

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI  
BUDAYA ORGANISASI PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG JAMBI**

**CLIENT PERCEPTION OF TO ORGANIZATIONAL  
CULTURAL IMPLEMENTATION AT SYARIAH MANDIRI  
BANKING OF BRANCH JAMBI OFFICER**



**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**Nur Tri Widiastuti**  
**20050730008**

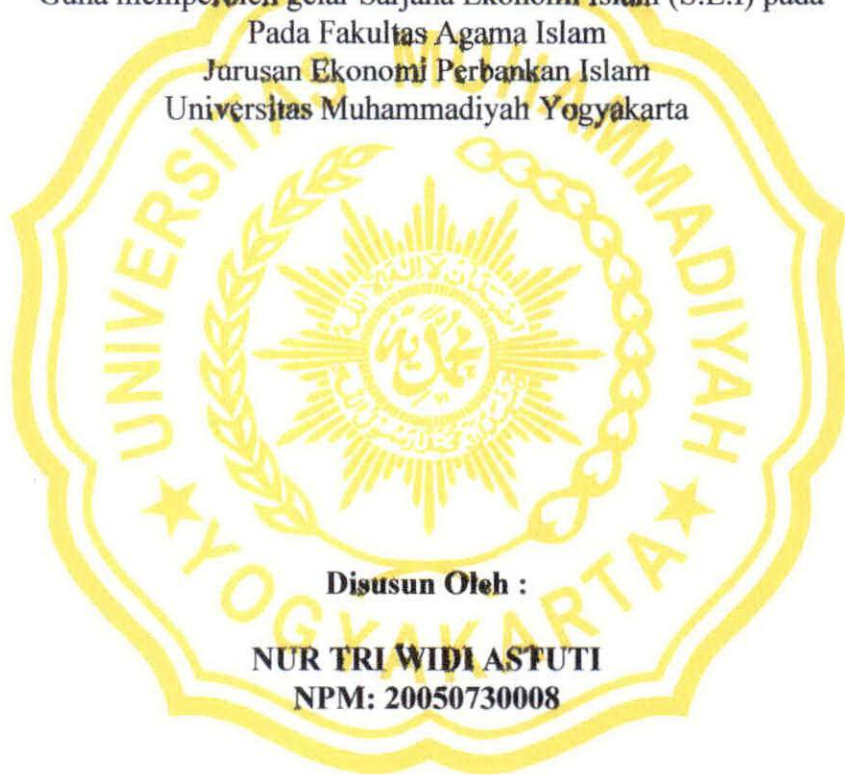
**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN EKONOMI PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI  
BUDAYA ORGANISASI PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG JAMBI**

***CLIENT PERCEPTION OF TO ORGANIZATIONAL CULTURAL  
IMPLEMENTATION AT SYARIAH MANDIRI BANKING OF BRANCH  
JAMBI OFFICER***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada  
Pada Fakultas Agama Islam  
Jurusan Ekonomi Perbankan Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**NUR TRI WIDI ASTUTI**

**NPM: 20050730008**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN EKONOMI PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## NOTA DINAS

Hal : Persetujuan

Yogyakarta,  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta Di Yogyakarta

Assalamua'laikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Tri Widi Astuti  
NPM : 20050730008  
Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Organisasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Muamalah Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 24 April 2009



Misbahul Anwar, SE. M.Si  
Pembimbing

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nur Tri Widi Astuti

NIM : 20050730008

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

“ PERSEPSI NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JAMBI “. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu program perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 Mei 2009



Nur Tri Widi Astuti

(James W. Barrak)

lebih baik.

"Kegagalan bukan merupakan akhir keputusan, melainkan merupakan suatu pengalaman yang patut dijadikan peringatan untuk melangkah ke depan yang

(Buya Hamka)

"Ilmu itu tiang kesempurnaan akal, bertambah luas akal, maka bertambah luaslah hidup, bertambah datangnya bahagia. Bertambah sempitlah akal, bertambah sempit pula hidup bertambah datangnya celaka."

(Q.S Al-Mujadallah : 11)

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Q.S. Alam Nasyrah : 6-8)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap."

## PESEMBAHAN

Special thanks To:

- ❁ Allah SWT... hanya kepada-Mu aku bersujud dan memohon, maka ampunilah segala kekhilafan hamba
- ❁ Bapak, Umiku tercinta... atas kasih sayangnnya, do'a-doa dan jerih payahnya yang dicurahkan kepada nanda, semoga ananda dapat membalasnya. Amin
- ❁ Kakak dan mba'ku tersayang... k' Roma, Mba' Eka, beserta pasangan hidupnya bang defri atas dukungan moral maupun spritualnya hingga dapat terselesaikannya studi ini dan menyanggah gelar sarjana.
- ❁ Suamiku... terima kasih telah mengajari mama tentang indahnya menjaga pandangan, cara menghargai orang lain, memberi aku semangat, kepercayaan dan kesabaran, mama sayang papa... Moga qta tetap menjadi keluarga yang sakinah, mawaddah & warohmah. Amin
- ❁ Mertua serta kakak ipar n' adik2 iparquw...yang udah kasih semangat sampai skripsi ini sampai selesai.
- ❁ Ponakanku yang imoet2: Keyla, Bunga, Rizky, Ricky, Fikri, Kurnia, Kevin, menemani hari-hari sepi nang uda, canda tawa kalian adalah semangat buat nang uda.
- ❁ Teman2 EPI 2005... khususnya Leny, Upi, Omen, Once, moga disuatu hari nanti kebersamaan qta dapat terulang lagi.
- ❁ Temen temen KKN quw... Qt emang kelompok paling kompak...
- ❁ Temen2 kost "Woko" ... n' Pak Woko sebagai Bapak Kost yang paling baik dan sabar sedunia...
- ❁ Almamaterku- UMY.

2. Homaidi Hamid, M.Ag selaku ketua jurusan Muamalat
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
4. Bapak dan Umiku yang selalu memberikan semangat dan do'anya
5. Mas Fikri, selaku Manajer Operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi, yang banyak membantu terselesaikan skripsi ini dan memberikan izin penelitian di kantornya.
6. Seluruh staf BSM, yang ramah tamah.
7. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini atas dorongan dan bantuannya.

Kesempurnaan adalah harapan dan keinginan kita semua, tapi hanya Allahlah Yang Maha Sempurna diatas segalanya. Penulis hanya hamba yang lemah oleh karena itu mungkin banyak kekurangan-kekurangannya baik dari segi bahasa, sistem penulisan ataupun materi dan pembahasannya kurang menarik. Maka dari itu penulis mohon maaf ampunan kepada Allah SWT. Namun begitu penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi mereka yang berkenan membaca skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum, Wr. WB*

Yogyakarta, 7 Mei 2009

Nur Tri Widi Astuti

1. Marsudi, M.Ag, selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas

sebab itu tidak lupa menyusun mengucapkan terima kasih kepada :

penyusunan proposal penelitian sampai dengan penyimpulan hasil penelitian oleh

Tahap demi tahap dalam penelitian ini telah penulis lalui, mulai dari

Muhammadiyah Yogyakarta.

memperoleh gelar kesertijanaan pada Fakultas Agama Islam Universitas

SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JAMBI” sebagai salah satu syarat

NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI ORGANISASI PADA BANK

menyelesaikan salah satu tugas akhir yaitu skripsi yang berjudul : “PERSPEPSI

Alhamdulillah ditinggah rekaman hidup seperti ini, penulis telah

beliau.

sahabat beliau, serta umat manusia yang masih mengikuti risalah dan tuntunan

tercurah kepada Nabi akhir zaman, Nabi Muhammad SAW, keluarga beliau,

telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLOH SWT, yang

*Assalamu alaikum. Wr. Wb*

أَشْكُرُكَ يَا رَبِّ الْعَالَمِينَ وَلَا أَصْغِي لِحُجَّتِهِمْ عَلَيْهِمْ سَلَامٌ

صِرَاطِ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

مَلَأَ يَوْمَ الْيَوْمِ بِرَحْمَتِهِ الْعَالَمِينَ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	ii
Halaman Nota Dinas .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Intisari .....	xvi
Abstract .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	9

1. Persepsi.....	9
2. Budaya Organisasi .....	14
3. Pengertian Bank Syariah .....	19
4. Ciri-ciri Bank Syariah .....	21
5. Tujuan Sistem Perbankan Syari'ah .....	22
6. Prinsip Utama Bank Syariah .....	23
7. Peranan Bank Syariah .....	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	27

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Subyek Penelitian .....	31
B. Metode Pengambilan Sampel .....	31
C. Metode Pengumpulan Data .....	31
D. Metode Pengukuran Data .....	32
E. Uji Kualitas Instrumen .....	32
1. Uji validitas kuesioner .....	32
2. Uji reliabilitas kuesioner .....	33
F. Metode Analisis Data .....	34
G. Definisi Operasional Variabel .....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri (BSM) .....	44
2. Visi dan Misi .....	46
3. Produk dan Layanan .....	47

4. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi .....	50
B. Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Budaya Organisasi	
“ETHIC” pada BSM Cabang Jambi .....	52
1. Karakteristik Responden .....	52
2. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi	
Budaya Organisasi “ETHIC” Pada Bank Syariah Mandiri	
Kantor Cabang Jambi .....	55
a. Uji Kualitas Data .....	55
1) Uji Validitas .....	55
2) Uji Reliabilitas .....	58
b. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi	
Budaya Organisasi “ETHIC” Pada Bank Syariah	
Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jambi .....	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66

4	1. Identifikasi Masalah	10
5	2. Penetapan Masalah	15
6	3. Analisis Masalah	20
7	4. Perencanaan Solusi	25
8	5. Pelaksanaan Solusi	30
9	6. Evaluasi Solusi	35
10	7. Kesimpulan	40
11	8. Daftar Pustaka	45

**DAFTAR ISI**

A	Kesimpulan	40
B	Daftar Pustaka	45

Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1. Berdasarkan Kategori umur .....	52
Tabel 4.2. Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3. Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.5. Lama Menjadi Nasabah .....	54
Tabel 4.6. Uji Validitas Atribut <i>Excellence</i> .....	55
Tabel 4.7. Uji Validitas Atribut <i>Team Work</i> .....	56
Tabel 4.8. Uji Validitas Indikator <i>Humanity</i> .....	56
Tabel 4.9. Uji Validitas Indikator <i>Integrity</i> .....	57
Tabel 4.10. Uji Validitas Indikator <i>Customer Focus</i> .....	57
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Budaya Organisasi “ETHIC” .....	58
Tabel 4.12. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap <i>Excellence</i> .....	59
Tabel 4.13. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap <i>Team Work</i> .....	60
Tabel 4.14. Rekapitulasi Persepsi Nasabah BSM Terhadap <i>Humanity</i> .....	61
Tabel 4.15. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap <i>Integrity</i> .....	61
Tabel 4.16. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap <i>Customer Focus</i> .....	62
Tabel 4.17. Rekapitulasi Persepsi Nasabah Terhadap Budaya Organisasi “ETHIC” Pada BSM Kantor Cabang Jambi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Jambi

51