

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

**PENGARUH PELAYANAN BMT TERHADAP MINAT MENABUNG
NASABAH PADA BMT AL-HIJRAH PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (SE) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau*



OLEH :

RENI WIDIAWATI

NPM : 162310089

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62-761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 323 /D-UIR/18-FAI/2021

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Reni Widiawati
NPM	162310089
Program Studi	Ekonomi Syariah

Judul Skripsi:

Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al Hijrah Pekanbaru.

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 7 April 2021
an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Syahraini Tambak, S.Ag., M.A.
NIDN: 1018087501



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp: +62 761 674674 Fax: +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag Sponsor

Muhammad Arif, S.E., M.M Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA BMT AL-HIJRAH PEKANBARU”. Skripsi ini diselesaikan guna untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi.

Perkembangan lembaga keuangan mikro (LKMS) selama sepuluh tahun ini tercatat paling menonjol dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Berbagai LKMS tersebut lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). BMT Al-Hijrah Pekanbaru adalah salah satu diantara banyak BMT diseluruh Indonesia. Peneliti memilih BMT Al-Hijrah sebagai objek penelitian adalah peneliti melihat bahwa BMT Al-Hijrah yang berad di jalan Tuanku Tambusai kurang beroperasi atau kurang berjalan dengan baik didalam jam kerja mreka. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru berpengaruh terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun material baik langsung maupun tidak langsung untuk penyelesaian skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi, SH,MCL.,
2. Dekan Fakultas Agama Islam Bapak Dr. Zulkifli, MM., ME.SY.
3. Ketua Program Studi Bapak Muhammad Arif, SE,MM.
4. Ibu Dr. Hj. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran, arahan, motivasi, dan ilmu serta selalu sabar dan penuh pengertian dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta staf Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
6. Ketua BMT Al-Hijrah Pekanbaru beserta staf BMT Al-Hijrah Pekanbaru, dan responden penelitian yang telah banyak memberikan bantuan berupa data, informasi untuk penelitian ini.
7. Kepada orang tua tercinta bapak Sudadi dan ibu Waginah yang sangat sabar dan selalu memberikan kasih sayang yang berlimpah serta selalu memberikan doa dan semangat yang sangat luar biasa agar penulis dapat segera menyelesaikan bidang studi.
8. Kepada sahabat seperjuangan Annisa Urohimah, SE dan Indah Wulandari, SE yang selalu menyemangatin dan memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dan penulis mengucapkan terimakasih

Rasa hormat dan terimakasih untuk semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan untuk penulis. Dan demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran sangat dibutuhkan dari semua pihak.

Pekanbaru, 22 April 2021

Reni Widiawati
NPM.162310089

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Struktur Pelayanan.....	9
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Pandangan Islam tentang Pelayanan	14
B. Minat Menabung	18
1. Pengertian Minat Menabung	18
C. Baitul Maal Wat Tamwil.....	19
1. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil.....	19
2. Asas dan Prinsip Baitul Maal Wat Tamwil	20
3. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil	21
4. Tujuan Didirikannya Baitul Maal Wat Tamwil.....	21
5. Visi Baitul Maal Wat Tamwil	23
6. Misi Baitul Maal Wat Tamwil.....	23

7. Ciri-ciri Baitul Maal Wat Tamwil	23
8. Penghimpunan dan Pembiayaan Dana <i>Baitul Maal wat Tamwil</i>	24
D. Penelitian Relavan.....	25
E. Konsep Operasional	26
F. Kerangka Konseptual	27
G. Hipotesis.....	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Subjek dan Objek Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	30
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
1. Sumber Data	31
2. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Metode Pengolahan Data	32
G. Metode Analisis Data.....	33
H. Uji Instrumen	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
I. Uji Hipotesis.....	34
1. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	34
2. Uji-t (Uji Parsial).....	35
3. Koefisien Korelasi	36
4. Koefisien Determinasi	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1. Sejarah Berdiri BMT Al-Hijrah Pekanbaru.....	38

2. Visi dan Misi BMT Al-Hijrah Pekanbaru	39
3. Profil BMT Al-Hijrah Pekanbaru	39
B. Deskripsi Data	41
1. Identitas Responden	41
2. Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru	44
3. Minat Menabung	62
C. Analisis Data	72
D. Uji Instrumen	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	77
3. Uji Hipotesis	77
4. Uji-t (Uji Parsial)	79
5. Koefisien Korelasi	81
6. Koefisien Determinasi	82
E. Pembahasan Hasil Temuan	83
BAB V	85
PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTARKEPUSTAKAAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Jumlah Nasabah Yang Melakukan Menabung Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru DiTahun 2017-2019.....	5
Tabel 2.1 : Konsep Operasional.....	26
Tabel 3.1 : Waktu Dan Kegiatan Penelitian.....	28
Tabel3.2 : Alternatif Pilihan Jawaban.....	32
Tabel 3.3 : Interpretasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 4.1 : Data Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2 : Data Usia Responden.....	41
Tabel4.3 : Data Status Perkawinan Responden	41
Tabel 4.4 : Data Pendidikan Terakhir Responden	42
Tabel 4.5 : Data Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Memberikan Informasi Yang Benar	44
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Dengan Baik Dan Cepat.....	45
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Brosur Yang Menarik Dan Membuat Informasi Dengan Lengkap	46
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Nasabah Dengan Sepenuh Hati.....	47
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan AturanBMT Al-Hijrah Yang Berlaku.....	48

Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Konsisten Dan Bertanggung-Jawab.....	49
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Sudah Sesuai Harapan Dengan Islami.....	50
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Pernah Memberikan Informasi Yang Tidak Benar	51
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Pernah Menipu Nasabah Yang Ingin Melakukan Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.....	52
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Menepati Janji Kepada Nasabah.....	53
Tabel 4.16 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Amanah Dalam Memberikan Informasi	54
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Disiplin Dan Tepat Waktu Dalam Segala Urusan .	55
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Baik	56
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Rasa Tanggung Jawab	57

Tabel 4.20 : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Tabungan Dengan Hasil Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Ramah.....	59
Tabel 4.22 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru	60
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Nisbah Bagi Hasil Yang Menguntungkan Bagi Saya.....	62
Tabel 4.24 : Tanggapan Responden Mengenai Nisbah Bagi Hasil Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Saling Menguntungkan.....	63
Tabel 4.25 : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Produk Tabungannya Sesuai Syariah ..	64
Tabel 4.26 : Tanggapan Responden Mengenai Produk Tabungan Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Sesuai Dengan Kebutuhan.....	65
Tabel 4.27 : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Ada Paksaan Dari Pihak Lain	66
Tabel 4.28 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Nasabah Secara Penuh Perhatian.....	67
Tabel 4.29 : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Pelayanannya Yang Baik Dan Memuaskan.....	68

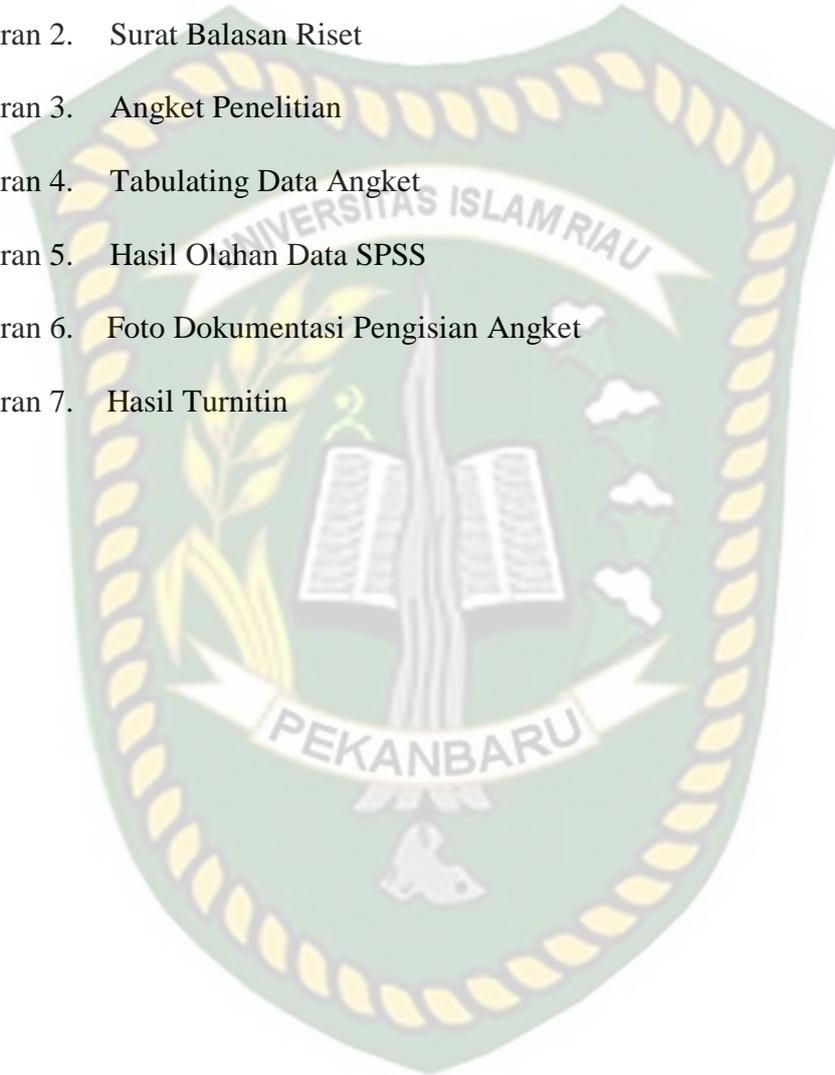
Tabel 4.30 : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Ramah Dalam Melayani Sehingga Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah	69
Tabel 4.31 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Minat Menabung BMT Al-Hijrah Pekanbaru	70
Tabel 4.32 : Rekapitulasi Data Angket Responden Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru....	72
Tabel 4.33 : Rekapitulasi Uji Validitas	75
Tabel 4.34 : Rekapitulasi Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.35 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	77
Tabel 4.36 : Hasil Uji Parsial (Uji T)	79
Tabel 4.37 : Interpretasi Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.38 : Hasil Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.39 : Hasil Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-Hijrah Pekanbaru	39
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Tingkat Pelayanan	61
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Tingkat Minat Menabung	71
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Rekapitulasi Data Angket Responden Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al- Hijrah Pekanbaru	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Balasan Riset
- Lampiran 3. Angket Penelitian
- Lampiran 4. Tabulating Data Angket
- Lampiran 5. Hasil Olahan Data SPSS
- Lampiran 6. Foto Dokumentasi Pengisian Angket
- Lampiran 7. Hasil Turnitin



ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN BMT TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA BMT AL-HIJRAH PEKANBARU

RENI WIDIAWATI

162310089

Pelayanan lembaga keuangan syariah pada masa periode terus menjadi sempit, kemudian tiap perseroan mesti menghasilkan strategi pemasaran yang baru buat bisa mempertahankan serta menggapai pangsa pasar yang lebih luas dan bisa menaikkan potensi menabung nasabah dibidang Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang bertempat di Jl. Tuanku Tambusai No.320 / RT.006 / RW.009 Kel. Labuh Batu Timur Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu pelayanan, minat menabung, Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), tinjauan penelitian yang relevan, variabel penelitian, variabel operasional, kerangka konseptual, dan hipotesis. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru yang berjumlah 1.160 nasabah, dan diambil sampel sebanyak 92 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Sumber data adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dimana proses perhitungan menggunakan SPSS For Windows 23. Hasil penelitian ini diketahui dari hasil uji parsial yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Kata Kunci : Minat, Pelayanan, BMT, Koperasi Syariah

تأثير خدمة بيت المال والتمويل على رغبة توفير العملاء في بيت المال والتمويل الهجرة بباكنبارو

ريني ويدياواتي

١٦٢٣١٠٠٨٩

مقاومة استمرت للمؤسسات المالية الإسلامية في الفترة يكون ضيقاً، ثم يجب على كل شركة تنتج استراتيجية تسويقية جديدة لتكون قادرة على الحفاظ على والتوصل إلى حصة أكبر في السوق (الذي يقع في BMT ويمكن أن تزيد من المدخرات المحتملة للعملاء في حقل بيت المال والتمويل) لابه باتو تيمور، قرية شارع توانكو تامبوساي رقم ٣٢٠ جمعية الجيران ٠٠٦ وجمعية الحي ٠٠٩ مقاطعة بايونغ سيكاكي، باكنبارو. إن صياغة المشكلة في هذا البحث هي ما إذا كان للخدمة تأثير على توفير الفائدة

لعملاء بيت المال والتمويل الهجرة بباكنبارو. الغرض من هذا البحث هو معرفة تأثير خدمة بيت المال والتمويل على رغبة توفير العملاء في بيت المال والتمويل الهجرة بباكنبارو. الإطار النظري في (، ومراجعة BMT هذا البحث هو الخدمة، والاهتمام بالادخار أو التوفير، وبيت المال والتمويل) ذات الصلة بالبحوث، ومتغيرات البحث، والمتغيرات التشغيلية، والإطار المفاهيمي، والفرضيات. هذا النوع من البحث هو بحث السببية. يستخدم أسلوب البحث هذا الأسلوب الكمي الوصفي، وجميع المجتمع في هذا البحث هم جميع عملاء بيت المال والتمويل الهجرة بباكنبارو، ويبلغ عددهم ١١٦٠ عميلاً، وتم أخذ عينة من ٩٢ عميلاً. تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذا البحث هي أخذ العينات العشوائية البسيطة. مصادر البيانات هي بيانات أولية وثانوية. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات أو الاستبيانات والمقابلات والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات في هذا البحث تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث تستخدم عملية الحساب برنامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية لنظام التشغيل ويندوش ٢٣. نتائج هذا البحث معروفة من نتائج الاختبار الجزئي التي تظهر أن هناك تأثيراً كبيراً بين الخدمات على رغبة توفير العملاء بيت المال والتمويل الهجرة بباكنبارو.

الكلمات الرئيسية: الرغبة، الخدمة، بيت المال والتمويل، الشركة التعاونية الشرعية

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BMT SERVICES ON CUSTOMER'S SAVING INTEREST AT BMT AL-HIJRAH PEKANBARU

RENI WIDIAWATI

162310089

The resistance of sharia financial institution during the period continued to be narrow, then, each institution should create new marketing strategy that could be maintained and reach a wider market share and could increase customer's saving potential in Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) at Tuanku Tambusai Street No.320/RT.006/RW.009 Labuhan Batu Area Payung Sekaki Subdistrict Pekanbaru. The research formulation in this research questioned that was services influenced on customer's saving interest at BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Then, this research purpose examined to know the influence of services on customer's saving interest at BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Theoretical framework in this research focused on services, saving interest, Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), relevant research review, research variables, operational variable, conceptual framework, and hypothesis. This research used causal research. This research method used descriptive quantitative. The population in this research took all BMT Al-Hijrah Pekanbaru customer in 1.160 customers, and took sampling in 92 customers. Sampling technique used simple random sampling. Data sources was primer and secondary data. Data collection technique used questionnaire, interview, and documentation. Data analysis in this research used simple linear regression analysis where computation process used SPSS for Windows 23. This research finding that known from partial test score that showed that there was any significant influence of services on customer's saving interest at BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Keywords: *Interest, Services, BMT, Sharia Cooperation*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membuat pelaku bisnis merasa adanya persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai yang baik dimata para konsumennya.

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Kegiatan sektor perbankan sangat menentukan kemajuan suatu Negara dalam bidang perekonomian. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Penyaluran dana biasanya berbentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dimana nasabah peminjam dalam pengambilan peminjaman diharuskan membayar sejumlah bunga. Sistem perbankan ini dikenal dengan sistem perbankan konvensional. Kemudian setelah itu muncul sistem perbankan yang tidak berorientasi pada bunga, namun menggunakan sistem bagi hasil perbankan ini dikenal dengan perbankan syariah.

Dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat perbankan syariah mempunyai kesamaan dengan sistem perbankan konvensional. Namun

keduanya memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing. Kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar uang dimana jutaan nasabah diperlibatkan dengan berbagai strategi.

Perkembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) selama sepuluh tahun ini tercatat paling menonjol dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Berbagai LKMS tersebut lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT). Masing-masing BMT biasa memiliki nama yang diperlihatkan pada papan nama dan identitas lainnya. Ada LKMS yang menyebut diri sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), dan yang secara lengkap menyatakan sebagai KJKS BMT dengan nama tertentu (Setiawan, 2015: 2).

BMT pada umumnya memiliki dua latar belakang pendirian dan kegiatan yang hamper sama kuatnya, yakni sebagai Lembaga keuangan mikro dan sebagai Lembaga Keuangan Syariah.

Mereka memang belum diketahui secara luas oleh masyarakat, serta masih melayani kelompok masyarakat yang relative homogeny dengan cakupan geografis yang sangat terbatas. Perkembangan pesat dimulai pada tahun 1995. Pada tahun 2010, telah ada sekitar 4.000 BMT yang beroperasi di Indonesia. Beberapa diantaranya memiliki kantor layanan lebih dari satu. Jika ditambah perhitungan faktor mobilitas yang tinggi dari para pengelola BMT untuk memberikan pelayanan di luar kantor, maka sosialisasi keberadaan BMT telah bersifat aktif. (setiawan, 2015: 2)

BMT tersebut diperkirakan melayani nasabah, yang sebagian besar bergerak dibidang usaha mikro dan usaha kecil. Cakupan bidang usaha dan profesi dari mereka yang dilayani sangat luas. Mulai dari pedagang sayur, penarik becak, penjahit rumahan, pengrajin kecil, petani, peternak dan lain sebagainya. Potensi untuk berkembang lebih pesat di masa yang akan datang masih sangat besar. Namun masih banyak kendala dan tantangan dalam operasional BMT.

Minat merupakan kecenderungan hati kepada sesuatu. Secara sederhana minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan tindakan terhadap orang, aktifitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Menurut Andi Mappiare minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Sedangkan nasabah menurut Undang-undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah. Minat nasabah dapat diartikan suatu perasaan ingin tau yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu.

Minat menabung merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomi. Secara umum perilaku pengambilan keputusan untuk membeli atau mempergunakan jasa tertentu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: harga, servis yang ditawarkan, lokasi, kemampuan tenaga penjualan, dan periklanan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang bisa memberikan daya saing sebuah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di masyarakat. Dalam aspek pelayanan masyarakat tentunya akan memilih LKS yang aman dengan prosedur yang tidak terlalu rumit dan pelayanan yang memuaskan seperti, layanan yang diberikan oleh para karyawan atau pegawai yang murah senyum, ramah. Sopan, sigap atau tanggap, handal, professional, responsive dan mampu melayani dengan cepat. Jelas betapa pentingnya baik memusatkan perhatiannya terutama pada usaha mencegah berpindahannya nasabah ke BMT lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan jasa BMT.

Konsumen akan merasa puas jika sistem pelayanan yang ada di BMT Al-Hijrah pekanbaru sesuai dengan yang diharapkan nasabah, hal tersebut akan mengakibatkan banyaknya minat nasabah untuk menabung di BM Al-Hijrah Pekanbaru. Sebaliknya nasabah akan merasa kecewa jika sistem pelayanannya yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan nasabah.

Kualitas tidak lagi bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, akan tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasi untuk menarik minat nasabah untuk menabung melalui pelayanan.

Salah satu peneliti memilih BMT Al-Hijrah sebagai objek penelitian adalah peneliti melihat bahwa BMT Al-Hijrah yang berada di jalan Tuanku Tambusai kurang beroperasi atau kurang berjalan dengan baik di dalam jam kerja mereka. BMT Al-Hijrah melakukan jam kerja mulai dari jam 08.00-11.00. Maka

dari itu peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan di BMT Al-Hijrah Pekanbaru berpengaruh terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 1.1 :Data Jumlah Nasabah Yang Melakukan Menabung Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru DiTahun 2017-2019.

No	Tahun	Jumlah
1.	2017	372 Orang
2.	2018	374 Orang
3.	2019	414 Orang

Sumber : Kantor BMT Al-Hijrah, 2020

Dari data diatas total jumlah nasabah yang menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru tahun pertama 2017 berjumlah 372 orang, tahun 2018 berjumlah 374 orang, dan tahun 2019 berjumlah 414 orang.

Berdasarkan konsep teori yang telah dipaparkan, fenomena di lapangan dan *research gap* diatas menjadikan pembahasan ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH PADA BMT AL-HIJRAH PEKANBARU”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang disertai dengan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat rumusan masalah, yaitu sebagai berikut Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di BMT Al-Hijrah Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan di dalam penelitian dari penulisan karya ilmiah ini adalah Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut diantaranya adalah :

1. Bagi Pembaca

Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya para pegawai atau karyawan dan pihak-pihak yang bersangkutan tentang pelayanan minat nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

2. Bagi Akademisi

Dapat memberikan manfaat berupa pengembangan keilmuan tentang BMT dan pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk pengembangan ilmu dan penerapan teori, serta sebagai salah satu persyaratan bagi penulis untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada program studi Ekonomi Islam di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan bagian-bagian yang diuraikan secara relevan dan sistematis antara rangkaian yang

satu dengan rangkaian yang lainnya, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; dan Sistematika Penulisan .

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari Pengertian Pelayanan; Struktur Pelayanan; Kualitas Pelayanan; Pandangan Islam Tentang Pelayanan; Minat Menabung; Pengertian Minat Menabung; Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung; Baitul Maal Wat Tamwil; Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil; Asas Dan Prinsip Baitul Maal Wat Tamwil; Tujuan Didirikannya Baitul Maal Wat Tamwil; Visi Baitul Maal Wat Tamwil; Misi Baitul Maal Wat Tamwil; Ciri-Ciri Baitul Maal Wat Tamwil; Penghimpunan Dan Pembiayaan Dana Baitul Maal Wat Tamwil; Penelitian Relevan; Konsep Operasional; Kerangka Berfikir dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

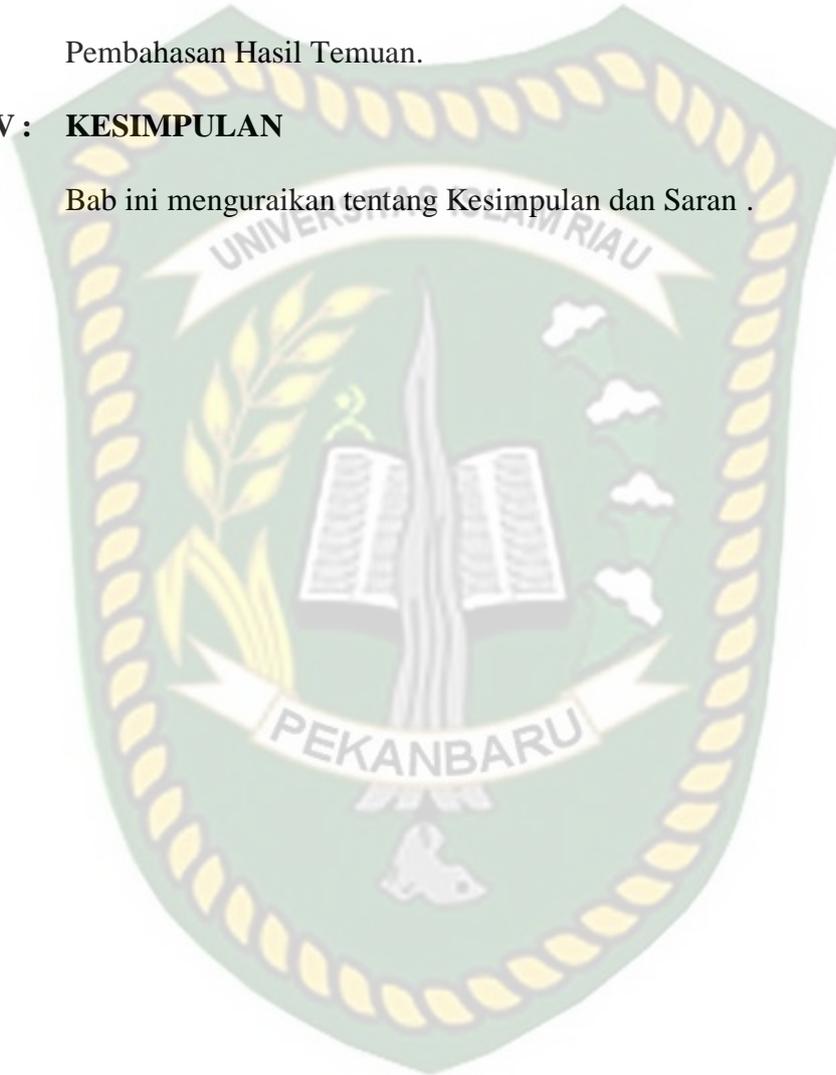
Terdiri dari Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Populasi dan Sampel; Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data; dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Kota Pekanbaru, Deskripsi Data, Analisis Data, Uji Instrumen, Hipotesis, dan Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran .



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, layanan adalah perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Aktivitas layanan yang tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan pemakai layanan. Meski ada nilai tambahan pada aktivitas tersebut, kemudian nilai bagi kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah “Pekerjaan Rumah” bagi para pembisnis. (Zulkifli, 2018, Vol 3, No 1, hal 3).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelaksanaan ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.

Pelayanan merupakan sesuatu proses kepada orang lain dengan metode tertentu, membutuhkan kepekaan supaya terciptanya kepuasan serta keberhasilan. Dengan arti singkat, pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. (Fadhli, 2018:8).

2. Struktur Pelayanan

Struktur pelayanan BMT Al-Hijrah mengacu pada pandangan Islam tentang pelayanan. Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah Islam yang

memenuhi keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengacukan kata maaf dan terimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).

Sebagaimana Firman Allah SWT di dalam surat Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ لَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَاتِ بَيْتِ الْحَرَامِ مِمَّا نَفَضْنَا
مِنْ رَبِّهِمْ وَضُؤَانًا إِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَايُوهَا أَنْ تَصُدُّوا عَنْ مَسْجِدِ الْحَرَامِ إِنَّا تَعْتَدُوا وَإِنَّا
وَأَنْتُمْ عَالِمُونَ وَاللَّهُ عَالِمُ الْغُيُوبِ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya” (Q.S Al-Maidah: 2).*(Departemen Agama, 2016)

3. Kualitas Pelayanan

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan dipasaran. Strategi diperlukan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan.

Teori yang populer menyatakan bahwa penyedia jasa harus mampu memuaskan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa yang sukses adalah perusahaan yang mampu mencapai tingkat kualitas secara konsisten. Manajemen Kualitas Total atau yang dikenal dengan Total Quality Management (TQM) merupakan konsep yang selalu dicari untuk dicapai oleh semua perusahaan dan selalu mendapat prioritas untuk mencapainya (Ariani, 2009:178).

Pengertian Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan. (Kasmir, 2018:64)

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk atau jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada korelasi yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat nilai berbeda oleh pelanggannya. Berikut ini terdapat lima determinan kualitas jasa yang harus dirincikan, yaitu:

a. Keandalan (*Reability*)

Hal ini didasari oleh kemampuan perusahaan hotel untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Keandalan (reliability) sebagaimana di contohkan Nabi Muhammad saw. dalam Al- Qur' an Surah Al- Ahzab Ayat 21. Maksudnya“ Sesungguhnya sudah terdapat pada Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (ialah) buat orang yang mengharapkan (rahmat) Allah serta(kehadiran) hari kiamat serta yang banyak mengingat Allah”

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan BMT dalam menolong pelanggan serta membagikan yang kilat serta paham pada pelanggan disaat diperlukan yang meliputi antara lain: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menanggulangi transaksi, menanggulangi keluhan pelanggan, serta lainnya.

Energi reaktif (*responsiveness*) serta menepati komitmen sebagaimana diucap dalam Al- Quran Surah Al- Mā' idah Ayat 1. Maksudnya:“ Hai orang- orang yang beriman, penuhilah janji- janji”. Jugaprofesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surah al-Insyirah Ayat 7. Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramahan serta kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam

berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Jaminan (*assurance*) dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182. Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”.

d. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian yang dihadiahkan BMT kepada nasabah semacam kemudahan buat menghubungi industri dengan keahlian karyawan buat berinteraksi dengan pelanggan dengan baik serta usaha industri buat menguasai kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Wujud kepedulian yang diajarkan Islam wajib dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah.SWT.Perihal ini cocok dengan Surah al- Nahl Ayat 90. Maksudnya:“ Sebetulnya Allah menyuruh(kalian) berlaku adil serta berbuat kebajikan, berikan kepada kalangan saudara, serta Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, serta permusuhan. Ia berikan pengajaran kepadamu supaya kalian bisa mengambil pelajaran”

e. Terwujud (*Tangible*)

Hal ini mencakup penampilan berbentuk sarana wujud, meliputi bangunan gedung, peralatan, kamar font office, ada tempat parkir yang luas

serta aman, kebersihan, kerapian serta kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

Keterampilan wujud (tangible) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur' an Surah al- A' raf Ayat 26. Maksudnya:“ Hai anak Adam, sebetulnya Kami sudah merendahkan kepadamu baju buat menutup auratmu serta baju indah buat perhiasan” Sarana serta terhitung ke dalam fakta raga yang dalam perihal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan cocok dengan Surah al- Takātsur Ayat 1- 5. Maksudnya:“ Bermegah-megahan sudah melalaikan kalian hingga kalian masuk dalam kubur...”

4. Pandangan Islam tentang Pelayanan

Islam memberikan pandangannya mengenai pelayanan. Islam mengarahkan apabila ingin membagikan hasil usaha baik berbentuk benda ataupun jasa pelayanan, sebaiknya membagikan yang bermutu. Semacam yang dijelaskan pada QS. Al-Baqarah Ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طِبْيَاتِمَا كَسَبْتُمْ مِمَّا آخَرَ جُنًا لَكُمْ مِمَّا لَرُضِيَ لَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهَا إِلَّا أَنْتُمْ مَضُوا فِيهَا وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Artinya: “ Hai orang- orang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik serta sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi buat kalian. Serta janganlah kalian memilah yang buruk- buruk kemudian kalian menafkahkan dari padanya, sementara itu kalian sendiri tidak ingin mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Serta ketahuilah, kalau Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”(Q. S Al- Baqarah: 267).

Allah SWT juga memerintahkan hambanya secara jelas melalui Al-Qur'an agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun, hal ini juga dapat dikaitkan dengan melayani pelanggan. Karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha, akan menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam, QS. Ali Imran Ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَّا لِيُبَلِّغُوكُم بِهَا الْآيَاتِ وَلَعَلَّكُمْ تَهْتَكُونَ
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَلَّوْاْ أَلْبَابَهُمْ لِئَلَّا يَخْلَسُوا مِنْكُمْ خِيفًا لِّئَلَّا تُيَسِّرُوا لَهُمْ وَأَلَّا يُعَسِّرُوا عَلَيْكُمْ
(١٥٩)

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya (Q.S Ali Imran : 159). (Departemen Agama, 2016)*

Dalam ekonomi konvensional, opsi didasarkan selera individu tiap- tiap. Manusia boleh memikirkan tuntunan agama, boleh pula mengabaikan. Sebaliknya dalam ekonomi Islam, keputusan opsi ini tidak bisa dicoba seluruhnya, seluruh sikap wajib dipimpin oleh Allah SWT melalui Al- Qur' an serta Hadist. Sarana dalam Islam serta konvensional pula tidak mengalami perbandingan yang signifikan, perbedaannya cuma perbedaannya cuma terletak pada proses penggunaannya yang mana kala pelakon bisnis membagikan pelayanan dalam wujud raga sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan ibadah dalam bekerja yang dicoba oleh tiap insane dibutuhkan adab serta etika yang

membangunkannya, sehingga nilai- nilai luhur tersebut tidak lenyap percuma.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam pesan Adz- Dzariyyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya : “Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-ku”

Ayat diatas menarangkan kalau Allah SWT menghasilkan manusia, tidaklain supaya kita beribadah kepadanya serta tidak menyekutukannya dengan suatu juga. Dalam perihal ini bisa dikatakan kalau seluruh kegiatan hidup manusia ialah kegiatan penghambaan kepada Allah. Begitu pula dalam kegiatan ekonomi yang dicoba wajib dalam rangka kepatuhan terhadap seluruh syarat Allah SWT. (Rafidah, 2014. Vol 10, No2, perihal 122)

Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- a. *Ihsan*, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lannya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, itqan juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing itqan bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya, Itqan dalam bekerja adalah

bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi, dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.

- c. *Taysir*, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. *Samahah*, kita samahah sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- e. *Ash-Shidiq* (kejujuran), merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai Ridho Allah dalam praktek perbankan syariah.

Terdapat 6 ciri pelayanan dalam pemikiran yang bisa digunakan selaku panduan, antara lain:

- a. Jujur adalah perilaku yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada kenyataan, tidak berkhianat dan tidak sempat ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab serta terpercaya (*Al- Amanah*) adalah sesuatu perilaku dalam melaksanakan bisnisnya senantiasa bertanggung jawab serta bisa terpercaya.

c. Tidak menipu (Laa- Tukadzib) adalah sesuatu perilaku yang sangat mulia dalam melaksanakan bisnisnya merupakan tidak sempat menipu. Semacam praktek bisnis serta dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW merupakan tidak menipu.

d. Menepati janji serta tidak curang adalah sesuatu perilaku pebisnis yang senantiasa menepati janji baik kepada para pembeli ataupun diantara sesama pebisnis.

e. Melayani dengan rendah hati (khidmah) adalah perilaku ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, tapi senantiasa penuh tanggung jawab.

f. Tidak melupakan akhirat adalah pada saat lagi mejalankan bisnisnya tidak boleh sangat menyibukkan dirinya sekedar buat modul dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga bila tiba waktu shalat mereka wajib melaksanakannya saat sebelum habis waktunya.

B. Minat Menabung

1. Pengertian Minat Menabung

Dalam kamus bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan. Minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian prasangka yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu (Mappiare, 2013:62). Minat adalah kecenderungan seorang yang tetap memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan. Kegiatan yang diminati

seseorang dan diperhatikan secara terus-menerus yang disertai dengan rasa senang.

Minat (*interest*) ditafsirkan selaku suasana seorang saat sebelum menyelenggarakan kegiatan, yang bisa dijadikan dasar buat memprediksi sikap maupun kegiatan tersebut. Minat menabung diasumsikan selaku minat beli menggambarkan sikap yang timbul selaku reaksi.

Minat menggambarkan dorongan untuk menahan manusia buat melangsungkan segala sesuatu yang mereka ingin apabila mereka leluasa memilah. Tiap atensi bakal memuaskan suatu kebutuhan dalam melaksanakan tugasnya tujuan itu berhubungan erat dengan kepala serta perasaan.

Sebagai itu hingga bisa dikatakan jika atensi yakni dorongan kokoh untuk seorang buat mengadakan seluruh suatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan serta harapan yang jadi kehendaknya. Tidak hanya itu atensi bisa muncul sebab terdapatnya aspek eksternal serta pula terdapatnya aspek internal. (Mahmuda, 2015: 20)

C. Baitul Maal Wat Tamwil

1. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil

Secara harfiah, *Baitul Mal* berarti rumah dana dan *Bait Wal Tamwil* berarti rumah usaha. *Baitul Mal* ini sudah ada sejak zaman Rasulullah berkembang pesat pada abad pertengahan. *Baitul Mal* berfungsi sebagai pengumpulan dana dan mentasyarufkan untuk kepentingan sosial, sedangkan *Baitul Wal Tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif keuntungan (laba). Jadi dalam

BaitulMal Wat Tamwil (BMT) adalah lembaga yang bergerak di bidang sosial sekaligus juga bisnis yang mencari keuntungan. (Mardani, 2013:353)

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) yang mengembangkan usaha kecil untuk meningkatkan status dan taraf serta membantu setiap golongan kaum fakir dan kaum miskin. (Bukhori Alma, 2005 : 25).

2. Asas dan Prinsip Baitul Maal Wat Tamwil

BMT didirikan dengan berasaskan pada masyarakat yaitu: penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan (Huda, 2010:365)

Prinsip dasar BMT adalah :

- a. *Ahsan* (mutu hasil kerja yang baik), *thayyiban* (terindah), *ahsanu amala* (memuaskan semua pihak) dan sesuai dengan nilai-nilai *salaam*: keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan.
- b. Barakah, artinya berdaya guna, berhasil guna, adanya penguatan jaringan, transparan (keterbukaan) dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat.
- c. *Spiritual communication* (penguatan nilai *ruhiyah*)
- d. Demokrasi, partisipatif dan inklusif.
- e. Keadilan sosial dan kesetaraan gender, non-diskriminatif.
- f. Ramah lingkungan
- g. Peka dan bijak terhadap pengetahuan dan budaya local serta keanekaragaman budaya.
- h. Keberlanjutan memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan diri dan lembaga masyarakat lokal.

3. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil

Dalam bukunya Nurul Huda dan Muhammad Heykal (2010:364) adapun fungsi BMT sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih profesional, salam (selamat, damai dan sejahtera) serta amanah sehingga terus menjadi utuh serta tangguh dalam berjuang serta amanah sehingga terus menjadi utuh serta teguh dalam berusaha serta berupaya (beribadah) mengalami rintangan.
- b. Mengordinasikan serta menggerakkan anggaran kemudian anggaran yang mempunyai dengan warga bisa menggunakan sebagai maksimal didalam serta diluar organisasi buat kepentingan rakyat banyak.
- c. Meningkatkan peluang kerja.
- d. Mengukuhkan serta tingkatkan mutu usaha serta pasar bahan-bahan anggota. Menguatkan serta tingkatkan mutu lembaga- lembaga ekonomi sosial warga.

4. Tujuan Didirikannya Baitul Maal Wat Tamwil

Tingkatkan mutu usaha ekonomi buat kesejahteraan anggota pada spesialnya serta warga pada biasanya. BMT berorientasi pada upaya kenaikan kesejahteraan anggota serta warga, diharapkan dengan jadi anggota BMT, warga bisa tingkatkan taraf hidup lewat usahanya. Dengan modal yang diharapkan para peminjam bisa mendirikan ekonomi yang dikelolanya. BMT bertabiat usaha bisnis, berkembang serta tumbuh secara swadaya serta dikelola secara professional. *Baitul Maal wat Tamwill* dikembangkan untuk kesejahteraan

anggota terutama dengan penggalangan dana dari zakat, infak, sedekah, wakaf dan lain secara halal.

Dalam bukunya (Ahmad Rodoni, 2008:63), sebagai salah satu lembaga perekonomian umat, BMT mempunyai sebagian tujuan antara lain:

- a. Tingkatkan serta satu lembaga perekonomian umat dalam program pengentasan kemiskinan, khususnya pengusaha kecil ataupun lemah.
- b. Membagikan sumbangan aktif terhadap upaya pemberdayaan serta kenaikan kesejahteraan umat.
- c. Menghasilkan sumber pembiayaan serta penyediaan modal untuk anggota dengan prinsip syariah.
- d. Mendesak perilaku hemat serta gemar menabung.
- e. Meningkatkan usaha- usaha yang produktif.
- f. Menolong para pengusaha lemah buat memperoleh modal pinjaman serta melepaskan dari sistem riba.
- g. Jadi lembaga keuangan alternative yang bisa menopang percepatan perkembangan ekonomi sosial nasional.
- h. Tingkatkan mutu serta kuantitas aktivitas usaha, disamping tingkatkan peluang kerja serta pemasukan umat.

5. Visi Baitul Maal Wat Tamwil

Visi BMT Al-Hijrah menjadikan lembaga keuangan Syariah Islam berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah, serta mewujudkan kualitas masyarakat disekitar BMT yang selamat, damai, dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT dan POKUSMA (Kelompok Usaha Muamalah) yang maju berkembang, terpercaya, aman, transparan dan berhati-hati. (Andri Soemitra, 2009:453)

6. Misi Baitul Maal Wat Tamwil

Adapun misi didalam BMT Al-Hijrah yaitu : (Huda dan Putra, 2016:38)

- a. Menghimpun dana dan menyalurkan sesuai dengan syariat.
- b. Berusaha meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat.
- c. Ikut serta membangun ekonomi masyarakat sesuai dengan syariat.
- d. Menghimpun dan menyalurkan infaq dan shadaqah.

7. Ciri-ciri Baitul Maal Wat Tamwil

Ciri-ciri BMT dalam buku Ahmad Rodoni (2008:64) yaitu :

- a. Bukan lembaga sosial, tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengelola dana sosial seperti zakat, infaq, hibah dan wakaf.
- b. Lembaga ekonomi umat yang digabungkan bahwa secara swadaya yang melibatkan peran serta masyarakat.
- c. Lembaga ekonomi memiliki bersama.
- d. Berorientasi bisnis.

8. Penghimpunan dan Pembiayaan Dana *Baitul Maal wat Tamwil*

Penghimpunan dana adalah kegiatan usaha BMT dilakukan dengan kegiatan usaha penyimpanan. Simpanan merupakan dana yang dipercayakan oleh anggota, calon anggota, atau BMT lain dalam bentuk simpanan dan simpanan berjangka. Simpanan merupakan simpanan anggota BMT yang penyetoran dan pengembaliannya hanya dapat dilakukan dalam waktu tertentu menurut perjanjian antara BMT dengan anggotanya.

Bentuk simpanan di BMT sangat beragam sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan yang dimiliki simpanan tersebut. Dalam pinbuk simpanan tersebut dapat digolongkan :

a. Simpanan Pokok Khusus

Simpanan pokok khusus adalah simpanan pendiri kehormatan, yaitu anggota yang membayar simpanan pokok khusus minimal 20% dari jumlah modal BMT

b. Simpanan Pokok

Simpanan pokok adalah simpanan yang harus dibayar oleh anggota pendiri dan anggota biasa ketika ia menjadi anggota. Besarnya ditentukan dalam anggaran dasar BMT.

c. Simpanan Wajib

Simpanan wajib adalah simpanan yang harus dibayar oleh anggota pendiri dan anggota biasa secara berkala, besar dan waktu pembayarannya ditentukan dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga.

d. Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela adalah simpanan anggota selain simpanan pokok khusus, simpanan pokok, dan simpanan wajib. Simpanan sukarela dapat disetor dan ditarik sesuai dengan perjanjian yang diatur dalam anggaran rumah tangga dan aturan khusus BMT.

D. Penelitian Relevan

Supaya tidak terjadi kesalah-pahaman dalam penelitian ini maka penulis membandingkan tiga penelitian yang relevan yaitu:

1. Ali Mahmuda, IAIN SALATIGA, Pengaruh Mutu Produk Tabungan serta Mutu Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Cabang SALATIGA
2. Desi Mursalia, UIN RADEN FATIH PALEMBANG, Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.
3. Irma Suryani, UIR Pekanbaru, Analisa Minat Menjadi Nasabah Tabungan Pada BMT Al-Amin.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari permasalahan terhadap pengaruh pelayanan BMT terhadap minat menabung nasabah ada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

E. Konsep Operasional

Berikut ini adalah konsep operasional penelitian tentang Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 2.1 : Konsep Operasional

Konsep	Dimensi	Indikator
Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan lebih menitik-beratkan pada kepuasan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jujur 2. Bertanggung jawab 3. Tidak menipu 4. Menepati janji dan tidak curang 5. Melayani dengan rendah hati 6. Tidak melupakan akhirat
Minat Menabung Nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru (Y)	Minat merupakan kecondongan dalam diri seseorang untuk tertarik pada sesuatu Objek ataupun menyenangkan sesuatu objek	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nisbah untuk hasil tinggi 2. Produk sesuai syariah 3. Hati nurani 4. Pelayanan baik serta memuaskan

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan dari tabel di atas, maka yang menjadi konsep ada dua. *Pertama*, pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada bmt al-hijrah pekanbaru dengan dimensi kualitas pelayanan lebih menitik-beratkan pada kepuasan pelanggan dengan indikator jujur, bertanggung jawab, tidak menipu, menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati dan tidak

melupakan akhirat. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang tertinggi pada variabel pelayan yaitu Al-amanah (dapat dipercaya) *Kedua*, minat menabung nasabah pada Bmt Al-Hijrah Pekanbaru dengan dimensi minat merupakan kecenderungan dalam diri orang buat tertarik pada suatu objek ataupun menyenangkan suatu objek dengan penanda nisbah untuk hasil besar, produk cocok syariah, hati nurani serta pelayanan baik serta memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang tertinggi di dalam variabel minat menabung ialah hati nurani.

F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagaiberikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual



Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan gambar di atas, maka untuk mendapatkan hasil penelitian wajib menguji beberapa instrument di atas diantaranya jujur, amanah, tidak menipu, menepati janji, dan melayani dengan rendah hati.

G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan konsep yang ada dalam penelitian ini pengarang mengajukan tanggapan ialah terdapat pengaruh antara minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan riset di lingkungan (*field research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lingkungan maupun pada responden. (Misbahuddin dan Hasan, 2014:5)

Jenis penelitian ini menggunakan desain kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Dalam desain ini, umumnya hubungan kausalitas tersebut telah bisa diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti bisa melaporkan klasifikasi variabel pemicu, variabel antara variabel terikat (bergantung). (Sanuasi, 2016:14)

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Al-Hijrah Pekanbaru, Jalan Tuanku Tambusai Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli 2020 sampai dengan bulan Oktober 2020 sesuai dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 : Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Uraian	Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data	■	■	■	■												
2	Pengolahan Data					■	■	■	■								
3	Analisa Data									■	■	■	■				
4.	Penulisan Laporan													■	■	■	■

Sumber : Data Olahan

C. Subjek dan Objek Penelitian

Ada pula yang sebagai subjek di dalam studi ini merupakan nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Adapun yang menjadi objek di dalam penelitian ini adalah Pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

D. Populasi dan Sempel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanuasi, 2016 :87). Jadi, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa BMT Al-Hijrah Pekanbaru pada tahun 2017 yang berjumlah 372 orang.

2. Sempel

Dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. (Sanuasi,2016:101).

$$n = \frac{N}{1+Na^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sempel

N = Ukuran Populasi

a = Toleransi Ketidak Telitian (dalam persen)

Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) = 1.160 orang, dengan nilai kritis sebesar 10% maka ukuran sampelnya adalah:

$$n = \frac{1.160}{1 + 1.160 (10\%)^2}$$

$n = 92,06$ nasabah yang datang untuk melakukan menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Jadi dalam penelitian ukuran sampelnya yaitu 92 nasabah yang melakukan menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan metode sampel aksidental yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan faktor spontanitas, yang artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya. (Riduwan, 2011 : 19)

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objeknya atau bersumber dari tangan pertama (*first hand data*), dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi. (Febliza dan Afdal, 2015:7)
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaah terhadap dokumen pribadi, resmi, kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan literature laporan, tulisan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian. Sumber data sekunder dapat dimanfaatkan

menguji, menafsirkan bukan untuk meramalkan tentang masalah penelitian (Iskandar, 2008 : 77).

2. Teknik Pengumpulan Data

Buat memenuhi informasi yang dibutuhkan dalam riset ini tata cara pengumpulan informasi yang digunakan merupakan:

- a. Angket maupun kuesioner, merupakan bentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. (Burgin,2013:133)
- b. Dokumentasi diajukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan penelitian. (Riduwan,2011:58)

F. Metode Pengolahan Data

Adapun metode pengolahan data di dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Editing*, mengedit adalah memeriksa daftar yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuan dari pada editing adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada di dalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin.
2. *Cooding*, adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. Ada dua langkah dalam melakukan *cooding*, yaitu:
 - a. Menentukan kategori-kategori yang akan digunakan

b. Mengalokasikan jawaban-jawaban respon dan pada kategori-kategori tersebut.

3. *Tabulasi*, pekerjaan tabulasi adalah membuat tabel, jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukkan dalam tabel.

(Narbuko dan Achmadi, 2013 : 153)

G. Metode Analisis Data

Analisis data di dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, dengan menggunakan kuesioner maka penulis menganalisis data yang diperoleh dari nasabah yang melakukan minat menabung pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru, dengan landasan teori sebagai alat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dan kemudian mengambil suatu kesimpulan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alternatif pilihan (skala likert) dengan table netral pada posisi tengah. Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pertanyaan.

Tabel 3.2 : Alternatif Pilihan Jawaban

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan,2011:39

Berdasarkan tabel diatas, maka alternatif jawaban untuk para responden dibagi menjadi 5 yaitu, sangat setuju (SS) dengan poin 5, setuju (S) dengan poin 4, netral (N) dengan poin 3, tidak setuju (TS) dengan poin 2, dan sangat tidak setuju (STS) dengan poin 1.

H. Uji Instrumen

Uji instrument yang digunakan di dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji ini mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. (Sunyoto,2011:72)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan realibilitas atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Crobanch alpha* > 0,60. (Sunyoto, 2011 : 68)

I. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada umumnya, regresi linier terdiri atas dua variabel satu variabel yang berupa variabel terikat atau tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua yang

berupa variabel bebas diberi simbol X. Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kualitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas.

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antar budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik. (Sanusi,2014:131)

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

- Y = Minat Menabung
- X = Pelayanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- e = Standar eror

2. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t (uji parsial) dilakukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

Langkah-langkahnya adalah:

- a. Merumuskan hipotesis
- b. Menetapkan *level of significance*=0,05
- c. Menentukan kriteria pemeriksaan

Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Sanusi,2014:138).

3. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekurangan hubungan dan bentuk atau arah hubungan. Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Ukuran yang menyatakan keeratn hubungan tersebut adalah koefisien korelasi atau sering disebut dengan korelasi *Pearson (Pearson Product Moment)*. Koefisien korelasi *person* bernilai -1 sampai dengan +1. (Sanusi,2014 : 122).

Untuk memberikan interpretasi nilai koefisien dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.3: Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan,2011:228

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan presentase fluktuasi atau variasi pada suatu variabel (Y) dapat dijelaskan atau disebabkan oleh variabel lain (X), koefisien determinasi adalah koefisien korelasi yang dikuadratkan (r^2). (Atmaja,2009:170).

Koefisien determinasi (R^2) adalah untuk besaran yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X). (Riduwan, 2011 : 81).

Apabila sudah diketahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka langkah selanjutnya adalah menentukan seberapa besar pengaruh tersebut berkontribusi dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen, yang disebut koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi ditentukan oleh nilai R Square, koefisien determinasi (R Square) dikatakan kuat yaitu apabila mendekati angka 1, dan apabila mendekati angka nol, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara serentak adalah lemah. (Sanusi, 2014:136)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdiri BMT Al-Hijrah Pekanbaru

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) atau disebut juga dengan “koperasi syariah” merupakan Lembaga Syariah yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang mempercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT. Lembaga BMT Al-Hijrah Pekanbaru didirikan pada bulan September 2014. Pendirian BMT tersebut banyak menginspirasi kelompok masyarakat untuk mendirikan lembaga sejenis.

Pada dasarnya nasabah akan memilih produk apabila keinginannya dapat dipenuhi oleh produk tersebut. Perilaku nasabah tersebut memang sangat menentukan dalam proses pembelian dan pemilihan produk tertentu.

Kesadaran terhadap pentingnya perbaikan produk dan memberikan informasi yang jelas serta dapat memenuhi keinginan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk Lembaga keuangan Syariah khususnya BMT. Hal ini juga dapat menumbuhkan minat dan tingkat kepercayaan masyarakat atau nasabah yang sudah maupun yang akan menabung di Lembaga keuangan tersebut, salah satunya dalam prinsip bagi hasil.

Bagi hasil adalah suatu syarat pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni dalam pembagian hasil usaha antara pemilik modal dengan pengelola, pembagian hasil ini dapat terjadi antara bank dengan nasabah penerima dana.

Sistem bagi hasil ini berorientasi pemenuhan kemaslahatan hidup umat manusia. Nisbah bagi hasil merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di lembaga keuangan syariah. Nisbah tersebut merupakan aspek yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak yang melakukan transaksi.

2. Visi dan Misi BMT Al-Hijrah Pekanbaru

Dengan tujuan untuk meneruskan perkembangan pembedahan BMT dan juga buat menangani kasus serta tantangan yang dialami BMT pada waktu depan hingga menguraikan visi serta misi BMT selaku cerminan harapan yang direalisasikan bersama.

a. Visi

Adapun yang merupakan Visi dari BMT Al-Hijrah Pekanbaru adalah Menjadi lembaga keuangan Syariat Islam berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah"

b. Misi

Adapun yang menjadi misi dari BMT Al-Hijrah Pekanbaru adalah sebagai berikut ini:

- 1) Menghimpun dana dan menyalurkannya sesuai dengan syariat.
- 2) Berusaha meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat.
- 3) Ikut serta membangun ekonomi masyarakat sesuai dengan syariat.
- 4) Menghimpun dan menyalurkan infaq dan shadaqoh.

3. Profil BMT Al-Hijrah Pekanbaru

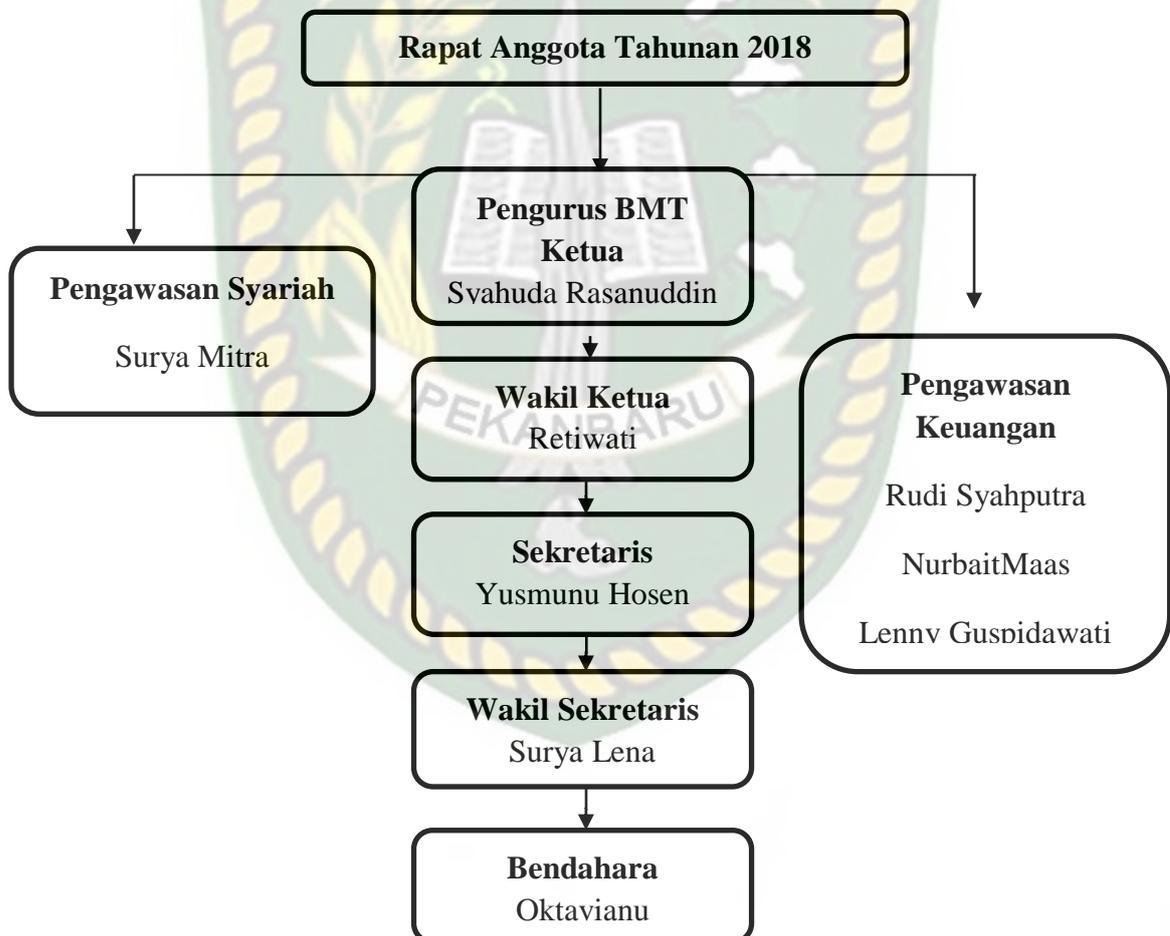
Nama Lengkap: BMT Al-Hijrah Himmah Mubarakah

Badan Hukum: SK Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor
0066660/BH/M.KUKM.2/XII/2017 Tanggal 21 Desember 2017

Bidang Usaha: Keuangan Syariah

Kantor Pusat: Jl.Tuanku Tambusai nomor 320A, RT 006/RW 009Kelurahan
Labuh Batu Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru,
Provinsi Riau.

Gambar 4.1: Struktur Organisasi BMT Al-Hijrah Pekanbaru



Sumber: Data Olahan, 2021

B. Deskripsi Data

1. Identitas Responden

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru pada tahun 2021 sebanyak 92 responden.

Dalam penyajiannya penulis akan menyajikan seluruh identitas responden tersebut dalam bentuk tabulasi untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami tulisan.

Tabel 4.1: Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	46	50%
2	Wanita	46	50%
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan Angket, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui, bahwa pengunjung yang datang menjadi nasabah di BMT Al-Hijrah Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 46 orang (50%) dan berjenis kelamin wanita berjumlah 46 orang (50%)

Tabel 4.2: Data Usia Responden

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 17 tahun	-	-
2	17-29 tahun	8	8,70 %
3	30-39 tahun	44	47,83 %
4	40-49 tahun	19	20,65 %
5	> 50 tahun		
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui, bahwa jumlah reponden yang berusia <17 tahun tidak ada, jumlah narasumber yang berumur 17-29 tahun berjumlah 8 orang (8,70%), jumlah responden yang berusia 30-39 tahun berjumlah 44 orang (47,83%), jumlah responden 40-49 tahun berjumlah 19 orang (20,65%), dan responden yang berusia > 50 tahun berjumlah 21 orang (22,83%).

Jumlah responden terbanyak berdasarkan tingkat umur menurut statistik adalah reponden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 44 orang (47,83%) dari seluruh sampel, dan jumlah responden yang paling sedikit berusia 17-29 tahun sebanyak 8 responden (8,70%).

Tabel 4.3: Data Status Perkawinan Responden

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kawin	84	91,30 %
2	Belum Kawin	8	8,70 %
3	Janda	-	-
Jumlah		92	100%

Sumber:Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru berdasarkan status perkawinan berjumlah 84 (91,30%) responden yang sudah kawin, responden belum kawin berjumlah 8 responden (8,70%) sedangkan responden yang janda tidak ada.

Tabel 4.4: Data Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	37	40,22 %
4	Diploma	9	9,78 %
5	Sarjana	45	48,91%
6	PascaSarjana	1	1,09 %
Jumlah		92	100%

Sumber:Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, jumlah pendidikan terakhir tingkat SD responden dan tingkat SMP tidak ada, sedangkan tingkat SMA sebanyak 37 reponden (40,22%), tingkat Diploma sebanyak orang 9 responden (9,78%), tingkat pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 45 reponden (48,91%) dan tingkat pendidikan terakhir Pasca sarjana sebanyak 1 responden (1,09%).

Tabel 4.5: Data Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	3	3,26 %
2	PNS	9	9,78 %
3	TNI/olri	3	3,26 %
4	Wiraswasta	27	29,35 %
5	Pegawai swasta	22	23,91 %
6	Lain-lain	28	30,44 %
Jumlah		92	100%

Sumber:Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah BMT Al-HijrahPekanbaruberdasarkan pekerjaan responden, jumlah responden yang pelajar/mahasiswa sebanyak 3 (3,26%) responden, PNS sebanyak 9 (9,78%) responden dan TNI/Polri sebanyak 3 (3,26%) responden, jumlah respoden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 27 (29,35%), jumlah profesional tidak ada sedangkan jumlah responden yang Pegawai swasta sebanyak 22 (23,91%) dan jumlah lain-lain sebanyak 28 (30,44%) responden.

2. Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Berikut ini dijelaskan berdasarkan tanggapan responden tentang Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu proses kepada orang lain dengan metode tertentu, membutuhkan kepekaan supaya terciptanya kepuasan serta keberhasilan.

Dengan arti singkat, pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Fadhli, 2018:8). Kualitas pelayanan lebih menitik-beratkan pada kepuasan pelanggan.

Tabel 4.6 Jujur : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Memberikan Informasi Yang Benar.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	37	40
2	Setuju	44	48
3	Netral	11	12
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru selalu memberikan informasi yang benar, nasabah yang mengatakan sangat setuju 37 orang (40%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 44 orang (48%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 11 orang (12%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru selalu memberikan informasi yang benar yang menjawab paling dominan adalah setuju dengan persentasi 48%.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan responden yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Hijrah Pekanbaru kepada nasabah yang menabung sangat memuaskan karena memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan prosedur dari BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.7 Jujur : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Dengan Baik Dan Cepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	19	21
2	Setuju	53	57
3	Netral	19	21
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru melayani dengan baik dan cepat, nasabah yang mengatakan sangat setuju 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 53 orang (57%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 19 orang (21%), sementara nasabah yang

mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 57%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah sudah melakukan pelayanan dengan baik dan cepat kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi menabung di BMT Al-Hijrah tersebut.

Tabel 4.8 Jujur : Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Brosur Yang Menarik Dan Membuat Informasi Dengan Lengkap

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	38	41
2	Setuju	27	29
3	Netral	19	21
4	Tidak Setuju	8	9
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai ketersediaan brosur yang menarik dan membuat informasi dengan lengkap, nasabah yang mengatakan sangat setuju 38 orang (41%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 27 orang (29%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 8 responden (9%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa pertanyaan yang dominan yaitu sangat setuju dengan persentase 41%.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, yang menjawab “sangat setuju” bahwa karyawan BMT tersebut sudah menyediakan brosur di BMT Al-Hijrah setiap tahunnya dan disebarakan kepada masyarakat agar banyak responden yang tertarik untuk melakukan simpan pinjam atau melakukan menabung di BMT Al-Hijrah tersebut.

Tabel 4.9 Al-Amanah (dapat dipercaya) : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Nasabah Dengan Sepenuh Hati

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	19
2	Setuju	56	61
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	4	4
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru melayani nasabah dengan sepenuh hati, nasabah yang mengatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (19%), sedangkan nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 56 orang (61%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (4%) serta sangat tidak setuju tidak

terdapat. Sehingga dapat disimpulkan dari tanggapan responden di atas bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah setuju dengan persentase 61% .

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa dalam melayani nasabah karyawan BMT Al-Hijrah sudah melakukan dengan sepenuh hati dan ramah, sehingga nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT tersebut.

Tabel 4.10 Al-Amanah (dapat dipercaya) : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Aturan BMT Al-Hijrah Yang Berlaku

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	27	30
2	Setuju	49	53
3	Netral	14	15
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru memberikan pelayanan sesuai dengan aturan BMT Al-Hijrah yang berlaku, nasabah yang mengatakan sangat setuju sebanyak 27 orang (30%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 49 orang (53%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 14 orang (15%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) serta sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Sehingga dapat disimpulkan dari

hasil jawaban responden diatas bahwa pertanyaan yang dominan yaitu setuju dengan persentase 53%.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan yang menjawab “setuju” bahwa karyawan BMT sudah melakukan dan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan BMT Al-Hijrah Pekanbaru yang berlaku. Sehingga membuat nasabah merasa nyaman dengan aturan dari pihak BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.11 Al-Amanah : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Konsisten Dan Bertanggung-Jawab

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	34
2	Setuju	40	43
3	Netral	14	15
4	Tidak Setuju	7	8
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru konsisten dan bertanggung jawab, nasabah yang mengatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (34%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 40 orang (43%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 14 orang (15%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 7 orang (8%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 43%.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah sudah konsisten dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa senang untuk melakukan menabung di BMT Al-Hijrah tersebut.

Tabel 4.12 Al-Amanah : Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Sudah Sesuai Harapan Dengan Islami

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	21	23
2	Setuju	38	41
3	Netral	23	25
4	Tidak Setuju	10	11
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru sudah sesuai harapan dengan islami, nasabah yang mengatakan sangat setuju 21 orang (23%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 38 orang (41%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 23 orang (25%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (11%) dan yang menyatakan sangat

tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 41%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa pelayanan BMT Al-Hijrah sudah sesuai dengan harapan secara Islami, dan membuat nasabah semakin tertarik untuk menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.13 La-Tukadzib (tidak menipu) : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Pernah Memberikan Informasi Yang Tidak Benar

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	21	23
2	Setuju	38	41
3	Netral	23	25
4	Tidak Setuju	10	11
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru tidak pernah memberikan informasi yang tidak benar, nasabah yang mengatakan sangat setuju 21 orang (23%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 38 orang (41%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 23 orang (25%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (11%) dan yang mengatakan sangat

tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 41%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT tidak pernah memberikan informasi yang tidak benar, sehingga nasabah yang menabung di BMT Al-Hijrah merasa percaya kepada karyawan BMT.

Tabel 4.14 La-Tukadzib (tidak menipu) : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Pernah Menipu Nasabah Yang Ingin Melakukan Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	34
2	Setuju	40	43
3	Netral	14	15
4	Tidak Setuju	7	8
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru tidak pernah menipu nasabah yang ingin melakukan menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru, nasabah yang mengatakan sangat setuju 31 orang (34%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 40 orang (43%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 14 orang (15%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 7 orang (8%)

serta yang melaporkan sangat tidak setuju tidak terdapat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 43%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT tidak pernah menipu nasabah yang ingin melakukan menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru, sehingga nasabah yang minat dalam menabung di BMT Al-Hijrah merasa percaya kepada karyawan BMT.

Tabel 4.15 Menepati Janji : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Menepati Janji Kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	19	21
2	Setuju	53	57
3	Netral	19	21
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru selalu menepati janji kepada responden, nasabah yang mengatakan sangat setuju 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 53 orang (57%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 19 orang (57%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju

sebanyak 1 orang (1%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 57%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah selalu menepati janji kepada nasabah, sehingga nasabah yang menabung

Tabel 4.16 Menepati Janji : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Amanah Dalam Memberikan Informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	32	35
2	Setuju	40	44
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru amanah dalam memberikan informasi, nasabah yang mengatakan sangat setuju 32 orang (35%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 40 orang (44%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2

orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 44%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah dapat dipercaya dalam memberikan informasi seputar pembiayaan yang ada di BMT Al-Hijrah Pekanbaru tersebut.

Tabel 4.17 Menepati Janji : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Selalu Disiplin Dan Tepat Waktu Dalam Segala Urusan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	32	35
2	Setuju	40	44
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru selalu disiplin dan tepat waktu dalam segala urusan, nasabah yang mengatakan sangat setuju 32 orang (35%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 40 orang (44%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan yang melaporkan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa

pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 44%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah selalu disiplin dan tepat waktu dalam segala urusan, sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.18 Khidmah (melayani dengan rendah hati) : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	22
2	Setuju	47	51
3	Netral	19	21
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan BMT AL-Hijrah Pekanbaru memberikan pelayanan yang memuaskan, nasabah yang mengatakan sangat setuju 20 orang (22%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 47 orang (51%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (6%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 51%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT sudah memberikan kemampuan dengan pelayanan yang baik, sehingga nasabah senang dalam melakukan menabung pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.19 Khidmah (melayani dengan rendah hati) : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Rasa Tanggung Jawab

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	32
2	Setuju	34	37
3	Netral	24	26
4	Tidak Setuju	5	5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab, nasabah yang mengatakan sangat setuju 29 orang (32%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 34 orang (37%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 24 orang (26%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 37%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT sudah memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab.

Tabel 4.20 Khidmah (melayani dengan rendah hati) : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Tabungan Dengan Hasil Kepuasan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	39
2	Setuju	43	47
3	Netral	12	13
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru memberikan tabungan dengan hasil kepuasan nasabah, nasabah yang mengatakan sangat setuju 36 orang (39%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 43 orang (47%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 12 orang (13%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak terdapat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 47%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa nasabah merasa puas dalam menabung di BMT Al-Hijrah,

sehingga karyawan sudah memberikan kepuasan terhadap nasabah yang berminat menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.21 Khidmah (melayani dengan rendah hati) : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Memberikan Pelayanan Dengan Ramah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	32	35
2	Setuju	40	44
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru memberikan pelayanan dengan baik, nasabah yang mengatakan sangat setuju 32 orang (35%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 40 orang (44%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 44%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah sudah memberikan pelayanan dengan ramah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hijrah tersebut.

Berikut tanggapan nasabah atas tingkat pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru pada tabel berikut ini:

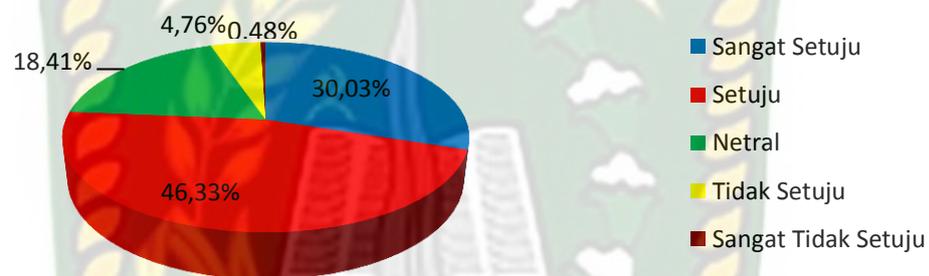
Tabel 2.22: Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru

No.	Pertanyaan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	37	44	11	-	-	92
2	2	19	53	19	1	-	92
3	3	38	27	19	8	-	92
4	4	17	56	15	4	-	92
5	5	27	49	14	1	1	92
6	6	31	40	14	7	-	92
7	7	21	38	23	10	-	92
8	8	21	38	23	10	-	92
9	9	31	40	14	7	-	92
10	10	19	53	19	1	-	92
11	11	32	40	15	3	2	92
12	12	32	40	15	3	2	92
13	13	20	47	19	6	-	92
14	14	29	34	24	5	-	92
15	15	36	43	12	1	-	92
16	16	32	40	15	3	2	92
Jumlah		442	682	271	70	7	1472
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		2.210	2.728	813	140	7	
Grand Total Skor							5.898
Rata-Rata Skor Penelitian							368,63
Persentase		30,03	46,33	18,41	4,76	0,48	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memenuhi tingkat pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru, tanggapan tersebut ditandai dengan tingginya responden menyatakan setuju yaitu dengan persentase 46,33%. Berikut digambarkan persentase tingkat pelayanan BMT Al-Hijrah Pekanbaru menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 4.22 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2 : Diagram Lingkaran Tingkat Pelayanan



Sumber: Data Olahan, 2021

3. Minat Menabung

Minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian prasangka yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu (Mappiare, 2013:62). Minat ialah keinginandalam diri seseorang buat terdorong menurutsuatu subjek ataupun menyukai suatu subjek.

Tabel 4.23 Nisbah bagi hasi : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Nisbah Bagi Hasil Yang Menguntungkan Bagi Saya

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	47
2	Setuju	39	42
3	Netral	9	10
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru sebagai nisbah bagi hasil yang menguntungkan bagi saya, nasabah yang mengatakan sangat setuju 43 orang (47%), sedangkan nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 39 orang (42%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 9 orang (10%), sedangkan responden yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) serta yang mengatakan sangat tidak setuju tidak terdapat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan sangat setuju dengan persentase 47%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “sangat setuju” mengatakan bahwa nasabah memilih menabung di BMT Al-Hijrah karena nisbah bagi hasilnya sangat menguntungkan, sehingga nasabah puas untuk melakukan menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Tabel 4.24 Nisbah bagi hasil : Tanggapan Responden Mengenai Nisbah Bagi Hasil Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Saling Menguntungkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	34
2	Setuju	41	45
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai nisbah bagi hasil menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru saling menguntungkan, nasabah yang mengatakan sangat setuju 31 orang (34%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 41 orang (45%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 45%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa nasabah yang menabung di BMT Al-Hijrah saling menguntungkan, sehingga antara nasabah dan karyawan merasakan kepuasan masing-masing.

Tabel 4.25 Produk sesuai Syariah : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Produk Tabungannya Sesuai Syariah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	31
2	Setuju	34	37
3	Netral	23	25
4	Tidak Setuju	6	7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru karena produk tabungannya sesuai syariah, nasabah yang mengatakan sangat setuju 29 orang (31%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 34 orang (37%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 23 orang (25%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (7%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 37%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa nasabah yang memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru karena produk tabungannya sesuai dengan syariah.

Tabel 4.26 Produk sesuai Syariah : Tanggapan Responden Mengenai Produk Tabungan Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Sesuai Dengan Kebutuhan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	47
2	Setuju	39	42
3	Netral	9	10
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai produk tabungan di BMT Al-Hijrah Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan, nasabah yang mengatakan sangat setuju 43 orang (47%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 39 orang (42%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 9 orang (10%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan sangat setuju dengan persentase 47%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “sangat setuju” mengatakan bahwa nasabah berpendapat bahwa produk-produk tabungan yang ada di BMT Al-Hijrah sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Tabel 4.27 Hati Nurani : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Tidak Ada Paksaan Dari Pihak Lain

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	19	21
2	Setuju	48	52
3	Netral	19	21
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru tidak ada paksaan dari pihak lain, nasabah yang mengatakan sangat setuju 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 48 orang (52%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 19 orang (21%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (6%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 52%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa nasabah yang memilih menabung di BMT Al-Hijrah sudah niat dari hati dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Tabel 4.28 Hati Nurani : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Melayani Nasabah Secara Penuh Perhatian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	29	32
2	Setuju	34	37
3	Netral	23	25
4	Tidak Setuju	6	6
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru melayani nasabah secara penuh perhatian, nasabah yang mengatakan sangat setuju 29 orang (32%), sedangkan nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 34 orang (37%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 23 orang (25%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (6%) serta yang mengatakan sangat tidak setuju tidak terdapat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 37%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan sudah melayani nasabah secara penuh perhatian, sehingga membuat nasabah merasa nyaman.

Tabel 4.29 Pelayanan Baik dan Kepuasan Nasabah : Tanggapan Responden Mengenai Saya Memilih Menabung Di BMT Al-Hijrah Pekanbaru Karena Pelayanannya Yang Baik Dan Memuaskan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	35	38
2	Setuju	44	48
3	Netral	12	13
4	Tidak Setuju	1	1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		92	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai saya memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru karena pelayanannya yang baik dan memuaskan, nasabah yang mengatakan sangat setuju 35 orang (38%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 44 orang (48%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 12 orang (13%), sedangkan nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) serta yang mengatakan sangat tidak setuju tidak terdapat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 48%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa nasabah memilih menabung di BMT Al-Hijrah Pekanbaru karenan pelayanannya baik sangat memuaskan.

Tabel 4.30 Pelayanan Baik dan Kepuasan Nasabah : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru Ramah Dalam Melayani Sehingga Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	31	34
2	Setuju	41	45
3	Netral	15	16
4	Tidak Setuju	3	3
5	Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah		92	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Bersumber pada tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru ramah dalam melayani sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah, nasabah yang mengatakan sangat setuju 31 orang (34%), sementara nasabah yang mengatakan setuju sebanyak 41 orang (45%), nasabah yang mengatakan netral sebanyak 15 orang (16%), sementara nasabah yang mengatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang paling dominan adalah nasabah yang menyatakan setuju dengan persentase 45%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan, yang menjawab “setuju” mengatakan bahwa karyawan BMT Al-Hijrah Pekanbaru sudah ramah dalam melayani, sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah.

Berikut tanggapan nasabah mengenai minat menabung BMT Al-Hijrah pada tabel berikut ini:

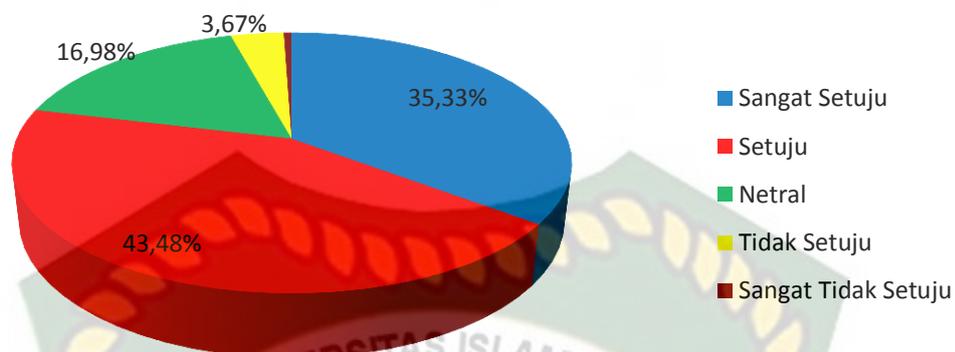
Tabel 4.31: Rekapitulasi Perhitungan Data Angket Minat Menabung BMT Al-Hijrah Pekanbaru

No.	Pertanyaan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	17	43	39	9	1	-	92
2	18	31	41	15	3	2	92
3	19	29	34	23	6	-	92
4	20	43	39	9	1	-	92
5	21	19	48	19	6	-	92
6	22	29	34	23	6	-	92
7	23	35	44	12	1	-	92
8	24	31	41	15	3	2	92
Jumlah		260	320	125	27	4	736
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		1.300	1.280	375	54	4	
Grand total skor							3.013
Rata-rata Skor Penelitian							376,63
Persentase		35,33	43,48	16,98	3,67	0,54	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memenuhi tingkat minat menabung, tanggapan tersebut ditandai dengan tingginya responden menyatakan setuju yaitu dengan persentase 43,48%. Berikut digambarkan persentase tingkat minat menabung BMT Al-Hijrah menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 36 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.3 : Diagram Lingkaran Tingkat Minat Menabung



Sumber: Data Olahan, 2021

Pada gambar di atas dapat dilihat, bahwa untuk jawaban sangat setuju pada warna biru persentase jawaban sebesar 35,33%, untuk jawaban setuju pada warna merah persentase jawaban sebesar 43,48% dan mendominasi persentase jawaban yang paling banyak, pada warna hijau untuk jawaban netral persentase jawaban sebesar 16,98%, pada warna kuning untuk jawaban tidak setuju persentase jawaban sebesar 3,67% dan pada warna coklat untuk jawaban sangat tidak setuju persentase jawaban sebesar 0%.

C. Analisis Data

Penelitian ini merupakan statistik deskriptif yaitu penyajian data dengan tabel, diagram lingkaran, perhitungan rata-rata dan persentase. Dari data angket yang dikumpulkan dari responden, dibuat data rekapitulasi selanjutnya data ditransformasikan dari kualitatif menjadi kuantitatif dengan memberi skor pada angket. Kriteria jawaban dan skor digunakan untuk mentransformasikan dari data kualitatif dari setiap indikator yang digunakan dalam konsep operasional.

Berikut ini rekapitulasi dari 24 butir pertanyaan melalui angket kepada responden pada penelitian tersebut:

Tabel 4.32 : Rekapitulasi Data Angket Responden Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru

No.	Pertanyaan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket					
		SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	1	37	44	11	-	-	92
2	2	19	53	19	1	-	92
3	3	38	27	19	8	-	92
4	4	17	56	15	4	-	92
5	5	27	49	14	1	1	92
6	6	31	40	14	7	-	92
7	7	21	38	23	10	-	92
8	8	21	38	23	10	-	92
9	9	31	40	14	7	-	92
10	10	19	53	19	1	-	92
11	11	32	40	15	3	2	92
12	12	32	40	15	3	2	92
13	13	20	47	19	6	-	92
14	14	29	34	24	5	-	92
15	15	36	43	12	1	-	92
16	16	32	40	15	3	2	92
17	17	43	39	9	1	-	92
18	18	31	41	15	3	2	92
19	19	29	34	23	6	-	92
20	20	43	39	9	1	-	92
21	21	19	48	19	6	-	92
22	22	29	34	23	6	-	92

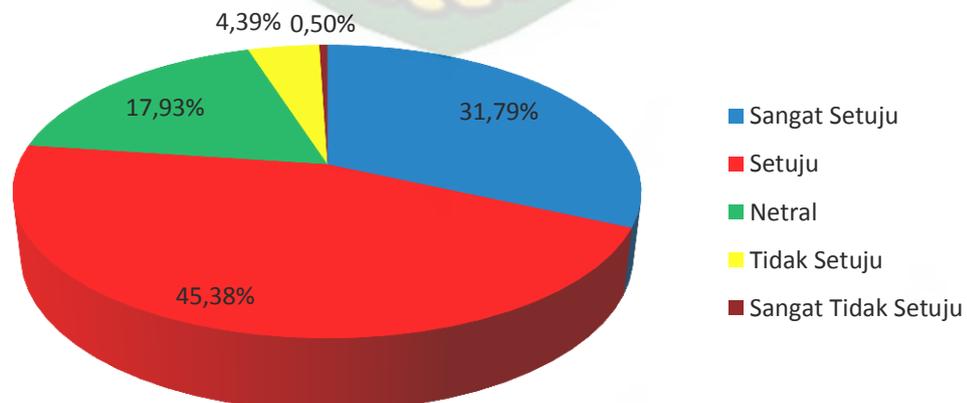
23	23	35	44	12	1	-	92
24	24	31	41	15	3	2	92
Jumlah		702	1002	396	97	11	2.208
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		3.510	4.008	1188	194	11	
Grand Total Skor							8.911
Rata-Rata Skor Penelitian							371,29
Persentase		31,79	45,38	17,93	4,39	0,50	100

Sumber:Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru menyatakan setuju yaitu dengan persentase 45,38%.

Berikut digambarkan persentase rekapitulasi perhitungan data angket menggunakan diagramlingkaran berdasarkan tabel 37 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.4 : Diagram Lingkaran Rekapitulasi Data Angket Responden Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru



Sumber:Data Olahan, 2021

Pada gambar di atas dapat dilihat, bahwa untuk jawaban sangat setuju 31,79% pada warna biru, setuju 45,38% untuk jawaban setuju pada warna merah dan mendominasi persentase jawaban yang paling banyak, untuk jawaban netral 17,93% pada warna hijau, untuk jawaban tidak setuju 4,39% pada warna kuning dan sangat tidak setuju pada warna coklat.

D. Uji Instrumen

Uji instrumen yang digunakan di dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut ini:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji ini mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. (Sunyoto,2011:72).

Sesuatu item dikatakan valid bila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibanding 0,3 bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Tabel 4.33 : Rekapitulasi Uji Validitas

Variabel	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Tanda	Nilai	Keterangan
Pelayanan				
P1	0,674	>	0,3	Valid
P2	0,710	>	0,3	Valid
P3	0,673	>	0,3	Valid
P4	0,532	>	0,3	Valid
P5	0,523	>	0,3	Valid
P6	0,711	>	0,3	Valid
P7	0,716	>	0,3	Valid
P8	0,716	>	0,3	Valid
P9	0,711	>	0,3	Valid
10	0,710	>	0,3	Valid
P11	0,746	>	0,3	Valid
P12	0,746	>	0,3	Valid
P13	0,677	>	0,3	Valid
P14	0,628	>	0,3	Valid
P15	0,611	>	0,3	Valid
P16	0,746	>	0,3	Valid
Minat Menabung				
P17	0,647	>	0,3	Valid
P18	0,738	>	0,3	Valid
P19	0,769	>	0,3	Valid
P20	0,647	>	0,3	Valid
P21	0,623	>	0,3	Valid
P22	0,769	>	0,3	Valid
P23	0,605	>	0,3	Valid
P24	0,738	>	0,3	Valid

Sumber: Data Olahan, 2021

Bersumber dari tabel rekapitulasi Uji Validitas buat tiap pernyataan diatas memperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* buat tiap-tiap variabel berada $> 0,3$. Ini membuktikan bahwa data tersebut valid karena memenuhi asumsi Uji Validitas.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabilitas atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 (Sunyoto, 2011:68). Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas di dalam penelitian ini:

Tabel 4.34: Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Tanda	Nilai	Keterangan
Pelayanan (X)	0,763	>	0,60	Reliabel
Minat Menabung (Y)	0,779	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* buat tiap-tiap variabel berada > 0,60. Ini membuktikan bahwa tiap-tiap variabel tersebut terbukti dan layak untuk diuji.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada umumnya, Regresi linier terdiri atas dua variabel satu variabel yang berupa variabel terikat atau tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol X. Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kualitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas.

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antar budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik. (Sanusi,2014:131)

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

Y = Minat Menabung

X = Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Standar eror

Hasil dari uji regresi linear berganda dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.35 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,511	1,865		2,419	,018
Pelayanan	,440	,029	,850	15,301	,000

a. Dependent Variable: Minat Menabung

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 4,511 + 0,440 X + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 4,511, artinya adalah apabila pelayanan di asumsikan 0, maka akan meningkatkan minat menabung sebesar 4,511.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,440, artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel pelayanan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat menabung sebesar 0,440 dan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Standar eror merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar eror mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh Y tetapi tidak dimasukkan kedalam persamaan.

4. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t (uji parsial) dilakukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Langkah-langkahnya adalah:

- a. Merumuskan hipotesis
- b. Menetapkan *level of significance*=0,05
- c. Menetapkan tolak ukur penguji

Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Sanusi,2014:138). Artinya terdapat pengaruh secara parsial antara pengaruh pelayanan BMT terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

Rumus pengambilan t tabel dengan nilai signifikansi sebesar 5% adalah sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha / 2; n - k - 1) = 0,05 / 2 = 0,025$$

$$t \text{ tabel} = 0,025; 92 - 1 - 1 = 90$$

$$t \text{ tabel} = 1,987$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel bebas

1 = Konstan

Tabel 4.36 : Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,511	1,865		2,419	,018
1 Pelayanan	,440	,029	,850	15,301	,000

a. Dependent Variable: Minat Menabung

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas bisa kita amati jika tiap-tiap nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas, dengan demikian diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Pelayanan, diketahui t hitung (15,301) > t tabel (1,987) dan Sig (0,00) < (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel terdapat pengaruh

yang positif dan signifikan dari pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru.

5. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya pengaruh antara variabel.

Tabel 4.37 : Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan, 2011:228.

Hasil dari penelitian untuk uji koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.38: Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 ^a	.722	.719	2.580	1.939
a. Predictors: (Constant), Pelayanan					
b. Dependent Variable: Minat Menabung					

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas diketahui koefisien korelasi (R) sebesar 0,850 yang menyatakan bahwa tingkat hubungan antara variabel dinyatakan sangat kuat, sebagaimana terdapat dalam interval koefisien 0,80 – 1,000 yang menyatakan tingkat hubungannya sangat kuat.

6. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi ditentukan oleh nilai R Square, koefisien determinasi (R Square) dikatakan kuat yaitu apabila mendekati angka 1, dan apabila mendekati angka nol, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara serentak adalah lemah. (Sanusi,2014:136). Hasil dari penelitian untuk uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.39 : Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 ^a	.722	.719	2.580	1.939
a. Predictors: (Constant), Pelayanan					
b. Dependent Variable: Minat Menabung					

Sumber:Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R square 0,722 bahwa variabel Minat Menabung dapat djelaskan oleh variabel Pelayanan sebesar 72,2%, sedangkan sisanya 27,8% dijelaskan oleh variabel bebaslainnya yang tidak diamati dalam penenlitian ini.

E. Pembahasan Hasil Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengukur pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dan proses perhitungan datanya menggunakan program SPSS versi 23.0.

Hasil analisis pertama penulis melakukan pengujian signifikan atau uji parsial antara pengaruh pelayanan terhadap minat menabung. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Dari pengujian tersebut diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah. Hal ini dapat diketahui nilai t hitung ($15,301$) $>$ t tabel ($1,987$) dan sig ($0,00$) $<$ ($0,05$). Berarti secara parsial variabel X (pengaruh pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (minat menabung).

Selanjutnya penulis melakukan koefisien korelasi, dimana koefisien korelasi merupakan bentuk lain yang digunakan untuk menentukan jenis korelasi (hubungan) antara pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Berdasarkan hasil perhitungan **SPSS for window** 23.0 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah (R) sebesar $85,0\%$, ini merupakan hubungan antara pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru termasuk dalam kategori hubungannya sangat kuat.

Analisis terakhir yang penulis lakukan analisis koefisien determinasi, dimana koefisien determinasi merupakan kualitas pelayanan yang menunjukkan seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X (pengaruh pelayanan) terhadap variabel Y (minat menabung nasabah). Dari hasil analisis diketahui besarnya nilai kontribusi antara pengaruh pelayanan terhadap minat menabung nasabah BMT Al-Hijrah Pekanbaru. Variabel X (pengaruh pelayanan) memiliki kontribusi sebesar 72,2% atau 0,722 terhadap variabel Y (minat menabung nasabah) sebesar 27,8% atau 0,278 lainnya dipengaruhi oleh variabel lain tidak diikut sertakan dalam penelitian ini .

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pelayanan secara parsial mempengaruhi signifikan serta positif terhadap Atensi menabung nasabah pada BMT Al- Hijrah Pekanbaru, terbukti dari hasil olahan data t hitung ($15,301 > t$ tabel ($1,987$) dan Sig ($0,00 < (0,05)$). Bahwa koefisien korelasi (R) sebesar $0,850$ yang menyatakan tingkat hubungan antara variabel Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru dinyatakan sangat kuat, sebagaimana terdapat dalam interval koefisien $0,80 - 1,000$ yang menyatakan tingkat hubungannya sangat kuat. Diketahui bahwa nilai R square $0,722$ yang menunjukkan variabel Minat Menabung dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan sebesar $72,2\%$, sedangkan sisanya $27,8\%$ dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Dapat diambil kesimpulan bahwa Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru dapat dikatakan "baik" karena dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai Pengaruh Pelayanan BMT Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada BMT Al-Hijrah Pekanbaru menyatakan setuju dengan persentase $45,38\%$ dan berdasarkan rata-rata hasil skor penelitian sebesar $371,29$.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang diajukan adalah:

1. BMT Al-Hijrah sudah memberikan pelayanan dengan rendah hati kepada nasabah, namun alangkah baiknya jika ditingkatkan lagi sikap rendah hatinya agar nasabah merasa nyaman dan tertarik untuk menabung di BMT Al-Hijrah.
2. Pengelola BMT hendaknya memberikan pelatihan atau pembinaan kepada karyawan agar memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
3. BMT Al-Hijrah sudah disiplin dan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, namun diharapkan karyawan BMT Al-Hijrah harus lebih konsisten lagi dalam melakukan tugasnya, sehingga dapat menarik nasabah untuk menabung di BMT Al-Hijrah.
4. BMT Al-Hijrah sebaiknya lebih berinovasi untuk mengembangkan produk yang dibutuhkan nasabah dan juga meningkatkan fasilitasnya sehingga dapat bersaing dengan BMT lainnya.

DAFTARKEPUSTAKAAN

Buku:

- Ariani, D.Wahyu, 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmaja, L, S. 2009. *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: CV. Andi Offsct.
- Burgin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Febaliza dan Zul Afdal. 2015. *Statistik Dasar Penelitian Pendidikan*. Pekanbaru: Adefa Grafika.
- Huda, Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan dan Praktis*, Edisi 1. Jakarta: Kencana.
- Huda. 2012. *Keuangan Publik Islami: Pendekatan Teoritis dan Sejarah*, Edisi Pertama . Jakarta: Kencana.
- Iskandar.2008. *Metodologi Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*. Depok Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Pertama. Jakarta: Erlangga
- Mappiare, Andi. 2013. *Psikologi Remaja*. Usaha Nasional.
- Mardani. 2013. *Fiqih Ekonomi Syariah: Fiqih Muamalah*, Cetakan 2. Jakarta: Kencana.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Edisi Ke Dua. Jakarta : Bumi Aksara.
- Narbuko Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian dengan Statistik* , Edisi Ke Dua. Jakarta : Bumi Aksara.
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung. Alfabet.
- Sanuasi, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sanusi. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.

Skripsi :

Ali Mahmudi, 2015. Pengaruh Mutu Produk Tabungan serta Mutu Pelayanan Terhadap Atensi Menabung di BMT Cabang SALATIGA

Desi Mursalia, 2017. Pengaruh Pelayanan Produk Tabungan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi IB Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Ditya Putra Ripal, 2018. Analisis Pengetahuan Masyarakat Kota Pekanbaru Tentang Baitul Maal Wat Tamwil, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau.

Irma Suryani, Analisis Minat Menjadi Nasabah Tabungan Pada BMT Al-Amin Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau.

Rati Puspita, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Tafakul Keluarga Riau Agency Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau.

Jurnal :

Rafidah, 2014. Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah, *Nalar Fiqih*, 2 (10), 122.

Zulkifli, 2018. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian (persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas Syariat, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol 3, No 1, Halaman 3.

Zulfadli Hamzah, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi: Business and Accounting*, Vol 3, No 1, Halaman 100.