes, *Testing and Measurement*, Jakarta, National Educational Planning, 1984.

- Mahmoeddin AS, H, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*, PT. Gunung Agung, Jakarta, 1996.
- Slameto, *Belajar dan factor-faktor yang mempengaruhinya*, Bina Aksara, Jakarta, 1988
- Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah : Suatu Pengenalan Umum*, Jakarta: Tazkiah Institute, 2000.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Susilo Sri Y, Triandaru Sigit, Budi Santoso, Totok A, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*, Salemba empat, cetakan pertama, th 2000.
- Syahdeini Sutan Remy, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Islam*, Pustaka Umum Grafiti, Jakarta, 1999.
- Sumitro Warkum, SH, Jakarta, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga terkait*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, 1997.
- Singarimbun da Effendi. *Metode Penelitian Survei* LP3ES. Jakarta. 1990.
- Singgih Santoso, *Buku latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit PT. Elekmedia Komputindo Gramedia, Jakarta, tahun 2000.
- Sinungan M, *Dasar-dasar dan Teknik Manajemen Kredit*, Bumi Aksara, Jakarta. 1991.
- Sri Tua Arief. *Teori dan Kebijaksanaan Pembangunan*. CIDES. Jakarta. 1990
- Sumadi Subrata. *Pengembangan Tes Hasil Bilangan*, Jakarta, Rajawali, 1987.
- Umer Chapra. *Islam dan Tantangan Ekonomi*. Risalah Gusti. Jakarta.
- Waworuntu Bob, *Keterampilan Melayani Nasabah bank*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1997.
- Yusuf Qardawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta: Robbani Press, 1999.
- Zainal Mustafa, *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, edisi II, cet I, 1995.

LAMPIRAN 1

Ayat-Ayat Al-Qur'an dan Al-Hadis

No.	Ayat Al-Qur'an	Bab	Hlm.
1.	Q.S. Al-Baqarah (2) : 275-276. الذين يأكلون الربا لا يقومون إلا كما يقوم الذي يتخبطه الشيطان من المس ذلك بأنهم قالوا إنما البيع مثل الربا وأحل الله البيع وحرم الربا فمن جاءه موعظة من ربه فانتهى فله ما سلف وأمره إلى الله ومن عاد فأولئك أصحاب النار هم فيها خالدون* يحق الله الربا ويربي الصدقات والله لا يحب كل كفار أثيم*	II.	13
2.	Q.S. An-Nisā' (4) : 29. يأياها الذين ءامنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض مضمك ولا تقتلوا أنفسكم إن الله كان بكم رحيما	II.	14
3.	Q.S. An-Nisā' (4) : 161. وأخذهم الربا وَقَدْ هَمُّوا أَن يَكُلُوا مَالَهُمْ أَتَاهَا ذِكْرُ اللَّهِ وَلِيُذَكِّرَ الَّذِينَ كَفَرُوا أَنَّهُمْ لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ	II.	14
4.	Q.S. Ar-Rūm (30) : 39. وما ءاتيتم من ربا ليربو في أموال الناس فلا يربو عند الله وما ءاتيتم من زكاة تريدون وجه الله فأولئك هم المضعفون	II.	14
5.	Q.S. Al-Baqarah (2) : 278-280. يأياها الذين ءامنوا اتقوا الله واذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين* فإن لم تفعلوا فاذنوا بحرب من الله ورسوله وإن تبتم فلكم رءوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون* وإن كان ذو عسرة فنظرة إلى ميسرة وأن تصدقوا خير لكم إن كنتم تعلمون*	II.	15
6.	Q.S. Şad (38) : 24. وإن كثيرا من الخلطاء ليبغي بعضهم على بعض إلا الذين ءامنوا وعملوا الصالحات	II.	35

No.	Al-Hadis	Bab	Hlm.
1.	عن أبي سعيد الخدري قال رسول الله صلى الله عليه وسلم الذهب بالذهب والبرّ بالبرّ والشعر بالسعر والخمر بلمر والملح بالملح مثلاً بمثل يدا بيد فمن زاد أو استزاد فقد أربى الأخذ والمعطي فيه سواء*	II.	16
2.	انه سمع ابا سعيد الخدري رضي الله عنهم قال: جاء بلال إلى النبي صلى الله عليه وسلم بتمر برني فقال له النبي صلى الله عليه وسلم: من اين هذا قال بلال كان عندنا تمر ردي فبعت منه صاعين بصاع لنطعم النبي صلى الله عليه وسلم، فقال النبي صلى الله عليه وسلم عند ذلك أوّه عين الربا لا تفعل ولكن إذا أردت أن تشتري فبع التمر ببعض أمر ثم اشتريه (رواه البخاري من كتاب الوكالة)	II.	18
3.	أنا ثالث شريكين ما لم يخن أحدهما صاحبه فإذا خانه خرجت من بينهما (رواه ابو داود والحاكم عن أبي هريرة)	II.	35

الجامعة الإسلامية
INDONESIA

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN 2

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :
 Pekerjaan :
 Tercatat menjadi nasabah : Tanggal..... Tahun.....
 Alamat :
 Hari/Tanggal :
 Pewawancara :

Petunjuk:

Dibawah ini terdapat pertanyaan angket tentang PERANAN KEPUASAN DALAM MERANGSANG MINAT MENJADI NASABAH PADA BMT BINA TI JARAH, CILEGON, BANTEN. Diharapkan Bapak/Ibu mengisi sesuai dengan pengalaman sendiri, dengan cara memberi tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang tersedia:

1. Apakah sebelum Bapak/Ibu menjadi Nasabah BMT Bina Tjaro Cilegon, pihak pengelola melakukan pendekatan?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Kadang-kadang
2. Apakah pendekatan yang dilakukan pengelola BMT Bina Tjaro menyenangkan?
 - a. Sangat menyenangkan
 - b. menyenangkan
 - c. cukup menyenangkan
 - d. kurang menyenangkan
3. Apakah penyampaian yang diberikan pengelola BMT Bina Tjaro dalam menarik nasabah menggunakan pendekatan ajaran Islam?
 - a. Selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. jarang
4. Apakah prosedur pemberian modal kerja pada BMT Bina Tjaro memudahkan nasabah?
 - a. Sangat memudahkan
 - b. memudahkan
 - c. kadang-kadang mudah
 - d. sulit
5. Apakah prosedur pemberian modal kerja pada BMT Bina Tjaro memudahkan Nasabah ?
 - a. Selalu
 - b. sering
 - c. kadang-kadang
 - d. pernah

6. Apakah modal kerja yang diberikan BMT Bina Tijaroh mencakupi kebutuhan.
 - a. Selalu
 - b. kadang-kadang
 - c. pernah
 - d. sering
7. Selama menjadi Nasabah apakah selalu diberikan pembinaan berusaha secara Islami ?
 - a. Selalu
 - b. sering
 - b. kadang-kadang
 - d. pernah
8. Apakah pembinaan yang diberikan meningkatkan pengetahuan Nasabah tentang etika berusaha ?
 - a. Selalu
 - b. sering
 - b. kadang-kadang
 - d. pernah
9. Pembinaan yang diberikan berdampak positif terhadap usaha nasabah.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. tidak setuju
10. Sistem yang diterapkan BMT Bina Tijaroh dalam memberikan modal kredit usaha, apakah menguntungkan nasabah?
 - a. sangat menguntungkan
 - b. menguntungkan
 - c. kurang menguntungkan
 - d. tidak menguntungkan
11. Selain keuntungan materi, apakah nasabah juga memiliki pengetahuan tentang etika berusaha secara Islami?
 - a. sangat mengetahui
 - b. mengetahui
 - c. Kurang mengetahui
 - d. tidak mengetahui
12. Apakah dengan memperoleh modal kredit usaha membantu perekonomian nasabah?
 - a. sangat membantu
 - b. membantu
 - c. Kurang membantu
 - d. tidak membantu
13. Walaupun Bapak/Ibu menjadi anggota BMT Bina Tijaroh, tetapi kurang mengetahui system yang diterapkan.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. kurang setuju
 - d. tidak setuju
14. Penjelasan yang diberikan pengelola BMT Bina Tijaroh tidak dapat dipahami nasabah.
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. kurang setuju
 - d. tidak setuju

15. Modal kredit usaha yang diberikan BMT Bina Tijaroh tidak memenuhi kebutuhan usaha.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
16. Nasabah sering kebingungan menjalankan usaha dengan modal kredit usaha yang diberikan BMT Bina Tijaroh.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
17. Pihak BMT Bina Tijaroh kurang memberikan pembinaan secara intensip pada nasabah.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
18. Jika pedagang mengalami kerugian, pihak BMT Kurang memberikan tanggapan.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
19. Kerjasama dengan BMT kurang menguntungkan nasabah.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
20. Nasabah sering mengalami kesulitan mengembalikan bagi hasil dengan pihak BMT.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
21. Semua nasabah mengetahui system yang diterapkan dalam menggunakan modal kredit usaha dari BMT.
- sangat setuju
 - setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju
23. BMT Bina Tijaroh merupakan lembaga yang mengelola perekonomian dengan pendekatan syari'ah / ajaran Islam. Apakah Bapak / Ibu mengetahui hal tersebut?
- sangat mengetahui
 - mengetahui
 - kurang mengetahui
 - tidak mengetahui
24. Tujuan didirikannya BMT dalam rangka membantu perekonomian umat?
- Sangat setuju
 - Setuju
 - kurang setuju
 - tidak setuju

25. Semua Nasabah bersikap positif terhadap keberadaan BMT Bina Tijaroh Cilegon.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

26. Semua Nasabah berusaha menjaga kelestarian BMT Bina Tijaroh Cilegon.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. Kurang setuju | d. tidak setuju |

27. Semua Nasabah Memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas BMT Bina Tijaroh.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

28. Setiap bulan jumlah Nasabah sering mengalami peningkatan.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

29. Penambahan jumlah nasabah karena dirasakan adanya manfaat yang besar dari keberadaan BMT Bina Tijaroh.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

30. Setelah saya Menjadi nasabah, saya berusaha untuk mengajak teman lain untuk menjadi nasabah pada BMT Bina Tijaroh

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

31. Saya berusaha untuk selalu menjalin kerja sama dalam berusaha dengan BMT Bina Tijaroh.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

Apakah perkembangan usaha Bapak/Ibu selalu dilaporkan pada BMT Bina Tijaroh sebagai Pemberi Modal Kredit usaha.

- | | |
|-----------|------------------|
| a. Sering | b. Kadang-kadang |
| c. Jarang | d. tidak pernah |

32. Dalam Memberikan laporan saya mengutamakan kejujuran.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

33. Sebagai Nasabah BMT Bina Tijarah, saya berkewajiban untuk sama-sama memajukan BMT Bina Tijarah.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

34. Pengetahuan saya tentang pemanfaatan dana kredit dari BMT sangat terbatas.

- | | |
|------------------|----------------|
| a. betul sekali | b. betul |
| c. kadang-kadang | d. Tidak betul |

35. Sebagai Nasabah saya tidak merasa perlu memahami tentang sistem pemanfaatan modal kredit usaha dari BMT Bina Tijarah.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. tidak setuju |

36. Setelah Berpengalaman menjadi Nasabah BMT, tidak ada keinginan untuk meneruskan kerjasama.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

37. Saya jarang melakukan kontak atau hubungan dengan pihak pengelola setelah menerima bantuan modal kredit usaha dari BMT Bina Tijarah.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

38. Jika saya butuh, baru saya mendatangi kantor BMT Bina Tijarah.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

39. Saya tidak Merasa Memiliki terhadap BMT Bina Tijarah, sehingga tidak begitu peduli apakah akan berkembang atau tidak.

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |

40. Sering saya merasa malas untuk menyeter keuntungan dari hasil usaha saya kepada pihak BMT sebagai pemberi modal..

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. setuju |
| c. kurang setuju | d. Tidak setuju |



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN 3

Variabel : Peranan Kepuasan (X)
 Jumlah Responden : 46
 Peneliti : Elida Putri nauli
 Proses : 7 Februari 2002
 Program : Excel 2000

Nomor Responden	Nomor Butir																				X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	73
2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	3	4	68
3	4	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	67
5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	70
6	3	3	4	3	4	1	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	56
7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	64
8	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	4	59
9	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	59
10	4	4	3	4	3	1	2	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	3	63
11	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	74
12	1	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	63
13	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	58
14	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	63
15	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	3	4	4	64
16	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	66
17	4	4	2	3	2	1	3	1	3	2	4	2	4	2	4	1	4	4	3	1	54
18	4	4	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	53
19	3	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	1	4	4	2	4	4	58
20	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	62
21	3	3	4	2	1	2	4	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	62
22	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	1	2	4	4	3	4	2	3	4	59
23	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	66
24	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	67
25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	2	3	4	2	4	67
26	2	3	4	3	1	3	2	4	3	3	3	2	2	1	4	2	4	3	2	2	53
27	2	4	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	4	4	3	4	2	3	55
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	3	70
29	3	3	4	4	3	1	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	3	59
30	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	65
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	73
32	1	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	1	2	4	2	4	55
33	3	3	3	4	3	1	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	63
34	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	4	4	1	4	4	4	59
35	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	1	4	4	4	68
36	2	3	3	3	4	1	2	3	3	4	2	3	2	4	2	1	3	4	4	3	56
37	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	68
38	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	1	4	3	4	2	4	4	64
39	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	3	65
40	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	66
41	3	3	4	4	3	1	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	60
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	73
43	3	3	4	4	3	1	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	60
44	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	63
45	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	63
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	71
Σ X	158	164	169	163	136	96	141	150	153	154	159	151	126	125	135	141	135	153	145	158	2912

Variabel :Minat menjadi Nasabah (Y)
 Jumlah Responden :46
 Peneliti :Elida Putri nauli
 Proses :7 Februari 2002
 Program :Excel 2000

Nomor Responden	Nomor Butir																				Y
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	78
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	74
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	73
4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	63
5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	64
6	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	65
7	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	73
8	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	70
9	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	60
10	3	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	76
12	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	68
13	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	66
14	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	69
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	71
16	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	66
17	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	69
18	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	4	2	4	3	3	4	58
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	72
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	71
21	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	66
22	1	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	60
23	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	2	4	4	3	3	4	4	69
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	72
26	3	4	3	3	2	2	4	3	1	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	61
27	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	68
28	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	71
29	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	3	70
30	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	73
31	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	69
32	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	3	3	3	4	66
33	2	2	3	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	64
34	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	3	4	3	67
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	78
36	4	4	3	1	3	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	68
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	73
38	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	1	2	4	4	3	3	3	4	66
39	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	72
40	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	3	67
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	75
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	73
43	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	3	67
44	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	2	4	3	4	4	3	4	3	68
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	76
46	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	2	3	4	4	4	4	3	68
? Y	144	171	162	162	169	165	164	158	153	174	125	177	128	134	164	172	168	159	168	159	3176

LAMPIRAN 4 (JUMLAH SKOR MASING-MASING RESPONDEN)

No.	X	Y	XY	X ²	Y ²	x	y	X ²	Y ²	XY
1	56	63	3528	3136	3969	7	6.76	49	45.6976	47.32
2	54	61	3294	2916	3721	5	4.76	25	22.6576	23.8
3	53	62	3286	2809	3844	4	5.76	16	33.1776	23.04
4	51	49	2499	2601	2401	2	-7.24	4	52.4176	-14.48
5	54	52	2808	2916	2704	5	-4.24	25	17.9776	-21.2
6	43	52	2236	1849	2704	-6	-4.24	36	17.9776	25.44
7	50	59	2950	2500	3481	1	2.76	1	7.6176	2.76
8	49	58	2842	2401	3364	0	1.76	0	3.0976	0
9	45	47	2115	2025	2209	-4	-9.76	16	85.3776	39.04
10	48	57	2736	2304	3249	-1	0.76	1	0.5776	-0.76
11	56	63	3528	3136	3969	-7	6.76	49	45.6976	47.32
12	47	56	2632	2209	3136	-2	-0.24	4	0.0576	0.48
13	42	52	2184	1764	2704	-7	-4.24	49	17.9776	29.68
14	51	57	2907	2601	3249	-2	0.76	4	0.5776	1.52
15	51	58	2958	2601	3364	-2	1.76	4	3.0976	3.52
16	51	55	2805	2601	3025	-2	-1.24	4	1.5376	-2.48
17	37	55	2035	1369	3025	-12	-1.24	144	1.5376	14.88
18	40	44	1760	1600	1936	-9	-12.24	81	149.8176	110.16
19	43	60	2580	1849	3600	-6	3.76	36	14.1376	-22.56
20	47	57	2679	2209	3249	-2	0.76	2	0.5776	-1.52
21	44	53	2332	1936	2809	-5	-3.24	25	10.4976	16.2
22	42	47	1974	1764	2209	-7	-9.24	49	85.3776	64.68
23	53	56	2968	2809	3136	4	-0.24	16	0.05776	-0.96
24	54	60	3240	2916	3600	5	3.76	25	14.1376	18.8
25	53	57	3021	2809	3249	4	0.76	16	0.5776	3.04
26	40	46	1840	1600	2116	-9	-10.24	81	104.8576	92.16
27	41	56	2296	1681	3136	-8	-0.24	64	0.0576	1.92
28	56	58	3248	3136	3364	7	1.76	49	3.0976	12.32
29	44	57	2508	1936	3249	-5	0.76	25	0.5776	-3.8
30	51	60	3060	2601	3600	2	3.76	4	14.1376	7.52
31	59	57	3363	3481	3249	10	0.76	100	0.5776	7.6
32	43	53	2279	1849	2809	-6	-3.24	36	10.4976	19.44
33	47	50	2350	2209	2500	-2	-6.24	4	38.9376	12.48
34	46	55	2530	2116	3025	-3	-1.24	9	1.5376	3.72
35	56	63	3528	3136	3969	7	6.76	49	45.6976	47.32
36	41	53	2173	1681	2809	-8	-3.24	64	10.4976	25.92
37	52	63	3276	2704	3969	3	6.76	9	38.9376	20.28
38	51	56	2856	2601	3136	2	-0.24	4	0.0576	-0.48
39	52	59	3068	2704	3481	3	2.76	9	7.6176	8.28
40	53	56	2968	2809	3136	4	-0.24	16	0.0576	-0.96
41	45	62	2790	2025	3844	-4	5.76	16	33.1776	-23.04
42	59	63	3717	3481	3969	10	6.76	100	45.6976	67.6

43	45	56	2520	2025	3136	-4	-0.24	16	0.0576	0.96
44	45	55	2475	2025	3025	-4	-1.24	16	1.5376	4.96
45	49	63	3087	2401	3969	0	6.76	0	45.6976	0
46	57	56	3192	3249	3136	8	0.24	64	0.0576	1.92
Σ	2246	2587	127021	111080	146533	-8	-0.08	1418	1035.61	713.84
N _{rata-rata}	48.8	56.24								



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN 5 (UJI VALIDITAS ANGKET)

Validitas data.

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases	
1.	BUTIR1	3.4348	.8070	46.0	
2.	BUTIR2	3.5652	.5012	46.0	
3.	BUTIR3	3.6739	.5599	46.0	
4.	BUTIR4	3.5435	.6221	46.0	
5.	BUTIR5	2.9565	.8421	46.0	
6.	BUTIR6	2.0870	1.2079	46.0	
7.	BUTIR7	3.0652	.8001	46.0	
8.	BUTIR8	3.2609	.8547	46.0	
9.	BUTIR9	3.3261	.6685	46.0	
10.	BUTIR10	3.3478	.7664	46.0	
11.	BUTIR11	3.4565	.6898	46.0	
12.	BUTIR12	3.2826	1.0470	46.0	
13.	BUTIR13	2.7391	.8282	46.0	
14.	BUTIR14	2.7174	.9583	46.0	
15.	BUTIR15	2.9348	1.0414	46.0	
16.	BUTIR16	3.0652	1.0625	46.0	
17.	BUTIR17	2.9348	.9753	46.0	
18.	BUTIR18	3.3261	.8706	46.0	
19.	BUTIR19	3.1522	1.0321	46.0	
20.	BUTIR20	3.4348	.7790	46.0	
Statistics for		Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE		63.3043	31.5942	5.6209	Variables
					20

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation		Alpha if Item Deleted
BUTIR1	59.8696	28.0715	.4698	valid	.5180
BUTIR2	59.7391	29.4415	.6426	valid	.5287
BUTIR3	59.6304	28.5493	.3815	valid	.5145
BUTIR4	59.7609	27.5638	.5738	valid	.4980

BUTIR5	60.3478	28.2763	.4453	valid	.5241
BUTIR6	61.2174	29.5072	.4739	valid	.5731
BUTIR7	60.2391	26.7193	.5310	valid	.4904
BUTIR8	60.0435	27.8647	.4264	valid	.5170
BUTIR9	59.9783	27.7106	.5663	valid	.5032
BUTIR10	59.9565	28.5314	.4253	valid	.5243
BUTIR11	59.8478	28.7541	.3196	valid	.5243
BUTIR12	60.0217	25.9773	.4292	valid	.4927
BUTIR13	60.5652	31.2290	-.0347	invalid	.5735
BUTIR14	60.5870	31.8478	-.1084	invalid	.5906
BUTIR15	60.3696	31.8826	-.1167	invalid	.5966
BUTIR16	60.2391	27.6082	.3829	valid	.5273
BUTIR17	60.3696	31.9715	-.1205	invalid	.5935
BUTIR18	59.9783	30.4662	.4125	valid	.5640
BUTIR19	60.1522	32.6208	-.1774	invalid	.6064
BUTIR20	59.8696	29.0493	.3928	valid	.5345

Reliability Coefficients

N of Cases = 46.0

N of Items = 20

Alpha = .5546



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

Validitas data

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR21	3.1304	.9570	46.0
2.	BUTIR22	3.7174	.6884	46.0
3.	BUTIR23	3.5217	.5050	46.0
4.	BUTIR24	3.5217	.7223	46.0
5.	BUTIR25	3.6739	.6344	46.0
6.	BUTIR26	3.5870	.6524	46.0
7.	BUTIR27	3.5652	.6881	46.0
8.	BUTIR28	3.4348	.7499	46.0
9.	BUTIR29	3.3261	.8706	46.0
10.	BUTIR30	3.7826	.5126	46.0
11.	BUTIR31	2.7174	1.1287	46.0
12.	BUTIR32	3.8478	.4699	46.0
13.	BUTIR33	2.7826	1.0309	46.0
14.	BUTIR34	2.9130	.8387	46.0
15.	BUTIR35	3.5652	.5437	46.0
16.	BUTIR36	3.7391	.4915	46.0
17.	BUTIR37	3.6522	.5257	46.0
18.	BUTIR38	3.4565	.6568	46.0
19.	BUTIR39	3.6522	.4815	46.0
20.	BUTIR40	3.4565	.5036	46.0

Statistics for		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE		69.0435	21.9981	4.6902	2

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation		Alpha if Item Deleted
BUTIR21	65.9130	17.5923	.4077	valid	.5080
BUTIR22	65.3261	20.8024	.4297	valid	.5700
BUTIR23	65.5217	19.9440	.4144	valid	.5375
BUTIR24	65.5217	19.4106	.3952	valid	.5378
BUTIR25	65.3696	20.0604	.3947	valid	.5483
BUTIR26	65.4565	18.4758	.4961	valid	.5061
BUTIR27	65.4783	19.9884	.4595	valid	.5502
BUTIR28	65.6087	18.9101	.4890	valid	.5264
BUTIR29	65.7174	19.0961	.3825	valid	.5423
BUTIR30	65.2609	19.4415	.5473	valid	.5246
BUTIR31	66.3261	17.0691	.4098	valid	.5133
BUTIR32	65.1957	20.9164	.3825	valid	.5599

BUTIR33	66.2609	21.7082	-.0805 invalid	.6189
BUTIR34	66.1304	23.6715	-.2912 invalid	.6391
BUTIR35	65.4783	21.4551	.3993 valid	.5760
BUTIR36	65.3043	21.6386	.3468 valid	.5775
BUTIR37	65.3913	21.7990	-.0157 invalid	.5827
BUTIR38	65.5870	21.4478	.4023 valid	.5825
BUTIR39	65.3913	20.1990	.4153 valid	.5429
BUTIR40	65.5870	22.3812	-.1336 invalid	.5939

Reliability Coefficients

N of Cases = 46.0 N of Items = 20

Alpha = .5721



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN 6 (UJI REABILITAS DATA ANGKET)

Reliabilitas data

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR1	3,3043	,7563	46,0
2.	BUTIR2	3,3478	,6043	46,0
3.	BUTIR3	3,6087	,6138	46,0
4.	BUTIR4	3,5435	,6221	46,0
5.	BUTIR5	3,5000	,5869	46,0
6.	BUTIR6	3,4130	,4978	46,0
7.	BUTIR7	3,0870	,7839	46,0
8.	BUTIR8	3,2609	,8547	46,0
9.	BUTIR9	3,3261	,6685	46,0
10.	BUTIR10	3,3043	,6950	46,0
11.	BUTIR11	3,5435	,6221	46,0
12.	BUTIR12	3,3478	,9242	46,0
13.	BUTIR16	3,1304	,9570	46,0
14.	BUTIR18	3,4565	,5852	46,0
15.	BUTIR20	3,4783	,5473	46,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	50,6522	27,7430	5,2672	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR1	47,3478	23,5208	,4692	,7658
BUTIR2	47,3043	23,5053	,6425	,7561
BUTIR3	47,0435	24,9758	,3818	,7755
BUTIR4	47,1087	24,1879	,5178	,7661
BUTIR5	47,1522	24,7541	,4453	,7714
BUTIR6	47,2391	25,0749	,4732	,7712
BUTIR7	47,5652	23,1845	,5314	,7633
BUTIR8	47,3913	23,6657	,4260	,7749
BUTIR9	47,3261	23,7802	,5660	,7635
BUTIR10	47,3478	24,3652	,4250	,7727
BUTIR11	47,1087	25,5213	,3193	,7824
BUTIR12	47,3043	22,9720	,4292	,7716
BUTIR16	47,5217	23,5884	,3823	,7824
BUTIR18	47,1957	26,1164	,4123	,7873
BUTIR20	47,1739	28,8135	,3923	,8128

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 46,0 N of Items = 15

Alpha = ,7869

Reliabilitas data

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR21	3,0870	,7550	46,0
2.	BUTIR22	3,6304	,6785	46,0
3.	BUTIR23	3,5217	,5050	46,0
4.	BUTIR24	3,5217	,7223	46,0
5.	BUTIR25	3,6739	,6344	46,0
6.	BUTIR26	3,5870	,6524	46,0
7.	BUTIR27	3,5652	,6881	46,0
8.	BUTIR28	3,4348	,7499	46,0
9.	BUTIR29	3,3696	,7705	46,0
10.	BUTIR30	3,7826	,5126	46,0
11.	BUTIR31	2,7174	1,1287	46,0
12.	BUTIR32	3,8478	,4699	46,0
13.	BUTIR35	3,4130	,5406	46,0
14.	BUTIR36	3,5000	,5477	46,0
15.	BUTIR38	3,3043	,6623	46,0
16.	BUTIR40	3,5435	,5036	46,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	55,5000	18,5667	4,3089	16

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR21	52,4130	16,2034	,4077	,6260
BUTIR22	51,8696	17,0937	,4297	,6423
BUTIR23	51,9783	16,9995	,4144	,6270
BUTIR24	51,9783	15,8884	,3952	,6139

BUTIR25	51,8261	16,3246	,3947	,6183
BUTIR26	51,9130	15,4589	,4961	,5945
BUTIR27	51,9348	16,6401	,4595	,6314
BUTIR28	52,0652	15,4401	,4890	,6034
BUTIR29	52,1304	16,3382	,3825	,6312
BUTIR30	51,7174	16,3850	,5473	,6108
BUTIR31	52,7826	13,9517	,4098	,6081
BUTIR32	51,6522	17,5208	,3556	,6381
BUTIR35	52,0870	18,1256	,3993	,6568
BUTIR36	52,0000	17,6889	,3468	,6470
BUTIR38	52,1957	18,4275	,4023	,6721
BUTIR40	51,9565	18,7536	,4153	,6685

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 46,0

Alpha = ,7144

N of Items = 16



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN 7 (RUMUS-RUMUS)

UJI COBA INSTRUMEN

A. Instrumen yang diuji coba yaitu :

1. Data Variabel Peranan Kepuasan(X) dengan Jumlah Item 20
2. Data Variabel Minat menjadi Nasabah (Y) dengan Jumlah Item 20

B. Rumus untuk uji coba perhitungan Validitas butir soal, menggunakan

1. Product Moment :

$$r = \frac{\eta \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\eta(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{\eta(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi antar butir (X) dengan skors total (Y)

η = Jumlah Responden

2. Regresi Linier Sederhana :

yang rumusnya adalah : $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$.

Dimana : Y = harga variable tergantung

X_1 = variable pengaruh

β_0 = Konstanta regressi (titik potong dengan sumbu Y)

β_1 = Koefisien regressi

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1$$

Dimana :

$$b_1 = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$b_0 = Y - b_1 . X$$

Pengujian Koefisien Korelasi linier Sederhana:

$$H_0 : \rho = 0$$

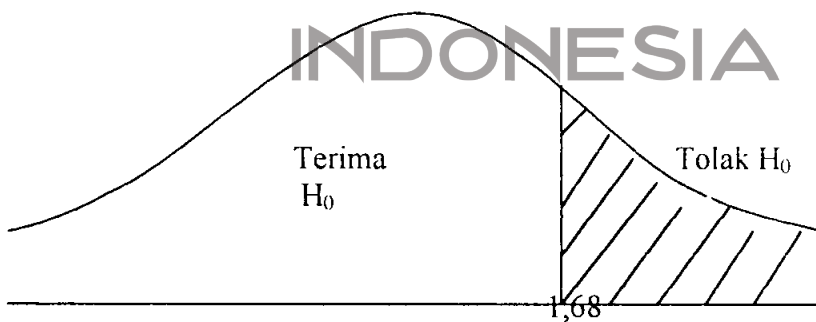
$$H_1 : \rho > 0$$

$$t_{\text{tabel}} = t_{0,05.44} = 1,68$$

$$t_{\text{hitung}} = 6,6065$$

$$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$$

Kesimpulan: H_0 ditolak, artinya Kepuasan dan minat menjadi Nasabah berkorelasi & signifikan



UJI ASUMSI REGRESSI NORMALITAS

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VJDKN ^a		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: VPKMU

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,583 ^a	,339	,324	4,6118

- a. Predictors: (Constant), VJDKN
b. Dependent Variable: VPKMU

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,632	8,062		1,319	,194
	VJDKN	,679	,143	,583	4,754	,000

- a. Dependent Variable: VPKMU

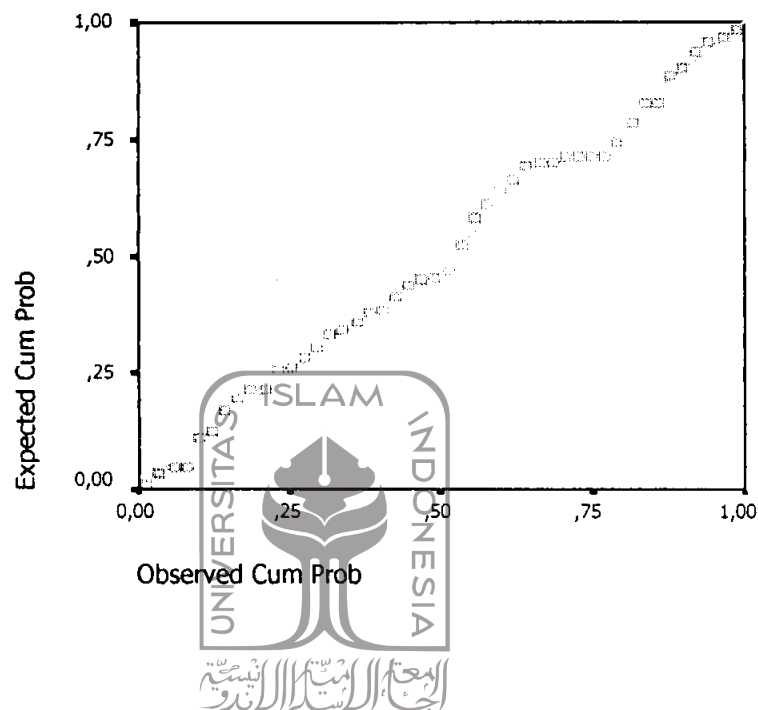
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40,5140	53,4177	48,8261	3,2686	46
Residual	-10,9845	9,6572	-3,09E-15	4,5603	46
Std. Predicted Value	-2,543	1,405	,000	1,000	46
Std. Residual	-2,382	2,094	,000	,989	46

- a. Dependent Variable: VPKMU

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual:
Dependent Variable: VPKMU



Analisis :

Deteksi normalitas

Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- Dari grafik di atas terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi layak dipakai untuk prediksi variabel penambah jumlah nasabah menggunakan variabel peranan kredit modal usaha sebagai factor dependen.



BAITUL MAAL WATTAMWIL BINA TIJARAH

(YAYASAN BINA WIRUSAHA MUSLIM)

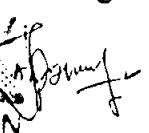
SURAT KETERANGAN **No. 50/BMT-BT/2002**

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager BMT Bina Tijarah Cilegon Banten,
menerangkan bahwa :

Nama : **Elida Putri Nauli**
Alamat : **Jln.Morse No.16 Cilegon Banten**
Pekerjaan : **Peserta program Pasca Sarjana (S-2) Universitas Islam Indonesia**
(UII) Yogyakarta.

Untuk keperluan penyusunan Tesis berjudul "*Peranan Kepuasan Dalam Merangsang Minat Menjadi Nasabah*" pada BMT Bina Tijarah Cilegon Banten, yang bersangkutan telah melakukan penelitian Ilmiah di BMT Bina Tijarah Cilegon Banten sejak tanggal 15 Nopember 2001 sampai dengan 25 Februari 2002.

Demikian surat keterangan ini dibuat menjadikan periksa pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Cilegon, 25 Februari 2002
Manager

CILEGON
(Ade Azizah Dewi)