

SKRIPSI



**Oleh :
AHMAD NASIK
NPM: 20050730033**

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

2009

**KUALITAS LAYANAN DAN INFORMASI KEUANGAN
BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) Strata Satu
pada Fakultas Agama Islam
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

AHMAD NASIK
NPM : 20050730033

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

NOTA DINAS

Lampiran : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 3 Agustus 2009

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Ahmad Nasik
NIM : 20050730033
Judul : "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan BPRS Madina Mandiri Sejahtera"

telah menenuhi syarat untuk melengkapi ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a cursive, somewhat abstract shape.

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap
Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan
BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

NAMA : AHMAD NASIK
NPM : 20050730033

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI), pada tanggal 3 Agustus 2009 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag.

Pembimbing : Misbahul Anwar, S.E., M.Si

Penguji : Drs. Muhammad Mas'udi, M.Ag.

Yogyakarta, Agustus 2009

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



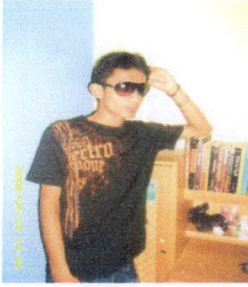
Drs. Marsudi Iman, M.Ag.

ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2009

Ahmad Nasik

UJUNG PANGKAL MENGENA



Ahmad Nasik, Alumni Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta (2005), melanjutkan study S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar S.E.I (Sarjana Ekonomi Islam). Dalam perjalanan studinya penulis termasuk sebagai kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) tahun 2006 dan mulai masuk dalam susunan kepengurusan IMM Komsat FAI periode 2006/2007 sebagai anggota bidang kader sekaligus sebagai salah satu Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM BEM U) UMY yang pada periode berikutnya diberi tanggung jawab untuk mengemban amanah sebagai Ketua Umum IMM Komsat FAI periode 2007/2008 kemudian pada periode 2008/2009 penulis masuk dalam susunan kepengurusan IMM Cabang. Ar. Fakhruddin Kota Yogyakarta sebagai sekretaris bidang Dakwah.

MOTO

- *Kamu sekalian tidak akan masuk surga, sehingga kamu membelanjakan apa yang paling kamu cintai. Dan dari sesuatu yang kamu belanjakan allah mengetahui. (QS. Al Imran: 92)*
- *Dari masa sekarang tak ada lagi perbuatan yang baik dan yang buruk dari seseorang yang tak akan dikenal dan diperingati oleh masyarakat buat selama-lamanya. (Tan Malaka)*
- *Dari semua yang tertulis, aku hanya menyukai yang telah ditulis manusia dengan darahnya. Tulislah dengan darah, dan kau akan merasakan bahwa darah adalah roh. (Friedrich Nietzsche)*
- *Telah datang kepadaku rasa cinta kepadanya sebelum aku mengerti rasa cinta, maka lalu menjumpai hati kosong, kemudian sangat kokoh cinta menetap kepadanya. Karena itu kemudian cinta menjadi buta tidak mau menggunakan akal fikirannya untuk menimbang dan membandingkan alasan-alasan. (KH.A.Dahlan)*
- *Suatu usaha pembelajaran bisa maju, lantaran ketekunan dan kerajinan. Seumur hidup, jika kamu berbuat baik tidak akan cukup, tetapi sekali kamu berbuat jahat, sekali itu pula hidupmu akan habis.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada

- ❖ *Abah dan Emak-ku, yang tak pernah bosan melihat tingkah laku anaknya yang belum mengenal makna terima kasih, dan juga tak pernah lupa mendo'akan anaknya agar menjadi manusia yang berguna dan disertai kasih sayang Allah. "Allahu yarhamhumah fii dunyaa wal akhiroh".....*
- ❖ *Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan kawan-kawan FAI'05.*
- ❖ *Wadah perjuanganku IMM cabang. Ar. Fahrudin Kota Yogyakarta.*

Semoga paji bagi Allah SWT, yang telah memimpikan raihmat serta mayar-
Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam semoga
terlimpahkan kepada Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan para umatnya
yang mengikuti hingga akhir yang pasti. Amin.

Kadang orang datang ke dalam kehidupan kita dan kita menyadari bahwa
mereka berada dalam hidup kita untuk memberi tujuan serta mengajarkan kita
tentang siapa kita dan bagaimana seharusnya kita hidup. Kita mungkin tidak
pernah tahu siapa orang ini, tapi ketika kita menutup mata dengan mereka, kita
menyadari bahwa setiap waktu yang mereka berikan akan berpengaruh sangat besar
pada kehidupan kita. Lading semua hal terjadi pada kita pada saat yang
mengerikan, menyakitkan dan tidak adil, tapi dalam pemikiran kita menyadari
bahwa tanpa menguasai semua rintangan kita tidak akan menyadari kemampuan
atau kekuatan hati kita.

Skripsi ini sebagaimana skripsi yang lain, mempunyai alur yang panjang.
Pejalan penulis dengan perhelatan fisik, mental, dan materil dalam
menyelesaikan skripsi ini, dan biarkan menjadi kenangan tersendiri yang mustahil
untuk dilupakan.

Penulis bukanlah malaikat yang selalu terjaga kesuciannya dan bukan pula
hewan yang lupa budi pekerti, penulis hanyalah manusia biasa yang takkan ada
karya tanpa bantuan yang lain. Untuk itulah dalam kesempatan ini perkenankanlah
penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih atas bimbingan, perhatian dan
dorongan moril dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis selama

nasehatnya sehingga nasik dapat menyelesaikan kewajiban kuliah dengan mudah tanpa ada kesulitan administrasi sedikit pun. Kapan-kapan kita ngopi bareng lagi ya pak...

8. Kakak-kakak-ku tercinta, m' tul dan Mas Yoyok, m' kimah dan Bung Dedi, Cak Afif dan m' Uut, terima kasih atas masukan-masukannya yang dapat memberi semangat nasik untuk tetap berjuang, belajar dan *Survive in jogja*.
9. Saudara-saudara-ku tercinta, m' Ida dan mas Usep, m' is dan mas Bayu, Cak Farid, Cak Anas, Anis, m' tim dan Cak Hit serta saudara-saudara yang lainnya yang tidak tercantum, Terima kasih banyak atas motivasi dan uang *cum-cum-nya*. *I Love U Puuoolll!!!:)*
10. Fauzi Arif, Takim, Udin dan Ahyar, kalianlah sumber inspirasi perjuangan dalam mengukir sejarah konstelasi politik di IMM cab. Ar, Fakhruddin.
11. Kawan-kawan seperjuangan di IMM cabang. Ar, Fahrudin, Halim, Amin, Robi, Rida, Leni, dan kawan-kawan lainnya yang belum bisa sebutkan. semangat perjuangan kalian dalam mempertahankan Trilogi IMM benar-benar mantap...!!!!
12. Adik-adiku yang ada di IMM komisariat Fakultas Agama Islam, yang telah memberi semangat dan kritik dalam setiap langkah perjuangan-ku guna mempertahankan idealisme. Sudah saatnya kalian melakukan individuasi diri (membaca, diskusi dan menulis) agar nantinya kalian dapat menjadi kader IMM yang berkualitas baik spiritual, intelektual maupun sosial (bukan kader yang prematur). Semangatt...!!!
13. *My kharim* Immawati Shella Fauziah Hanum, yang telah banyak membantu, menyumbangkan berbagai gagasan dan nasehat, baik dalam urusan

kesetiaan yang sudah diberikan. *“Love means making the other happy, even from a distance. Love u cz Allah..”*

14. Kawan-kawan alumni muallimin/at' 05, Epe' , Novaldi, Mistaul, Tokek, Billi Q-sut, Abu Bakar dan kawan-kawan lainnya, yang selama ini sudah mengajarkan ku akan arti sebuah idealisme yang perlu ditanamkan. Terima kasih atas perjuangannya kawan....
15. Konco-konco KKN Wonosari, Teddy, Adi, Dona, Desta, Dwi, Eko, Wulan, Galam, Cha-cha, Yani, Lilla dan kawan-kawan yang lain, Terima kasih sudah banyak mengajarku tentang makna hidup bermasyarakat. Semangat yo Om...! *“Miss u All”*
16. Pak Wasiyo sekeluarga, yang sudah membimbing-ku untuk hidup mandiri, baik dalam urusan dapur, sumur maupun nyangkut. terima kasih ya pak/bu' ... atas jamuannya selama KKN.
17. Pasukan Kost Mawar, Dedi, Fikri, Teguh, Bang Edu, Kiko, Mas Nino, Mas Doni dan yang lainnya, terima kasih atas kekompakannya... tetep *Survive* cuy...!!
18. Pasukan Rea-reo, Herman, Cucuk, Wawan, Kebo, si black, Ova, terima kasih sudah banyak menghibur-ku disaat aku lagi suntuk, canda tawa dan sikap usil kalian akan menjadi kenangan yang tak terlupakan.
19. Immawan Barli Halim, yang selama ini sudah menemani-ku sebagai kaum proletar di kedai “Mie Ijo” , Selamat ya.. u sudah diberi kepercayaan untuk memikul tanggung jawab sebagai Sekum IMM cab. Ar. Fakhruhin, semangat kita dalam berjuang membela kaum *Mustadh' afin* akan berbeda dengan semangat kawan-kawan yang lain, kita sudah pernah merasakan beratnya jadi “bakul mie” , yang dapat dijadikan sebagai sebuah gambaran

ditengah krisis ekonomi global dan aksi demonstrasi yang dilakukan kawan-kawan mahasiswa di jalan ternyata belum mampu untuk mewujudkan sebuah perubahan secara riil ditengah kondisi masyarakat yang ada, mereka tidak akan mampu untuk mewujudkan transformasi sosial tanpa terlebih dahulu merasakan pahit-getirnya mencari nafkah demi sesuap nasi, itulah sebabnya aku yakin bahwa kita mempunyai ghiroh tersendiri dalam memperjuangkan hak-hak kaum miskin.

20. Berbagai pihak yang dengan keterbatasan tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Selanjutnya dengan penuh kesadaran sebagai manusia, sejujurnya penulis minta maaf sebesar-besarnya jika dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan dan kekurangan sehingga dengan tulus mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan guna memperkaya khasanah pemikiran. Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Billahi Fii Sabilil Haq,

Fastabiqul Khairat

Wa ' alaikum Salam wa rahmatullahi wa barakatuh

Yogyakarta, Agustus 2009

penulis

Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	61
Tabel 4.4.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian Komponen Harapan.....	62
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian Komponen Kenyataan	63
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes Kepuasan Responden Terhadap Manajemen BPRS Madina Mandiri Sejahtera	66
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes Kepuasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	67
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	68

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Perbankan Syariah	10
2. Kualitas	16
3. Kepuasan	28
4. Informasi Keuangan	38
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Hipotesis	43
BAB III METODA PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	44
B. Teknik Pengambilan Sampel	44
C. Jenis Data	44

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Tangible</i>	68
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Emphaty</i>	69
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Variabel Informasi Keuangan	70
Tabel 4.15. Kepuasan Nasabah Terhadap Manajemen Mengenai	
Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan	
BPRS Madina Mandiri Sejahtera	71
Tabel 4.16. Signifikansi Selisih Kepuasan Nasabah Terhadap	
Kualitas Layanan dengan Informasi Keuangan.....	72
Tabel 4.17. Hasil Uji Independen Sampel T tes	
Kepuasan Kepuasan Nasabah Terhadap	
Masing-masing Dimensi Kualitas Layanan	76

Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	65
Tabel 4.4.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian	
	Komponen Harapan.....	66
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian	
	Komponen Kenyataan	67
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
	Kepuasan Responden Terhadap	
	Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan	
	BPRS Madina Mandiri Sejahtera	70
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
	Kepuasan Responden Terhadap	
	Variabel Kualitas Layanan	71
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
	Kepuasan Responden Terhadap	
	Dimensi <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
	Kepuasan Responden Terhadap	
	Dimensi <i>Responsiveness</i>	72

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Tangible</i>	73
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Dimensi <i>Emphaty</i>	73
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Independen Sampel T tes	
Kepuasan Responden Terhadap	
Variabel Informasi Keuangan	74
Tabel 4.15. Kepuasan Nasabah Terhadap Manajemen Mengenai	
Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan	
BPRS Madina Mandiri Sejahtera	75
Tabel 4.16. Signifikansi Selisih Kepuasan Nasabah Terhadap	
Kualitas Layanan dengan Informasi Keuangan.....	76
Tabel 4.17. Hasil Uji Independen Sampel T tes	
Kepuasan Kepuasan Nasabah Terhadap	
Masing-masing Dimensi Kualitas Layanan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Laporan Keuangan BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Lampiran 3 : Skor Penilaian Mengenai Harapan Nasabah Terhadap Kualitas
Layanan dan Informasi Keuangan

Lampiran 4 : Skor Penilaian Mengenai Kinerja yang Dirasakan Nasabah Tentang
Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan

Lampiran 5 : Kepuasan Nasabah Terhadap Manajemen Mengenai Kualitas
Layanan dan Informasi Keuangan dan Selisih Kepuasan Nasabah
Terhadap Kualitas Layanan dengan Informasi Keuangan

Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Komponen Harapan

Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Komponen Performa

Lampiran 8 : Hasil Uji Independen Sampel T tes