

**PENGARUH PELAYANAN BMT KHAIRUL AMIN
MARTAPURA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DALAM MELAKUKAN
SIMPANAN**

SKRIPSI

OLEH

ANGGUN YOLANDA RAHMI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018M/1439H**

**PENGARUH PELAYANAN BMT KHAIRUL AMIN MARTAPURA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT DALAM MELAKUKAN
SIMPANAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh:

**Anggun Yolanda Rahmi
1301160244**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Anggun Yolanda Rahmi
NIM	: 1301160244
Tempat/Tgl. Lahir	: Ampah, 29 Juni 1996
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Mei 2018

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

ANGGUN YOLANDA RAHMI

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan**
Ditulis oleh : Anggun Yolanda Rahmi
NIM : 1301160244
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan tanggal lahir : Ampah, 29 Juni 1996
Alamat : Jl. Pramuka, Jl. Melati Indah, Komplek Kelapa Dua No. 6, Kel.Sungai Lulut, Kec. Banjarmasin Timur, Prov. Kalimantan Selatan, Banjarmasin.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Mei 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H
NIP. 1958040619870301001

H. Abdul Gafur, Lc, MA
NIP. 198103022009011014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP: 19790410200501101

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan”, ditulis oleh Anggun Yolanda Rahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :

Tanggal :

Dinyatakan LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.Hum.	1.
2. Rohana Faridah, SE, MM.	2.
3. H. Abdul Gafur, SHI, MSI.	3.
4. Lutpi Sahal, SHI, MSI.	4.

ABSTRAK

Anggun Yolanda Rahmi, 2018. *Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Melakukan Simpanan*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H. , (II) H. Abdul Gafur, L.c, MA.

Kata Kunci: Pengaruh, Pelayanan, Kepuasan Anggota.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan tingkat kepuasan anggota terhadap produk simpanan pada BMT Khairul Amin Martapura yang jumlahnya sekitar 21.368.801.830 pada tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota BMT Khairul Amin Martapura sebesar 7000 anggota, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 anggota.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura sebesar 23,70 % terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan. Secara simultan uji (f), seluruh variabel X (kinerja, kehandalan, kemudahan, kesesuaian, dan kualitas) berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan, dengan hasil f hitung sebesar 7,166 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,31. Secara parsial uji (t) ada satu variabel yang berpengaruh yaitu kualitas, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t hitung sebesar 4,343 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Semakin kuat kualitas yang kita berikan akan pelayanan yang ada di BMT Khairul Amin Martapura maka akan semakin meningkat kepuasan anggota tersebut.

MOTTO

Apapun yang terjadi, tetaplah hidup.

Meskipun sakit, tetaplah hidup.

Kalau kau bertahan, artinya kau menang.

-DK Another Miss Oh-

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya.” (Q. S Al Zalzalah:7)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, Puji Syukur atas Nikmat dan Anugerah yang diberikan Allah SWT dan rahmat dari Nabi Muhammad Saw.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk kedua orang tua terhebat saya, ayahanda Arif Rahman dan ibunda Misrasunawati, serta adik saya Muhammad Rizal. Yang tak pernah lelah mendoakan, yang selalu mendukung apapun pilihan saya. Terimakasih banyak, semoga saya selalu bisa membanggakan kalian. Semoga ayahanda dan ibunda panjang umur dan sehat selalu. Amin.

Untuk semua keluarga yang mendoakan, terimakasih banyak kalian selalu mendukung walaupun dari jarak jauh.

Untuk para dosen-dosen terima kasih untuk ilmu serta bimbingannya.

Untuk sepupu saya Heni Daniati terimakasih selalu ada untuk saya apapun yang terjadi. Terimakasih juga untuk sahabat sahabat saya Agustini Saputri, Hesni Malisa, Ayu Pitaloka, Firda Annisa, Andre, Ika Agustina, Andaryadi, Yara, Dody, Dck, Iwan, Memes, Umah, Najmi, Iki, Madan, ka Poltak, ka Norma, ka Rini, Aya dan semuanya yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Terimakasih untuk bantuannya, doanya, semangatnya.

Untuk dangsanak kereta terima kasih untuk canda tawanya kalian keluarga baru yang luar biasa.

Terakhir, terima kasih banyak untuk kelas A Perbankan Syariah 2013 dan terimakasih buat Almamater tercinta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

س	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’ marbutah

- a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

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

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-ḥiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	dhammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā</i> <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

7. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layak penulis syukuri, Karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan”.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu/S1 pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini untuk di munaqasyahkan.
2. Ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H selaku pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA selaku pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta karyawannya yang telah banyak membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap ini skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amiin.

Banjarmasin, Mei 2018

Anggun Yolanda Rahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx

BAB I: PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Hipotesis Penelitian	14
H. Kajian Pustaka.....	16
I. Sistematika Penulisan	18

BAB II: PENGARUH PELAYANAN BMT KHAIRUL AMIN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM MELAKUKAN SIMPANAN20

A. Pelayan.....	20
B. Pengertian Kepuasan	21
C. Simpanan.....	34
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Data dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Desain Pengukuran.....	43
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	52
A. Data Penelitian	52
B. Pengujian Hipotesis.....	83
C. Pembahasan	98
BAB V: PENUTUP	100
A. Simpulan	100
B. Saran-saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Trend Perkembangan Simpanan Anggota BMT Khairul Amin.....	8
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Penentuan Kategori Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Formal.....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
Tabel 4.8 Pegawai BMT Khairul Amin Bersifat Sopan, Ramah, Dan Sabar Saat Memberikan Pelayanan.....	64
Tabel 4.9 Pegawai BMT Khairul Amin Berpenampilan Rapi.....	65
Tabel 4.10 Pegawai BMT Khairul Amin Sangat Bagus Dalam Memberikan Pelayanan Serta Cepat Dan Tanggap.....	66
Tabel 4.11 Pegawai BMT Khairul Amin Selalu Ada Ditempat Setiap Jam Kerja.....	67
Tabel 4.12 Pegawai BMT Khairul Amin Menyelesaikan Urusan Dengan Cepat Dan Sesuai Jadwal.....	68
Tabel 4.13 Pegawai BMT Khairul Amin Membantu Jika Nasabah Mengalami Kesulitan Saat Melakukan Transaksi.....	69
Tabel 4.14 Pegawai BMT Khairul Amin Memberikan Informasi	

Dengan Jelas Tentang Prosedur Transaksi.....	70
Tabel 4.15 Proses Transaksi Mudah Dan Cepat Dalam Melakukan Simpanan.....	72
Tabel 4.16 Proses Pembukaan Rekening Simpanan Mudah.....	73
Tabel 4.17 Buku Tabungan Menarik Dan Sederhana, Sangat Sesuai Dengan Keinginan Anggota/ Nasabah	74
Tabel 4.18 Buku Tabungan Mudah Dibawa Kemana mana.....	75
Tabel 4.19 Gedung Dan Penataan Ruang Layak Serta Nyaman.....	76
Tabel 4.20 Fasilitas Dalam Melayani Simpanan Menggunakan Teknologi.....	77
Tabel 4.21 Anggota/ Nasabah Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan.....	78
Tabel 4.22 Anggota/ Nasabah Merasa Senang Melakukan Transaksi Simpanan.....	79
Tabel 4.23 Pegawai Selalu Mengutamakan Kenyamanan Anggota/ Nasabah.....	80
Tabel 4.24 Rangkuman Tabel Jawaban Responden Per Variabel.....	81
Tabel 4.25 Uji Validitas	84
Tabel 4.26 Uji Relibitas.....	85
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas dengan Cara Uji Kolmogorov Smirnov	86
Tabel 4.28 Uji Multikolinieritas.....	89

Tabel 4.29 Uji Autokorelasi	92
Tabel 4.30 Uji Koefisien Determinasi	94
Tabel 4.31 Uji Simultan	94
Tabel 4.32 Uji Signifikan Parsial	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Uji Histogram	88
Gambar 1.2 Hasil Uji P-Plot	88
Gambar 1.3 Uji Heterokededatisitas	91