

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH

(Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

**ARIYANTI
B 200 070 249**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang
Surakarta)”

Yang ditulis oleh:

Nama : Ariyanti
NIM : B 200 070 249
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, November 2011

Pembimbing Utama

(Dra. Erma S, Ak, MM.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(DR. Triyono M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARIYANTI**
:
NIRM : **07.6.106.02030.50249**
:
Jurusan : **AKUNTANSI**
:
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT**
:
: **NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH**
:
: **(Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta)**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**November 2011**

Yang membuat pernyataan,

ARIYANTI
.....

MOTTO

"ketika kumohon kepada Allah kekuatan, Allah memberiku kesulitan agar aku menjadi kuat. Ketika kumohon kepada Allah kebijaksanaan, Allah memberiku masalah untuk kupecahkan. Ketika kumohon kepada Allah kesejahteraan, Allah memberiku akal untuk berfikir. Ketika kumohon kepada Allah bantuan, Allah memberiku kesempatan. Ketika kumohon kepada Allah sebuah cinta, Allah memberiku orang bermasalah untuk kutolong.

Aku tak pernah menerima apa yang kuminta, tapi aku menerima segala yang kubituhkan.

Do'aku Terjawab!!!".

(History Of Prayer)

"Awali semua pekerjaan dengan niat dan bacaan basmallah niscaya kamu akan memperoleh kemudahan dalam mengerjakannya".

(Al Hadis)

"Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan".

(Mario Teguh)

"Do'a adalah nyanyian hati yang selalu membuka jalan kesinggasana Tuhan walaupun terhimpit seribu jiwa".

(Kahlil Gibran)

PERSEMBAHAN

Dengan ungkapan puji syukur dan penuh rasa cinta, karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

- ♥ Allah SWT atas petunjuk, rahmat, serta kasih sayangMu-lah karya sederhana ini tercipta
- ♥ Kedua orang tuaku yang sangat ku cintai, terimakasih atas segala curahan kasih sayang, cinta kasih serta do'a-do'a yang senantiasa mengiringi disetiap langkahku dan menjadi sumber kekuatan dalam hidupku
- ♥ Kakak-kakakku yang terkasih
- ♥ Seluruh dosen-dosen yang selama ini memberikan ilmu dan nasehat kepada ku, terimakasih untuk kesabaran serta bimbingannya
- ♥ Seseorang yang tercinta dan terkasih
- ♥ Teman-teman dan sahabat-sahabatku seperjuangan
- ♥ Almamater tercinta

ABSTRAKSI

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris dengan menggunakan data primer, mengenai Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta). Sampel yang digunakan adalah nasabah Bank BTN Syariah Cabang Surakarta yang bertransaksi di bank BTN Syariah, dengan teknik *convenience sampling*. Kuesioner yang kembali sebanyak 50 kuesioner dan yang bisa diolah sebanyak 41 kuesioner.

Metode pengujian instrumen pada uji validitas menggunakan korelasi *product moment pearson*, sedangkan reliabilitasnya diuji dengan *cronbach alpha*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda yang mencakup Uji t, Uji F dan Uji R². Semua data yang diperoleh, diolah dengan program SPSS for windows versi 17.0 yang terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik yaitu Uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

Dalam uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner untuk variabel independen dan dependen adalah valid dan reliabel. Adapun uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sedangkan hasil uji asumsi klasik yang lain menunjukkan bahwa untuk seluruh variabel terbebas dari multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Model regresi yang dihasilkan baik dan tidak bias.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel profesionalitas pelayanan dan perilaku karyawan bank, tingkat bagi hasil, variasi produk bank, letak bank yang strategis, tingkat keamanan, tingkat pengetahuan nasabah tentang bank syariah, persepsi tentang bunga bank yang bertentangan dengan agama tidak berpengaruh terhadap minat nasabah, sedangkan untuk variabel motif keuntungan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah. Dimana nilai signifikan t untuk variabel profesionalitas pelayanan dan perilaku karyawan bank sebesar 0,965 ($p > 0,05$) dengan t hitung sebesar 0,044, variabel tingkat bagi hasil sebesar 0,054 ($p > 0,05$) dengan t hitung sebesar 1,997, variabel variasi produk bank sebesar 0,581 ($p > 0,05$) dengan t hitung sebesar -0,557, variabel letak bank yang strategis sebesar 0,265 ($p > 0,05$) dengan t hitung sebesar -1,135, variabel tingkat keamanan sebesar 0,469 ($p > 0,05$) dengan t hitung -0,733, variabel tingkat pengetahuan nasabah tentang bank syariah sebesar 0,803 ($p > 0,05$) dengan t hitung 0,251, variabel persepsi tentang bunga bank yang bertentangan dengan agama sebesar 0,164 ($p > 0,05$) dengan t hitung 1,423, sedangkan variabel motif keuntungan sebesar 0,030 ($p < 0,05$) dengan t hitung 2,278.

Kata kunci: profesionalitas pelayanan, bagi hasil, variasi produk, letak bank, keamanan, pengetahuan nasabah, persepsi bunga, keuntungan, minat nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, serta inayahNya, dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Cabang Surakarta)”**. Tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata satu Jurusan Akuntansi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai terselesainya penyusunan skripsi ini yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada :

- A. Allah SWT yang selalu memberiku kekuatan, ketegaran dalam menghadapi segala cobaan hidup dan atas segala anugerah yang tak terhingga padaku.
- B. Bapak **DR. Triyono M.Si** selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- C. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si selaku ketua jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- D. Ibu Dra. Erma S, Ak, MM. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan sabar memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
- E. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- F. Bapak Abdul Kharis Alamshari, SE. MM selaku Pembimbing Akademik, terima kasih atas segala nasehat dan bimbingannya selama ini.
- G. Dosen-dosenku tercinta di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi (Bu Rina, Bu Nursiam, Bu Erma, Bu Shinta, Bu Retno, Bu Rini, Bu Fatimah, Pak Aris, Pak Fauzan, Pak Atwal, Pak Yatmin, Pak Agus Endro, Pak Andi Bayu, Pak Imron, Pak YTC, Pak Widoyono, Pak Eko, Pak Noer Sasongko, dll). Terimakasih atas semua ilmu, nasehat, serta kesabaran yang telah diberikan selama ini.
- H. Bapak dan Ibu Tata Usaha (TU), Fakultas Ekonomi UMS yang telah melayani segala administrasi dan keperluan surat-menyurat.
- I. Bapak dan Ibu seluruh nasabah Bank BTN Syariah Cabang Surakarta yang telah memberikan bantuannya dalam penelitian ini.
- J. Pihak Bank BTN Syariah cabang Surakarta serta karyawan, khususnya Pak Yahya terimakasih karena telah memberikan izin dan bantuannya dalam penelitian ini.
- K. Bapak dan Ibu tercinta serta terkasih yang selalu menyayangi dan aku sayangi, terima kasih atas doa, materi, nasehat, motivasi, dan dorongan yang tak pernah lelah hingga aku menjadi seorang sarjana.

- L. **Kakak-kakakku** tercinta, **Mbak Yani, Mbak Yu2n, Kak nunu, dan mas Salamun** terimakasih karna selama ini telah jadi kakakku yang terhebat dan terbaik buat aku, kalian yang aku banggakan, terima kasih juga atas support, nasehat dan do'anya...
Luv you All.
- M. **Keponakan-keponakanku** yang ante sayang,,, **kakak Dhia dan De2' Bhita..** terimakasih karna kalian ante jadi semangat. Jangan nakal yach, jadilah anak yang sholehah,cantik & berbakti ma orang tua. Ante sayang kalian..**You're the Best!!!**
- N. **My LuvHubby, My Sweetheart (Sjidrotil Muntaha)** yang aku sayang & aku cintai, terimakasih karna kamu tak pernah lelah mencintaiku, selalu setia menemani disetiap jalanku, untuk cinta kasihmu, nasihat, motivasi, serta dukungan yang selama ini kamu berikan. Terimakasih karna kamu selalu ada dalam setiap senyum & tangisku, selalu mengisi disetiap detik kosongku. Trimakasih telah memberi warna dalam hidupQ. Semoga kita senantiasa selalu seiring sejalan, tetaplah jadi orang yang aku banggakan. Sukses untuk kita, Amin. **Luv U 4ever ☺**
- O. Sahabat terbaikku **Dian, Anggun, Lutfi, Sari, Wati, dan Lia,** terima kasih telah jadi sahabat-sahabatku, bangga & senang bisa mengenal kalian, semoga persahabatan kita kekal selamanya. Spesial untuk **Dian,** makasih banyak yan untuk semuanya, kamu setia menemaniku, susah senang kita lalui bersama jangan sampai lupakan kenangan2 kita. Aku akan selalu merindukan kalian, Mizz U all...
- P. Kakak-kakak tingkatku **Mas Ari Gunadi, Mas Slamet, Mas Hendri, Mas Dana, Mas Achmad, Mas Ewit, Mas Era, Mas Iqbal, Mas Amri, Mas Lukman, Mas Saras, Mbak Desy, Mbak Indah, Mbak Candra, Mbak Dee-Dee, Mbak Vinda, Mbak Rina**

Terimakasih karna tak bosan-bosan mengingatkanku dan memberi motivasi untukku.

- Q. Sahabat-sahabat LEPMA, (**Hadi, Anto, Hanif, Santin, Anggun, Dian, Lutfi, Wati, Eri, Munir, Lissa, Uffun, Widi, Zaqi, Adi, Bagus, Dhani, Hendri, Taruno, Irul, Sidiq, Manda, Eri '10, Anggy, Norma, Ragil, & Yelian**) yang senantiasa menghiasi hari-hariku selama ini, love you all, Terus semangat, dan untuk para generasi LEPMA berikut-berikutnya jadikan LEPMA tetap exis. Teruskan perjuangan kalian, LEPMA is the better choice...
- R. Teman-teman Bunga Kozt & Wisma Dua Dara (**Anggun, Tukhah, Isma, Yeti, Lasmi, Tanti, Nissa, Maya, Lusika, Ismi, Lina, Liana, Dina, Tika, Tya, Dian, Zulfa, Indah, Nita**) Terima kasih atas canda tawa, suka duka yang telah kita rasakan bersama, makasih untuk dukungan & do'anya. Khususnya spesial untuk **Anggun & Tukhah**, trimakasih karna kalian telah mau berbagi kebahagiaan serta kesedihanku, untuk nasihat-nasihatnya, support dan do'anya, maafkan atas semua salah & khilafku,,kalianlah teman sekaligus keluargaku dari awal kita kenal, aku pasti akan selalu merindukan kalian. **Mizz you,,, Good Luck untuk kita!** ☺
- S. Teman-teman kelas H, (**Lutfi, Wati, Sari, Dian, Anggun, Hadi, Wahyu, Dinda, Lia, Aida, Ulin, Dinda, Jun, Mariana, Tina, Hanif, Tiwi, Reyhan, Catur, Achat, Ibnu, Mira, Anis, Bkti, Novi, Hadi, Sekar, Aris, Dedy, Bambang, Ratma, Iis Vieta dll**) terima kasih atas kebersamaan dan kekompakan selama ini. Kalian the best...
- T. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat

penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih tiada tara untuk kalian semua. Semoga Allah membalas kebaikan yang telah kalian berikan. Amin.

Kesempurnaan hanya milik Allah, manusia tempatnya salah, begitu pula dengan penulisan skripsi ini yang masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, November 2011

Penulis

ARIYANTI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank Umum	10
B. Pengertian Bank Syariah	10
C. Faktor Profesionalitas Pelayanan dan Perilaku Karyawan Bank.....	10

D. Faktor Tingkat Bagi Hasil	12
E. Faktor Variasi Produk Bank	14
F. Faktor Letak Bank Yang Strategis	16
G. Faktor Tingkat Keamanan Bank	17
H. Faktor Tingkat Pengetahuan Nasabah Tentang Bank Syariah...	18
I. Faktor Persepsi Tentang Bunga Bank Yang Bertentangan dengan Agama	19
J. Faktor Motif Keuntungan	19
K. Pengertian Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah	20
L. Hipotesis dan Penelitian Terdahulu	20
M. Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODA PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Data dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	31
G. Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
H. Metode Analisis Data	42
1. Uji Asumsi Klasik	42
2. Analisis Regresi Linear Berganda	43

3. Pengujian Hipotesis	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	48
B. Pelaksanaan Penelitian	48
C. Deskripsi Data	49
D. Hasil Analisis Data	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	52
2. Uji Asumsi Klasik	58
3. Analisis Regresi Linier Berganda	60
4. Hasil Uji Hipotesis	64
E. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar III.1 Grafik Uji t	46

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Perbedaan Imbalan Berdasarkan Bunga & Berdasarkan Gaji...	14
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan ...	51
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Item-item Minat Nasabah	52
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Item-item Profesionalitas Pelayanan dan Perilaku Karyawan Bank	53
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas Item-item Tingkat Bagi Hasil	54
Tabel IV. 9 Hasil Uji Validitas Item-item Variasi Produk Bank	54
Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas Item-item Letak Bank Yang Strategis ...	55
Tabel IV. 11 Hasil Uji Validitas Item-item Tingkat Keamanan	55
Tabel IV. 12 Hasil Uji Validitas Item-item Tingkat Pengetahuan Nasabah Tentang Bank Syariah	56
Tabel IV. 13 Hasil Uji Validitas Item-item Persepsi Tentang Bunga Bank Yang Bertentangan Dengan Agama	57
Tabel IV. 14 Hasil Uji Validitas Item-item Motif Keuntungan	57
Tabel IV. 15 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel IV. 16 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel IV. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	59

Tabel IV. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel IV. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Ganda	61
Tabel IV. 20 Hasil Uji t	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Uji Validitas Minat Nasabah Bertransaksi
- Lampiran 2 : Uji Validitas Profesionalitas Pelayanan Dan Perilaku Karyawan
- Lampiran 3 : Uji Validitas Tingkat Bagi Hasil
- Lampiran 4 : Uji Validitas Variasi Produk Bank
- Lampiran 5 : Uji Validitas Letak Bank Yang Strategis
- Lampiran 6 : Uji Validitas Tingkat Keamanan Bank
- Lampiran 7 : Uji Validitas Pengetahuan Nasabah tentang Bank Syariah
- Lampiran 8 : Uji Validitas Persepsi Tentang Bunga Bank Yang Bertentangan
Dengan Agama
- Lampiran 9 : Uji Validitas Motif Keuntungan
- Lampiran 10 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 : Asumsi Klasik – Uji Normalitas
- Lampiran 12 : Uji Multikolinieritas
- Lampiran 13 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 14 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 15 : Data Variabel Minat Nasabah Bertransaksi
- Lampiran 16 : Data Variabel Profesionalitas Pelayanan Dan Perilaku Karyawan
- Lampiran 17 : Data Variabel Tingkat Bagi Hasil
- Lampiran 18 : Data Variabel Variasi Produk Bank
- Lampiran 19 : Data Variabel Letak Bank Yang Strategis
- Lampiran 20 : Data Variabel Tingkat Keamanan Bank

- Lampiran 21 : Data Variabel Pengetahuan Nasabah tentang Bank Syariah
- Lampiran 22 : Data Variabel Persepsi Tentang Bunga Bank Yang Bertentangan
Dengan Agama
- Lampiran 23 : Data Variabel Motif Keuntungan
- Lampiran 24 : Data Rekap Variabel
- Lampiran 25 : Kuesioner
- Lampiran 26 : Surat-surat