

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MITRA  
PADA BMT BERINGHARJO JOGJAKARTA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
( STUDI PENELITIAN DALAM KURUN WAKTU 2005-2006 )**

**SKRIPSI**



Oleh:

Afnan Nugroho  
20030520048

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2008**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MITRA  
PADA BMT BERINGHARJO JOGJAKARTA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
( STUDI PENELITIAN DALAM KURUN WAKTU 2005-  
2006 )**

**SKRIPSI**



Oleh:  
Afnan Nugroho  
20030520048

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2008**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan saya 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.

Yogyakarta, Oktober 2008

Afnan Nugroho

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal : 03 Nopember 2008  
Yang Terdiri Dari

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.  
Ketua

Drs. Ulung Pribadi, M.Si.  
Anggota

Ane Permatasari, S.IP.  
Anggota

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. H. Tulus Warsito, M.Si.

## HALAMAN MOTTO

*"alon-alon wathon kelakon"*

*"Sebuah pernyataan dapat dikatakan benar bukan karena dapat dibuktikan, sebaliknya ia dapat dibuktikan karena benar"*

*(Gibran kahlil Gibran)*

*"living is easy with eyes closed, misunderstanding all you see"*

*(Strawberry Fields Forever, John Lennon)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur – lagi, dengan penuh rasa syukur

Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan untuk

*Simbok & Bapak  
Kedua Kakak ku, Ketiga Keponakanku  
Dia... yang tercipta dari rusuk kiriku*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, bimbingan serta kekuatan lahir dan batin kepada penyusun, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Mitra Pada BMT Beringharjo Jogjakarta Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Penelitian Dalam Kurun Waktu 2005-2006)”**, dengan objek studi penelitian pada BMT Bina Dhuafa Beringharjo Jogjakarta.

Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabat serta seluruh pengikutnya yang setia.

Dalam penyelesaian penulisan ini penulis telah banyak melibatkan banyak pihak baik moral maupun material, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ir. H M Dasron Hamid, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bunda Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar *ngulo wentah* serta memberikan bimbingan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini.
3. Bapak Drs. Suswanta M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dra Mursida Rambe selaku direktur BMT Bina Dhuafa Beringharjo beserta jajaranya yang telah banyak membantu penulis hingga dapat menyelesaikan karya ini.
5. Orangtua ku, Simbok Supartinah dan Bapak Sarjono Winoto, *mathur sembah sungkem*, tidak ada bahasa yang mampu mengungkapkan keikhlasan, kekuatan, keindahan dan kepahlawanan kasih sayangmu.
6. Kang Mas dr. Muhammad Hidayanto, dr. Ulfa Handayani, dan Aisyah Mutiara Salsabila, terimakasih atas doa dan segala bantuannya buat adikmu ini.
7. Mbak ayu Wahyu Widayati SE, Sugeng Prayitno, Shafa Aurora Prawidaningtyas, Dan Muhammad Hamam Amanullah, selalu doakan *si om ya*.

8. Yts. Primarta Dewi Madrim, *love it's real*.
9. The Beatles, *you are my inspirations*
10. *The Roll Over Band*, mathur nuwun kagem dukunganipun.
11. Teman-teman Ip angkatan 2003 yang masih setia menimba ilmu di UMY,  
“*Sik Sabar yo ngger*”
12. Semua sahabatku di seluruh dunia ini.

Akhirnya, penulis hanya bisa memanjatkan do'a semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat balasan yang setimpal dari-Nya. Amien

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Juli 2008

Penyusun

Afnan Nugroho

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>SINOPSIS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Kerangka Dasar Teori .....	4
1. Pengertian Bank .....	5
2. Bank Syariah .....	6
a. Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah .....	7
b. Sistem Bagi Hasil.....	8

3. Baitul Maal wat Tamwil .....	9
a. Pengertian BMT .....	9
4. Penertian Kualitas Pelayanan.....	10
D. Definisi Konsepsional .....	15
E. Definisi Oprasional .....	15
F. Metode Penelitian .....	17
1. Jenis Penelitian.....	17
2. Jenis Data .....	18
3. Populasi dan Sampel .....	18
4. Tehnik Pengumpulan Data.....	20
5. Tehnik Analisis Data.....	21

## **BAB II   DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

A. Sekilas Berdirinya BMT Bina Dhuafa Beringharjo .....	23
B. Visi, Misi, Moto dan Tujuan .....	26
C. Corporate Culture.....	28
D. Ruang Lingkup Kerja.....	29
E. Struktur organisasi .....	31
F. Produk-produk yang Ditawarkan .....	32

## **BAB III   ANALISIS DATA**

1. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	40
2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	48

3. Keyakinan ( <i>Assurance</i> ) .....	50
4. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	59
5. Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) .....	63

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran-saran .....	69

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	7
Tabel 1.2 Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan.....	13
Tabel 3.1 Data jumlah nasabah .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 2.2 Prosedur Penyaluran Dana/Pembiayaan.....	36
Gambar 3.1 Alur Controlling divisi maal.....	51
Gambar 3.2 Mekanisme pelayanan pembiayaan.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto pelayanan BMT Beringharjo
- Lampiran 2 Surat rekomendasi dari pihak BMT Beringharjo
- Lampiran 3 Pedoman wawancara terhadap pihak BMT BDB
- Lampiran 4 Pedoman wawancara terhadap pihak mitra

## SINOPSIS

Baitul Maalwat Tamwil Bina Dhuafa Beringharjo Jogjakarta atau yang sering disebut dengan BMT BD Beringharjo Jogjakarta adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip Syariah atau bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Dengan prinsip syariah yang dianut oleh BMT Beringharjo tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para nasabahnya, hingga para nasabah BMT Beringharjo benar-benar merasa aman memberikan kepercayaan kepada BMT Beringharjo.

Skripsi ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada BMT Beringharjo Jogjakarta Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Penelitian Dalam Kurun waktu 2005-2006) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh manakah kualitas pelayanan di BMT Bina Dhuafa Beringharjo dan bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Beringharjo dalam kurun waktu 2005-2006 dengan instrumen pengukuran pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*confidence/assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*).

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif yang memusatkan pada pemecahan masalah aktual, data-data mula-mula dikumpulkan, disusun, dijelaskan kemudian dianalisa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan analisis data kualitatif melalui menelaah data, mereduksi data, mengkategorikan data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BMT bringahrjo Jogjakarta sudah baik. Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*emphaty*) telah menunjukkan nilai pelayanan baik, namun pada aspek Berwujud (*tangibles*) terdapat nilai kurang dari pihak nasabah (mitra) yaitu pada penampakan fisik gedung kantor maal BMT Beringharjo Jogjakarta, hal ini terlihat dari ruangan kerja kantor maal yang kecil dan para nasabah mengharapkan tempat yang lebih luas dan nyaman. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Beringharjo sudah baik pula, hal ini dapat dilihat dari kepuasan seluruh nasabah dan harapan nasabah untuk tetap menjadi nasabah BMT Beringharo untuk periode berikutnya. Pengaruh kualitas pelayanan yang baik oleh BMT Beringharjo mampu mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabah BMT Beringharjo.

Pada aspek Berwujud (*tangibles*) masih perlu memperhatikan dan meningkatkan tampilan fisik kantor maal agar para nasabah merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Beringharjo Jogjakarta. BMT Beringharjo juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan seluruhnya yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*confidence/assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) agar nasabah semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Beringharjo Jogjakarta.