

**PENGARUH UJRAH, PENDAPATAN NASABAH DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI  
NASABAH DANA TALANGAN HAJI**



**SKRIPSI**

**Karya Tulis sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**UUT MARTHANISA**

**NIM: 1M.08.1221**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
BANK BPD JATENG  
SEMARANG**

**2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH UJRAH, PENDAPATAN NASABAH DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH  
DANA TALANGAN HAJI**

Disusun oleh:

UUT MARTHANISA

NIM: 1M.08.1221

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi  
STIE Bank BPD Jateng

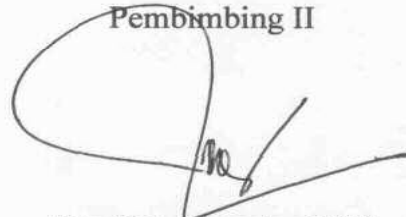
Semarang,....07.....November 2012

Pembimbing I



Piji Palarti, SE, Msi  
NIDN : 06.13097002

Pembimbing II



Drs. Hery Prasetya, MM  
NIDN : 06.270026701

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH UJRAH, PENDAPATAN NASABAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DANA TALANGAN HAJI

Disusun oleh:  
UUT MARTHANISA  
NIM: 1M.08.1221

Dinyatakan diterima dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi STIE Bank BPD  
Jateng pada tanggal .....

NO	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Piji Pakarti, SE, Msi NIDN: 06.13097002	1.
2.	Drs. H Koentjoro Waloejono, MM NIDN: 06.06084301	2.
3.	Pandji Anoraga, SE, MM NIDN: 06.10126202	3.

Mengesahkan  
Ketua STIE Bank BPD Jateng

Dr. H. Djoko Sudantoko, S.Sos, MM  
NIDN. 06.07084501

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini adalah saya,

Nama : UUT MARTHANISA

NIM : 1M08.1221

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul

**“PENGARUH ~~ASAS~~, UJRAH, PENDAPATAN NASABAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DANA TALANGAN HAJI”**

telah saya susun dengan sebenar – benarnya dengan memperhatikan kaidah akademik dan menjunjung tinggi hak atas karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya unsur plagiasi maupun unsur kecurangan lainnya pada skripsi yang telah saya buat tersebut, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya dan saya siap menerima segala konsekuensi yang ditimbulkannya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab.

Semarang, 07 November 2012



*Uut Marthanisa*  
Uut Marthanisa

## **MOTTO**

“Whether you think you can, OR think you can't. You are RIGHT”

“Slow but Sure....”

“Yakinlah jika kita berusaha maka kesuksesan akan kita capai.”

## **PERSEMBAHAN**

Penelitian ini penulis persembahkan untuk:

- ♥ Ayah ibuku tercinta
- ♥ Pembimbing – pembimbing skripsiku
- ♥ Sahabat – sahabat terindahku
- ♥ Semua teman-temanku di kampus STIE Bank BPD Jateng.

## ABSTRAK

Minat masyarakat untuk melaksanakan haji sangatlah tinggi. Dibuktikan dengan semakin lamanya daftar *waiting list* keberangkatan haji. Hal itu membuka peluang bagi bank syari'ah untuk membuat produk dana talangan haji yang ternyata minat masyarakat sangatlah bagus. Untuk itu perlu diteliti faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menjadi nasabah dana talangan haji yaitu akad, ujah, pendapatan nasabah dan pelayanan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akad, ujah, pendapatan nasabah dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.

Populasi pada peneltian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil dana talangan haji di wilayah Ambarawa dan Kudus periode 2012 dengan sampel 40 responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Snowball Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik.

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa akad dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Sedangkan untuk ujah dan pendapatan nasabah tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.

Kata Kunci : Akad, Ujah, Pendapatan Nasabah, Pelayanan, Keputusan Nasabah

## **ABSTRACT**

*Public interest to implement Hajj very fantastic. Evidenced by increasing duration waiting list Hajj departure. This is an opportunity for Islamic bank to make bailout Hajj product which turned out of interest of the community is very good. It is necessary to studied what factors affecting customer's decision into a customer bailouts Hajj specifically contract, ujah, income customers and service. This study aims to determine the effect of contract, ujah, income customers and service toward customer's decision to bailout Hajj.*

*The population in this study are all customers who take bailouts pilgrimage period 2012 in Ambarawa and Kudus with a sample of 40 respondents. Sample collection technique using Snowball Sampling. Analysis tool used is multiple linear regression where previously tested the validity and reliability testing as well as test the assumptions of classical.*

*The test results obtained by that contract and services have a positive and significant impact on a customer's decision bailouts Hajj. While for ujah and income does not affect customers on the decision to bailout customers Hajj.*

*Keyword: contract, ujah, income customers, service, customer's decision*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH AKAD, UJRAH, PENDAPATAN NASABAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DANA TALANGAN HAJI.”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S-1), guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada STIE Bank BPD Jateng.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Djoko Sudantoko, S.Sos, MM selaku Ketua STIE Bank BPD Jateng.
3. Ibu Piji Pakarti, SE, M.Si selaku PUKET 1 serta sebagai pembimbing I yang tak henti-hentinya memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi serta memberikan pengarahan dan koreksi dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. Hery Prasetya, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Bank BPD Jateng serta sebagai pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan, semangat, koreksi, dan solusi masalah dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Fitri Lukiastuti, SE, MM selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan masukan dari awal perkuliahan sampai selesai penyusunan skripsi ini
6. Bapak Djoko Santoso, SE, MM selaku dosen manajemen konsentrasi perbankan yang telah memberikan materi dan pelajaran dalam hal perbankan.
7. Bapak Himawan Arif., SE, M.Si selaku dosen aplikasi komputer program SPSS yang telah memberikan tips untuk penyelesaian uji hipotesis.



8. Seluruh dosen STIE Bank BPD Jateng yang telah memberikan pembelajaran materi sejak pertama kuliah sampai penyusunan skripsi ini selesai.
9. Bapak dan Ibuku yang telah memberikan semangat, doa, dan cinta dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat – sahabatku : Riska, Umaroh, Septy, Putri, Rizkia, Sheila, Andika *you are my everything.*
11. Teman-teman seperjuangan di konsentrasi perbankan yang telah memberi semangat
12. Teman-teman angkatan 2008 yang selalu memberikan semangat untuk penyelesaian skripsi.
13. Semua pihak yang telah membantuku yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Demikian kata pengantar ini saya sampaikan, tidak lupa saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saya akan berterimakasih atas saran dan kritik yang diberikan kepada saya.

Semarang, Oktober 2012

Uut Marthanisa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Pembatasan Masalah .....	12
1.3.Perumusan Masalah .....	13
1.4. Tujuan Penelitian .....	14
1.5.Manfaat Penelitian .....	14
1.6.Kerangka Penelitian .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1. Tinjauan Pustaka .....	17
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	25
2.3. Model Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
3.1. Definisi Konsep.....	31

3.2. Definisi Operasional.....	33
3.3. Populasi dan Sampel .....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Metode Analisis Data.....	38
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	53
4.3. Analisis Kuantitatif .....	60
4.3.1 Uji Validitas .....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.4. Uji Keباikan Model.....	65
4.4.1 Koefisien Determinasi.....	65
4.4.2 Uji – F .....	66
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.5.1 Uji Multikolonieritas.....	67
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.5.3 Uji Normalitas.....	69
4.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	71
4.6. Pengujian Hipotesis.....	73
4.6.1 Uji – t .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Keterbatasan.....	79
5.3. Saran.....	80
5.4. Implikasi Manajerial .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Rekapitulasi Pelunasan Jama'ah Tunda
- Tabel 1.2 : Rekapitulasi Pelunasan BPIH Reguler dan Khusus 1431H-1432H
- Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu
- Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
- Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
- Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan
- Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ujrah
- Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pendapatan Nasabah
- Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan
- Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Keputusan Menjadi Nasabah
- Tabel 4.11 : Hasil Validitas Ujrah
- Tabel 4.12 : Hasil Validitas Pendapatan Nasabah
- Tabel 4.13 : Hasil Validitas Pelayanan
- Tabel 4.14 : Hasil Validitas Keputusan Menjadi Nasabah
- Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Tabel 4.17 : Hasil Uji-F

Tabel 4.18 : Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.19 : Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov

Tabel 4.20 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.21 : Hasil Uji -t

STIE BPD Jateng

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Penelitian

Gambar 2.1 : Model Penelitian

Gambar 3.1 : Pengujian Hipotesis

Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.3 : Uji Pengujian Normalitas

Gambar 4.4 : Pengujian Hipotesis Ujrah

Gambar 4.5 : Pengujian Hipotesis Pendapatan Nasabah

Gambar 4.6 : Pengujian Hipotesis Pelayanan

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Olah Data
- Lampiran 2 : Tabel Induk
- Lampiran 3 : Kuisisioner
- Lampiran 4 : Kartu bimbingan
- Lampiran 5 : Daftar riwayat hidup

STIE BPD Jateng

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kata “bank” selalu dikaitkan dengan uang dan memang “bank” merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan atau perusahaan yang melayani jasa penyimpanan uang masyarakat. Bank mempunyai fungsi sebagai perantara maka, faktor kepercayaan dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Manajemen bank harus berupaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat, khususnya para nasabahnya. Oleh sebab itu, sangat diperlukan tenaga yang profesional dalam mengelola bank karena bank berbeda dengan perusahaan lainnya. Ada 3 kelompok jasa bank yang perlu dikelola antara lain “*Funding*” artinya menghimpun dana, “*Lending*” artinya menyalurkan dana secara kredit dan “*Servis*” yang artinya pelayanan bank seperti *customer service*, jasa pelayanan pelanggan. Ketiga kelompok tersebut dalam pelayanan saling bersamaan karena peranan manajemen perbankan saling berkaitan antara yang satu dan yang lainnya. Jadi, manajemen perbankan adalah bagaimana seseorang atau kelompok dapat mengelola ketiga jasa yang dimaksud diatas secara profesional dan simultan laba secara optimal. (Blog Komunitas Perbankan)

Sumber utama pendapatan bank berasal dari kegiatan penyaluran kredit dalam bentuk pendapatan bunga untuk bank konvensional dan bagi hasil untuk bank syariah. Terlihat dari sumber pembiayaan di Indonesia masih didominasi oleh penyaluran kredit perbankan yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Kredit perbankan tersebut menimbulkan banyak keuntungan, tetapi risiko terbesar bank juga bersumber dari pemberian kredit. Oleh karena itu perlu adanya manajemen risiko untuk menanggulangi risiko kerugian yang akan dihadapi.

Penyaluran kredit memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, dan juga konsumsi barang dan jasa. Mengingat semua



kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat. Melalui fungsi ini bank berperan sebagai *Agent of Development* (Susilo, Triandaru, dan Santoso, 2006).

Beberapa alasan usaha bank terpusat pada penyaluran kredit antara lain pertama, usaha bank yang berfungsi sebagai lembaga *intermediasi* antara pihak *surplus* dengan pihak *defisit*. Kedua, penyaluran kredit memberikan *spread* yang pasti sehingga besarnya pendapatan dapat diperkirakan. Ketiga, melihat posisinya dalam pelaksanaan kebijaksanaan moneter, perbankan merupakan sektor usaha yang kegiatannya paling diatur dan dibatasi. Keempat, sumber utama dana bank berasal dari dana masyarakat sehingga secara moral mereka harus menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya tidak semua dana yang dihimpun dari masyarakat bisa tersalurkan dengan baik sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan untuk penyaluran kredit kepada masyarakat. Terkadang mengalami hambatan dalam hal pengembalian pinjaman kepada pihak bank dan hampir semua bank yang beroperasi di Indonesia mengalami kredit macet/bermasalah.

Banyak masyarakat yang mengambil kredit untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat yang mengambil kredit itu pasti mempunyai alasan dalam pengambilan kredit. Nasabah pengambil kredit dapat memilih bank yang sekiranya menurut nasabah tersebut baik di mata masyarakat. Kredit yang ditawarkan bank sangat bermacam – macam dan berbeda – beda pada tiap bank tetapi secara fungsi sama yaitu menyalurkan dana bank kepada masyarakat. Jenis – jenis kredit itu antara lain kredit konsumsi, kredit proyek/usaha, kredit rumah, kredit umkm untuk usaha mikro dan masih banyak lainnya. Bank sebagai lembaga keuangan juga menyediakan produk – produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Seperti tabungan, deposito, giro, transfer dan lainnya. Saat ini, banyak bermunculan bank bank yang menggunakan prinsip syariah yang dinilai sesuai dengan aturan agama Islam

dengan tidak adanya sistem riba. Bank syariah juga melayani kredit layaknya bank konvensional tetapi sebutannya berbeda yaitu pembiayaan.

Indonesia merupakan Negara berpenduduk muslim terbesar didunia, hampir 85% yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Setiap muslim mempunyai kewajiban untuk memenuhi rukun Islam salah satunya adalah menunaikan ibadah haji. Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban bagi seluruh umat muslim yang mampu menjalankannya. Naik haji dilaksanakan di Mekah dan Madinah yaitu mengunjungi rumah Allah. Bagi muslim di Indonesia tentunya berpikir sangat jauhnya perjalanan haji itu sehingga diperlukan biaya yang cukup mahal. Tetapi, di Indonesia terlihat fenomena tingginya minat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji. Umat Islam Indonesia tidak segan-segan mengorbankan sebagian harta kekayaannya, meninggalkan pekerjaan dan keluarganya selama waktu tertentu dan siap bersusah payah untuk menunaikan rukun Islam kelima tersebut. Hal ini menjadi penyebab utama masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam, selalu berbondong-bondong dan saling berebut porsi keberangkatan ke tanah suci. Mengingat adanya keterbatasan kuota pada setiap tahunnya, mengakibatkan semakin lama mendaftarkan diri pada Kandepag wilayah setempat, semakin lama pula pelaksanaannya, sedangkan dana pengikat porsi relatif besar.

Seiring dengan meningkatnya kemampuan ekonomi Indonesia, jumlah jamaah haji Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarnya melampaui kuota yang telah ditetapkan. Sejarah telah membuktikan, bahwa sejak zaman dahulu jauh sebelum kemerdekaan jumlah jamaah haji Indonesia dan sampai saat ini masih menempati posisi jumlah yang terbesar bila dibandingkan dengan negara manapun, yaitu selalu berada pada kisaran 15-25% dari seluruh jumlah jamaah haji di Arab Saudi. Sebagai konsekuensi dari meningkatnya jumlah jamaah haji, maka komponen-komponen yang diperlukan untuk penyelenggaraan ibadah tersebut juga semakin meningkat, seperti transportasi, pemondokan dan *catering*. Pengadaan komponen-komponen ini memiliki nilai ekonomi yang

cukup besar sehingga dapat berubah menjadi lahan bisnis yang sangat menggiurkan, tidak saja bagi orang Indonesia tapi juga orang Arab Saudi. Banyak pihak yang ingin mengeruk manfaat dari kegiatan tersebut. Oleh karena itu, tidak heran kalau terjadi tarik-menarik kepentingan dalam penyelenggaraan haji ini.

Menurut artikel di *Republika.co.id* tanggal 28 Maret 2012 tentang info haji dikatakan bahwa “Di Jateng, daftar tunggu keberangkatan haji sampai tahun 2021. Diperkirakan keberangkatan haji paling cepat sekitar 9 tahun lagi. *Waiting List* Jateng mencapai 200.000 orang sedangkan tahun 2011 Jateng hanya mendapat kuota 29.650 orang saja.” Hal itu menunjukkan bahwa minat masyarakat Jateng untuk naik haji sangat tinggi terlihat dari *waiting list* yang semakin lama semakin bertambah. Maka, bank syari’ah sebagai lembaga keuangan yang mengelola *lending* memanfaatkan kesempatan yang ada dengan menawarkan jenis pembiayaan “Dana Talangan Haji”. Jenis pembiayaan ini untuk para nasabah yang ingin naik haji tetapi belum tercukupi dananya karena untuk memperoleh kursi/porsi haji diperlukan uang sebesar 25.000.000 (dua puluh lima juta). Calon nasabah hanya membayar 2.500.00 (dua juta lima ratus ribu) saja sudah bisa mendapatkan porsi keberangkatan haji karena Bank memberikan dana talangan haji sebesar 22.500.000 kepada calon nasabah. Nasabah bisa membayarnya sampai lunas sambil menunggu masa keberangkatan/*waiting list*. Daftar “*waiting list*” menunjukkan waktu tunggu keberangkatan haji. Ternyata dibutuhkan waktu yang lama untuk melakukan haji, yaitu dari 9-12 tahun baru bisa berangkat haji. Dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 1.1**

Rekapitulasi Pelunasan Jama’ah Tunda

Tahun	Jumlah
1427 H	8
1428 H	23
1429 H	52
1430 H	474
1431 H	560

*Sumber diolah dari kemeneg.go.id*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat *trend* kenaikan jama'ah tunda yang telah melunasi biaya hajinya. Berarti calon jama'ah haji tersebut bergeser ke urutan haji yang siap berangkat. Terlihat setiap tahun pasti ada kenaikan yang semakin lama semakin banyak. Oleh karena itu, merupakan salah satu modal utama kenapa banyak bank-bank konvensional membuka unit usaha syariah ataupun membuka bank syariah yang terlepas dari induk usahanya. Bank Syariah mulai berpikir untuk membuat produk apa yang cocok untuk fenomena itu. Alhasil, muncullah dana talangan haji yang ternyata diminati oleh banyak masyarakat. Mulai bersainglah bank – bank syariah dalam menawarkan produk dana talangan haji dengan berbagai cara. Ternyata antusias masyarakat sangatlah tinggi dan sangat berbeda dari taksiran.

**Tabel 1.2**

Rekapitulasi Pelunasan BPIH Reguler dan Khusus  
1431H / 2010 M – 1432 H /2011 M

Jama'ah		Reguler	Khusus	Jumlah
Tahun	Tanggal			
1431 H	23 Agts	177.955	16.123	194.078
	24 Agts	178.812	16.123	194.935
1432 H	17 Agts	66.131	14.285	80.416
	18 Agts	116.789	15.527	132.316
	19 Agts	142.967	15.993	158.960
	22 Agts	163.414	16.079	179.493
	23 Agts	172.538	16.114	188.652
	24 Agts	177.334	16.221	193.555
	25 Agts	180.603	16.436	197.039
	26 Agts	182.242	16.742	199.166
	6 Sept	187.044	16.742	203.789
	7 Sept	189.678	16.742	206.420
	8 Sept	191.139	16.742	207.881
14 Sept	191.676	18.310	208.418	
15 Sept	192.056	18.310	210.366	
16 Sept	194.019	18.815	212.834	
18 Sept	198.295	19.347	217.642	
19 Sept	198.887	19.399	218.286	

*Sumber diolah dari kemeneg.go.id*

Tabel diatas menunjukkan jumlah jama'ah haji yang telah melunasi BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji). Terlihat kenaikan yang semakin lama

semakin banyak. Walaupun data nya hanya dari tahun 2010 – 2011 tetapi dari tahun 2011 setiap hari pasti ada jama'ah haji yang melunasi BPIH. Pelunasan BPIH itu menunjukkan bahwa ada nasabah yang mendaftar menjadi calon haji. Untuk regular, berarti nasabah tersebut menggunakan dana talangan haji sedangkan yang khusus berarti calon haji plus.

Di sinilah letak keresahan para calon jama'ah haji yang merasa kesulitan dalam mengumpulkan dana yang relatif besar jumlahnya, untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji. Namun tidak jarang juga para pebisnis muslim yang mampu secara *financial* maupun fisik dan sebenarnya sudah berkewajiban melaksanakan ibadah haji tersebut, enggan untuk mengurus atau sekedar mendaftarkan diri demi mengejar porsi yang tersedia, dengan pertimbangan dana pengikat porsi relatif kecil sedangkan pelaksanaannya masih beberapa tahun kemudian, sehingga bagi mereka akan lebih menguntungkan jika dana tersebut di gunakan sebagai modal tambahan untuk mengembangkan usaha. Sementara jika dana tersebut digunakan untuk mengikat porsi keberangkatan haji, maka dana tersebut akan mengendap sia-sia, tanpa membuahkan hasil dalam kurun waktu yang cukup lama. Maka terpikir untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi tingginya masyarakat yang memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji.

Penelitian tentang pembiayaan dana talangan haji ini terbilang masih baru. Jadi belum banyak ditemukan jurnal pendukung tentang ini. Maka penulis menggunakan jurnal tentang bagaimana nasabah mengambil keputusan permintaan kredit secara umum. Penelitian yang mendukung tentang ujah belum banyak ditemukan. Untuk itu, penulis mengambil dari skripsi mahasiswi IAIN Walisongo Semarang bernama Khalmini (2010) yang menyebutkan bahwa menurut Fatwa DSN-MUI besar imbalan jasa *al-ijarah* tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan yang diberikan LKS kepada nasabah tetapi ternyata besarnya ujah dalam pengurusan haji dana talangan haji Bank Syariah Mandiri Semarang ditentukan berdasarkan besarnya dana talangan haji dan waktu jatuh tempo.

Melalui penelitian Raharjo, Sugeng (2010) diungkapkan bahwa pendapatan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pengambilan kredit sedangkan menurut Mardalena (2008) dihasilkan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan bank syariah.

Lubis, AN (2008) dalam penelitiannya ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal yang sama diungkapkan pula oleh Sudartik (2009) bahwa pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan.

Sorotan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji belakangan ini semakin meningkat. Sorotan itu tidak saja terbatas pada penanganan dan penyelenggaraan haji yang dinilai tidak profesional, akan tetapi juga disertai tuntutan dihapuskannya monopoli penyelenggaraan haji oleh Pemerintah Departemen Agama karena lembaga tersebut dinilai tidak mampu dan sudah saatnya untuk diserahkan kepada swasta atau kepada pihak yang lebih mampu. Persoalan-persoalan seputar penyelenggaraan ibadah haji senantiasa menarik perhatian publik karena ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan agama tetapi juga bersentuhan dengan politik dan bisnis internasional karena pelaksanaannya di luar negeri, yaitu Arab Saudi. Dengan kata lain kebijakan haji yang ditetapkan pemerintah harus pula mempertimbangkan aspek hubungan bilateral antara Indonesia dan Arab Saudi.

Saat ini banyak sekali Bank syariah yang sudah berdiri di Indonesia, semua bank syariah saling bersaing dalam membuat produk mereka, dan juga memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (nasabah). Banyak produk-produk yang telah diciptakan Bank syariah antara lain : produk pembiayaan, penghimpunan dana, ataupun produk jasa. Semua produk ini ditujukan untuk melayani masyarakat (nasabah).

Produk-produk perbankan syariah sangat populer dan banyak diminati adalah produk pembiayaannya. Produk pembiayaan ini banyak macam-macamnya antara lain: produk pembiayaan konsumtif. Pembiayaan konsumtif diperlukan oleh pengguna dana untuk memenuhi kebutuhan yang langsung

dikonsumsi. Kebutuhan konsumtif dapat dibedakan atas kebutuhan primer (pokok atau dasar) dan kebutuhan sekunder. Kebutuhan primer misalnya: makanan, minuman, pakaian, rumah tinggal, maupun berupa jasa seperti : pendidikan dasar atau pengobatan. Adapun kebutuhan sekunder adalah kebutuhan tambahan yang secara kuantitatif maupun kualitatif lebih tinggi atau lebih mewah dari kebutuhan primer baik berupa barang ataupun jasa seperti : pendidikan, pariwisata, hiburan dan lain-lain.

Selain itu bank-bank syariah berlomba-lomba membuat berbagai macam produk pembiayaan salah satunya produk pembiayaan talangan haji. Produk pembiayaan ini merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang-orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji seperti tercantum pada rukun Islam yang terakhir. Akan tetapi selalu terbentur masalah biaya yang sangat mahal. Oleh sebab itu, peranan bank syariah sangat besar dan berjasa. Bank Syari'ah bukan hanya sebagai tempat untuk mencari keuntungan ataupun berinvestasi untuk kehidupan dunia saja akan tetapi sebagai jalan mendekati diri kepada Allah SWT.

Akan tetapi pada saat ini banyak sekali nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji dengan menggunakan jasa dari bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, apakah dalam pembiayaan ini yang dijadikan oleh bank syariah sama dengan yang dijalankan oleh bank konvensional? Apakah jenis pembiayaan ini sesuai dengan prinsip tersebut, kita tahu bahwasannya bank adalah salah satu lembaga profit yang senantiasa mengambil keuntungan pada setiap transaksi yang dijalankan, apakah benar begitu yang dijalankan, lantas darimana bank mendapatkan keuntungan dari pembiayaan jenis ini.

Opini Dewan Pengurus Syari'ah mengatakan "pada prinsipnya kewajiban ibadah haji hanya dibebankan kepada orang yang mampu, sehingga tidak diperkenankan berhaji dengan cara berhutang apabila tidak sanggup membayar, tetapi apabila ia mampu untuk melunasi hutangnya maka diperkenankan berhaji dengan cara berhutang." Jadi, pembiayaan dana talangan haji ini halal tidak haram.

Kekuatan nasabah dalam melunasi dana talangan haji juga diperhatikan saat mendaftar dana talangan haji ini. Setiap nasabah juga berfikir apakah dia biza melunasi apa tidak dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Nasabah harus menghitung berapa pendapatan yang diterimanya setiap bulan dan akumulasi pemakaian pendapatan tersebut. Secara matang harus difikirkan. Membaca wacana/artikel tentang naiknya nasabah yang ingin menjadi calon haji dikatakan bahwa pendapatan masyarakat semakin meningkat dan membaik.

Faktor lain yang mungkin dipertimbangkan dalam pengambilan pembiayaan dana talangan haji adalah pelayanan. Pelayanan bank sangat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi. Jika nasabah dilayani dengan baik oleh pegawai bank tersebut maka akan kembali lagi ke bank itu. Berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

Adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Kesuksesan pemasaran bank dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa bisa dilihat dari segi *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan bank memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan) (Gilbert, 2003). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang layanan yang akan diterimanya (harapan) dengan karakteristik operasi pokok dari layanan kinerja, namun kenyataan yang dihadapi tidak sesuai dengan harapan pelanggan.



Ujrah dalam kamus istilah fikih adalah upah, ganti rugi atas jerih payah (Mujieb,1995). Ujrah /upah dapat didefinisikan sebagai harga yang dibayarkan pada pekerja atas pelayanannya dalam memproduksi kekayaannya. Tenaga kerja sama halnya faktor produksi lainnya, dibayar dengan imbalan atas jasanya. Dengan kata lain, upah adalah harga tenaga kerja yang dibayarkan atas jasa – jasanya dalam produksi. (Rahman, Afzalur. 1997)

Pengertian umum pendapatan adalah hasil pencaharian usaha. Budiono (1992 : 180) mengemukakan bahwa pendapatan adalah hasil dari penjualan faktor-faktor produksi yang dimilikinya kepada sektor produksi. Sedangkan menurut Winardi (1992 : 171) pendapatan adalah hasil berupa uang atau materi lainnya yang dapat dicapai dari pada penggunaan faktor – faktor produksi.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menimbulkan kepuasan nasabah. Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dalam konteks ini adalah interaksi langsung antara petugas bank dengan nasabah bank tentang bagaimana usaha bank melayani kebutuhan konsumennya.

Pengambilan keputusan adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik. (Suryadi, 1998). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah orang yg biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Pembiayaan Dana Talangan Haji menurut Bank Syariah Mandiri merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan persyaratan tertentu. Maka keputusan menjadi nasabah dana talangan haji adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu oleh orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai pinjaman

dana talangan dari bank untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik.

Bank syariah merupakan salah satu instansi yang berjasa dalam membantu calon jama'ah haji dalam proses pendaftaran ibadah haji ke tanah suci. Melihat kenyataan bahwa jumlah dana pengikat porsi relatif tinggi dan ini menjadi salah satu penyebab hilangnya minat para calon jama'ah haji atau bahkan menunda kewajiban mereka, maka Bank – Bank Syariah menghadirkan produk “Dana Talangan Haji” yang memberikan kemudahan/keringanan pada calon jama'ah haji yang masih kekurangan atau kesulitan dana. Talangan Haji ini diberikan dengan ketentuan-ketentuan yang telah di sepakati seperti contoh calon jama'ah haji yang hendak mendaftarkan diri dengan menggunakan fasilitas talangan haji yang telah disediakan oleh bank syariah mandiri harus mendaftar melalui pihak-pihak yang telah ditentukan sebagai penanggung jawab, apabila tidak dapat melunasi pada saat jatuh tempo, pihak penanggung jawab tersebut adalah KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang dapat dipercaya baik oleh bank maupun calon jama'ah haji itu sendiri.

Namun seiring dengan berkembangnya dunia ekonomi, saat ini para nasabah yang hendak mengajukan pembiayaan berupa talangan haji tidak harus melalui pihak lain sebagai penanggungjawab, karena sekarang Bank Syaria'ah sudah memberikan pembiayaan tersebut secara individu, sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan. Produk Talangan Haji dari Bank Syariah ini hadir sebagai solusi yang baik bagi mereka yang kesulitan/kekurangan dana untuk melaksanakan ibadah haji. Hal ini tentunya memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak.

Dari uraian diatas terjadi fenomena yang ada di masyarakat yaitu tentang bertambahnya calon haji setiap tahun tetapi jumlah kuota yang ada terbatas sehingga menyebabkan adanya antrian jama'ah haji dalam daftar *waiting list*. Kenaikan calon haji bisa menimbulkan dampak yang positif maupun negatif. Membludaknya calon haji membuat pemerintah tidak mampu

menanganinya maka membutuhkan pihak swasta untuk membantunya. Ibadah haji juga tidak murah membutuhkan biaya yang sangat mahal. Maka terbuka peluang Bank Syariah membuat produk tentang pembiayaan dana talangan haji. Bank memberikan pinjaman dana talangan kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan persyaratan tertentu. Nasabah juga mempertimbangan berapa jumlah ujah yang harus dibayarkan dalam pelaksanaan pembiayaan dana talangan haji, apakah mampu dalam mengangsur dengan pendapatan yang diperoleh dan bagaimana pelayanan pegawai Bank Syariah itu pada nasabahnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis terdorong untuk mengadakan penelitian agar mengetahui lebih jelas tentang pembiayaan dana talangan haji. Penelitian ini akan menguji pengaruh variabel – variabel independen yang meliputi ujah, pendapatan nasabah, dan pelayanan terhadap variabel dependen keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji. Penelitian ini akan dilakukan pada nasabah yang menggunakan dana talangan haji. Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulisan usulan skripsi ini penulis memilih judul :

“Pengaruh Ujah, Pendapatan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji.”

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang di paparkan di atas diperoleh gambaran permasalahan yang begitu luas. Untuk memfokuskan penelitian maka penulis memandang perlu memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus. Masalah yang menjadi obyek penelitian dibatasi hanya pada “Pengaruh Ujah, Pendapatan Nasabah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji.”

- A. Variabel penelitian : meliputi variabel dependen yaitu keputusan menjadi nasabah dana talangan haji dan variabel independen yaitu ujrak, pendapatan nasabah dan pelayanan
- B. Obyek penelitian : nasabah yang mengambil pembiayaan dana talangan haji
- C. Periode penelitian : tahun 2012

### 1.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah atau *research question* atau disebut juga sebagai *research problem*, diartikan sebagai suatu rumusan yang mempertanyakan suatu fenomena baik dalam kedudukannya sebagai fenomena mandiri maupun fenomena yang saling terkait diantara fenomena yang satu dengan lainnya baik sebagai penyebab maupun sebagai akibat.

Dari uraian diatas terjadi fenomena yang ada di masyarakat yaitu tentang bertambahnya calon haji setiap tahun diringi jumlah kuota yang ada terbatas. Hal itu menyebabkan adanya antrian jama'ah haji/*waiting list* yang setiap tahun semakin meningkat dan membuat keberangkatan haji semakin lama. Sedangkan biaya untuk naik haji relatif mahal. Maka terbuka peluang bagi bank terutama bank syariah untuk membuat suatu produk inovasi. Bank Syariah meluncurkan produk pembiayaan dana talangan haji. Melalui pembiayaan dana talangan haji ini, nasabah dapat melunasi biaya naik haji sinambi menunggu *waiting list* waktu keberangkatan. Untuk menjadi nasabah dana talangan haji pastilah ada persyaratan yang harus dipenuhi. Nasabah pasti mempertimbangkan beberapa hal sebelum mengambil keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji di Bank Syariah yang mereka pilih antara lain mempertimbangan aturan dan tata cara pembayaran ujrak, kemampuan mengangsur dengan mempertimbangkan pendapatan nasabah yang diperoleh dan pelayanan bank kepada nasabahnya.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

- a. Apakah pembayaran ujah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji?
- b. Apakah pendapatan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji?
- c. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh antara ujah dengan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.
- b. Untuk menganalisis pengaruh antara pendapatan nasabah dengan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.
- c. Untuk menganalisis pengaruh antara pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

##### A. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk dapat menerapkan dan memperdalam ilmu ekonomi pada umumnya, mengembangkan ilmu perbankan pada khususnya dan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan syariah yang sekarang ini sedang banyak diminati oleh masyarakat terutama tentang pembiayaan dana talangan haji.

##### B. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini yaitu:

##### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai dasar pertimbangan pihak manajemen perusahaan dalam memasarkan produk bank lebih giat lagi terutama tentang dana talangan haji yang di minati kalangan masyarakat.

## 2. Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu untuk meningkatkan dan menambah wawasan peneliti, terutama yang berhubungan dengan pembiayaan dana talangan haji di Bank Syariah. Selain itu, melalui penelitian penulis diharap mampu menjabarkan relevansi atau bahkan antara kenyataan dengan teori yang dikaji.

## 3. Bagi masyarakat

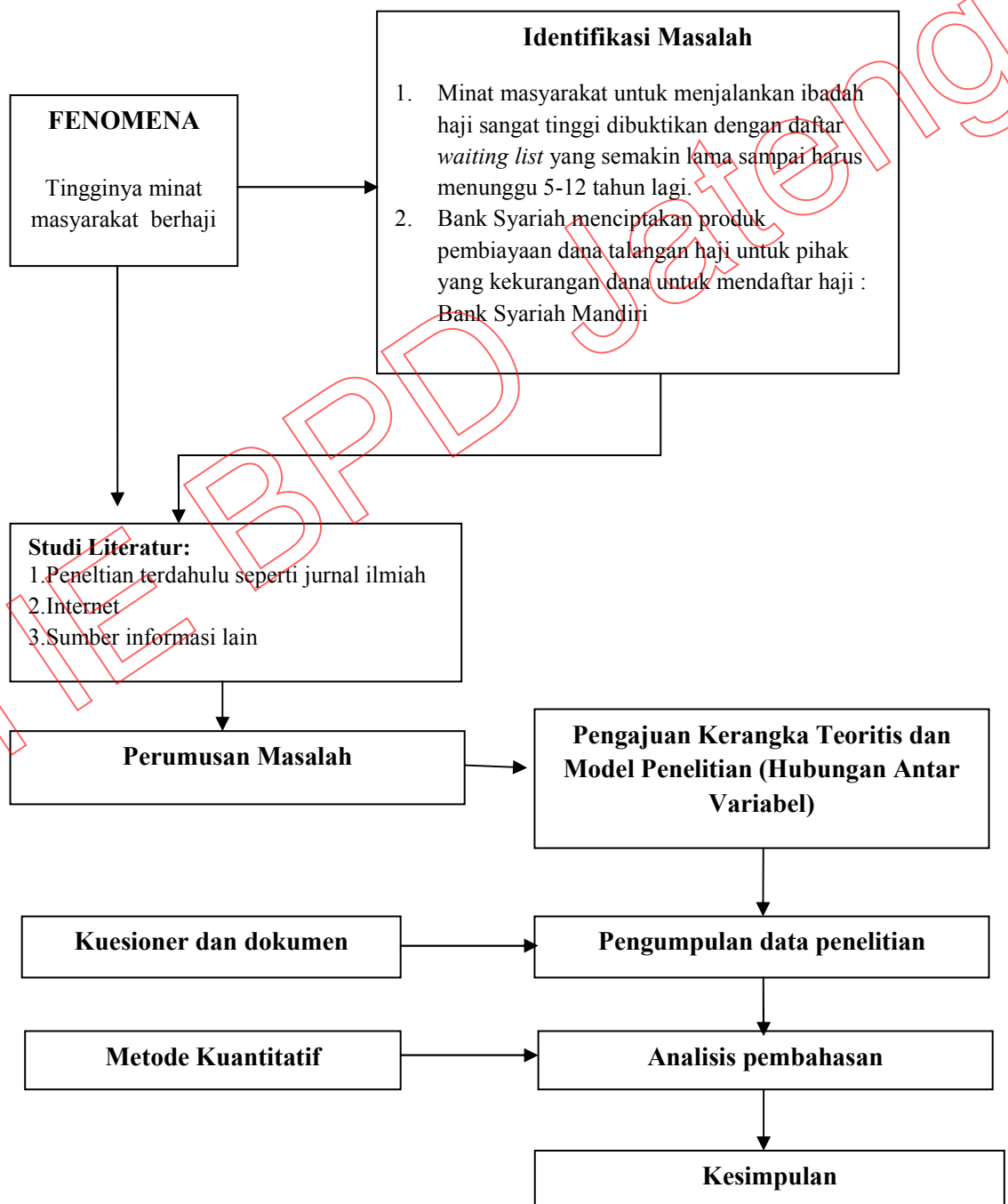
Menjadi bahan pertimbangan untuk memilih bank mana yang baik dan dipercaya menangani tentang dana talangan haji. Serta mengetahui bagaimana pelaksanaan syariah di Bank Syariah yang mempunyai produk pembiayaan dana talangan haji.

## 1.6 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini berisi bagan yang menjelaskan proses atau alur penelitian yang dilakukan, dimulai dari studi pendahuluan hingga penarikan kesimpulan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 1.1**

**Kerangka Penelitian Pengaruh Akad, Ujrah, Pendapatan Nasabah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### A. Ujrah

##### 1. Pengertian Ujrah

Ujrah dalam kamus istilah fikih adalah upah, ganti rugi atas jerih payah (Mujiieb,1995).

Ujrah atau upah dapat diklasifikasikan menjadi dua. Pertama, upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*). Kedua, upah yang sepadan (*ajrun mitsli*). Upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*) itu syaratnya ketika disebutkan harus disertai kerelaan kedua belah pihak yang bertransaksi, sedangkan upah sepadan (*ajrun mitsli*) adalah upah yang sepadan dengan kerjanya sesuai dengan kondisi pekerjaannya (profesi kerja) jika akad ijarahnya telah menyebutkan jasa/manfaat kerjanya. Yang menentukan upah (*ajrun mitsli*) adalah mereka yang mempunyai keahlian atau kemampuan (*skill*) untuk menentukan bukan standar yang ditetapkan Negara, juga bukan kebiasaan penduduk suatu Negara, melainkan oleh orang yang ahli dalam menangani upah kerja ataupun pekerja yang hendak diperkirakan upahnya orang yang ahli menentukan besarnya upah ini disebut *Kubara'u*. (Yusmanto, Ismail 2002)

Upah dapat didefinisikan sebagai harga yang dibayarkan pada pekerja atas pelayanannya dalam memproduksi kekayaannya. Tenaga kerja sama halnya faktor produksi lainnya, dibayar dengan imbalan atas jasanya. Dengan kata lain, upah adalah harga tenaga kerja yang dibayarkan atas jasa – jasanya dalam produksi. (Rahman, Afzalur. 1997)

##### 2. Syarat – Syarat Pembayaran Ujrah

Terdiri dari harta yang bernilai dan diketahui. (Zuhaili, 1995:753). Rasulullah bersabda “barang siapa yang mengupah hendaklah diberi tahu



kepadanya tentang upahnya”. Seseorang yang dibebankan atas sebuah wakalah berhak untuk meminta upah. Dalam hal ini berlaku akad ijarah (sewa) dimana wakil sebagai ‘ajir sedang muwakkil sebagai musta’jir. (Mas’adi. 2002:85). “Jika upah dalam wakalah tidak dinyatakan secara jelas maka berlakulah ketentuan adat (*urf*) seperti kebiasaan memberi komisi 2,5% dari harga jual untuk pialang atau makelar”.

Menurut Sabiq (1987:21) Ajir berhak menerima upah/ujrah :

- a) Pada saat selesai bekerja
- b) Mengalirnya manfaat
- c) Memungkinkan mengalirnya manfaat pada masa yang berlangsung sekalipun tidak terpenuhi keseluruhannya
- d) Mempercepat dalam bentuk pelayanan atau kesepakatan kedua belah pihak sesuai syarat yaitu dengan mempercepat bayaran
- e) Jika ada pembatalan dari pihak penyewa ditengah – tengah kontrak, ajir dibayar penuh sepanjang ajir melakukan pekerjaannya dengan baik
- f) Jika dibatalkan karena ajir kinerjanya jelek maka ia tetap dibayar sampai masa ia diberhentikan dari pekerjaan.

## **B. Pendapatan Nasabah**

### **1. Pengertian Pendapatan Nasabah**

Pendapatan pada penelitian ini biza diartikan sebagai gaji/upah yang diterima oleh seseorang. Dalam pengertian umum pendapatan adalah hasil pencaharian usaha. Budiono (1992 : 180) mengemukakan bahwa pendapatan adalah hasil dari penjualan faktor-faktor produksi yang dimilikinya kepada sektor produksi. Sedangkan menurut Winardi (1992 : 171) pendapatan adalah hasil berupa uang atau materi lainnya yang dapat dicapai dari pada penggunaan faktor – faktor produksi. Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendapatan merupakan nilai dari seluruh barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu badan usaha dalam suatu periode tertentu. Dengan demikian maka yang dimaksud dengan pendapatan jasa adalah

nilai dari seluruh jasa yang dihasilkan suatu badan usaha dalam suatu periode tertentu.

Pengertian gaji menurut Mulyadi dalam bukunya Sistem Akuntansi, pengertian gaji adalah “Pembayaran gaji yang pada umumnya merupakan pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh karyawan yang mempunyai jenjang manajer. Sedangkan upah umumnya merupakan pembayaran jasa yang dilakukan oleh karyawan pelaksana (buruh). Umumnya gaji dibayarkan secara tetap perbulan, sedangkan upah dibayarkan berdasarkan hasil kerja atau jumlah satuan produk yang dihasilkan karyawan.” ( 2001 : 407)

Sedangkan pengertian gaji menurut Marihot Tuah Efendi Hariandja dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, adalah “Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima pegawai sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang pegawai yang memberikan sumbangan dalam mencapai tujuan organisasi atau dapat juga dikatakan sebagai bagian tetap yang diterima seseorang dari keanggotaannya dalam sebuah organisasi.” ( 2002 : 24 )

Sedangkan pengertian gaji menurut H. SP Malayu Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, adalah sebagai berikut “Gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan pasti. Maksudnya gaji akan tetap dibayarkan walaupun pekerja tersebut tidak masuk kerja.” (2000:17)

## **2. Faktor-faktor yang diperhatikan dalam pemberian gaji/pendapatan**

Menurut Drs. S Manulang faktor penting yang diperhatikan untuk menetapkan gaji yaitu :

- a) Pendidikan
- b) Pengalaman
- c) Tanggungan

- d) Kemampuan perusahaan
- e) Keadaan ekonomi
- f) Kondisi pekerjaan

**3. Faktor yang mempengaruhi Gaji/Pendapatan :**

- a) Penawaran dan permintaan tenaga kerja
- b) Organisasi buruh
- c) Kemampuan untuk membayar
- d) Produktivitas
- e) Biaya hidup
- f) Pemerintah

**C. Pelayanan**

**1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerjayang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikanapapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut (Stanton *et al* Alma), pelayanan adalah suatu yang diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menimbulkan kepuasan nasabah. Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dalam kontek ini adalah interkasi langsung antara petugas bank dengan nasabah bank tentang bagaimana usaha bank melayani kebutuhan konsumennya.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut A. Parasuraman dalam Tjiptono (2005:273) terdapat lima dimensi pelayanan jasa utama yaitu :

- a) *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b) *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap.
- c) *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.
- d) *Empathy* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e) *Tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan pengharapan, mereka memiliki bobot perusahaan tertentu. Penjualan akan disebut memberikan kualitas, bila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen dan perusahaan dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu akan disebut perusahaan berkualitas. Sehingga salah satu faktor penting yang memerlukan perhatian khusus adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya.

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau *superior* selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah debitur sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*excellence service*). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah debitur lebih rendah dari yang

diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah debitur secara konsisten.

## **D. Keputusan menjadi nasabah Dana Talangan Haji**

### **1. Pengertian Keputusan**

Ralph C. Davis (Hasan, 2004) memberikan definisi atau pengertian keputusan sebagai hasil pemecahan masalah yang dihadapinya dengan tegas. Suatu keputusan merupakan jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan dapat pula berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula.

Mary Follet (Hasan, 2004) memberikan definisi atau keputusan sebagai suatu atau sebagai hukum situasi. Apabila semua fakta dari situasi itu dapat diperolehnya dan semua yang terlibat, baik pengawas maupun pelaksana mau mentaati hukumnya atau ketentuannya, maka tidak sama dengan mentaati perintah. Wewenang tinggal dijalankan, tetapi itu merupakan wewenang dari hukum situasi.

James A.F.Stoner (Hasan, 2004) memberikan definisi atau pengertian keputusan sebagai pemilihan di antara alternatif-alternatif. Definisi ini mengandung tiga pengertian, yaitu: (a) Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan. (b) Ada beberapa alternatif yang harus dan dipilih salah satu yang terbaik. (c) Ada tujuan yang ingin dicapai, dan keputusan itu makin mendekatkan pada tujuan tertentu.

Prof. Dr. Prajudi Atmosudirjo, SH (Hasan, 2004) memberikan definisi atau pengertian keputusan sebagai suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab

pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

Persoalan pengambilan keputusan adalah bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan sebuah hasil yang baik. Penyusunan model keputusan adalah suatu cara untuk mengembangkan hubungan logis yang mendasari persoalan keputusan ke dalam bentuk matematis yang mencerminkan hubungan yang terjadi antara faktor yang terlibat. Hal yang paling sulit dilakukan setelah keputusan didapat adalah segi penerapannya karena perlu menyakinkan semua orang yang terlibat, bahwa keputusan adalah yang terbaik (Suryadi, 1998). Jadi pengambilan keputusan adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik. (Suryadi, 1998).

## **2. Pengertian nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah orang yg biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Sedangkan menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (Saladin, 1994:374). Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Tim penyusun kamus pusat Bahasa, 2003 : 775). Menurut Wikipedia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman.

### 3. Pengertian Dana Talangan Haji

Pembiayaan Dana Talangan Haji menurut Bank Syariah Mandiri merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan persyaratan tertentu.

Dari pengertian – pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi nasabah dana talangan haji adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu oleh orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai pinjaman dana talangan dari bank untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik.

### 4. Tahapan Pengambilan Keputusan

Menurut Suryadi (1998) tahap pengambilan keputusan melalui beberapa fase yaitu :

- 1) *Intelegence* Tahap ini merupakan proses pelurusan dan pendekatan dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.
- 2) *Design* Tahap ini merupakan proses menentukan, mengembangkan dan menganalisa alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah. Menurunkan solusi dan menguji kelayaaan sistem.
- 3) *Choice* Tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternative yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan ini tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

## 2.2 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis sangat diperlukan dalam suatu penelitian untuk membantu suatu dugaan yang bersifat sementara pada objek penelitian yang akan diteliti, kemudian dicari kebenarannya lebih lanjut melalui pengujian dengan menggunakan data yang telah ditentukan.

Good dan Scates (2001) menyatakan bahwa hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif yang merupakan pertanyaan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara 2 variabel atau lebih (Sugiyono, 2006).

Sesuai dengan tujuan pokok permasalahan penelitian ini maka hipotesis yang akan dipergunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Hubungan antara Ujrah dengan Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji

Ujrah dalam kamus istilah fikih adalah upah, ganti rugi atas jerih payah (Mujieb, 1995). Ujrah/upah dapat didefinisikan sebagai harga yang dibayarkan pada pekerja atas pelayanannya dalam memproduksi kekayaannya. Tenaga kerja sama halnya faktor produksi lainnya, dibayar dengan imbalan atas jasanya. Dengan kata lain, upah adalah harga tenaga kerja yang dibayarkan atas jasa – jasanya dalam produksi. (Rahman, Afzalur. 1997)

Pembayaran jumlah ujrah atas dana talangan haji harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pembayaran ujrah harus memenuhi rukun dan syarat ujrah sesuai teori syariah. Jangan sampai pembayaran ujrah ini membebankan nasabah. Maka harus sesuai dengan akad yang telah disepakati. Jika dalam kenyataannya berbeda dengan teori syariah berarti bank tersebut menyimpang. Menurut Fatwa DSN-MUI besar



imbalan jasa *al-ijarah* atau ujarah tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan yang diberikan LKS kepada nasabah. Besarnya jumlah ujarah untuk dana talangan haji ini juga diperhatikan oleh calon nasabah sebelum memutuskannya. Jika menurut calon nasabah, pembayaran ujarah yang telah ditetapkan oleh bank sesuai dengan akad tidak mahal dan tidak memberatkan para nasabah maka calon nasabah tidak mempunyai keraguan untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji. Jumlah ujarah yang mahal membuat masyarakat enggan untuk memutuskan menjadi calon nasabah dana talangan haji, sedangkan jika ujarah murah maka masyarakat akan tertarik untuk menjadi calon nasabah dana talangan haji.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>1</sub> : Diduga ujarah berpengaruh negatif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.**

## **2. Hubungan antara Pendapatan Nasabah dengan Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji**

Menurut Winardi (2001:249) pendapatan merupakan pendapatan tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh individu di masyarakat. Pendapatan masyarakat yang digunakan untuk mengembalikan kredit, harus jelas dan riil. Pendapatan masyarakat tersebut sebagai sumber penghasilan dari berbagai macam mata pekerjaan, seperti pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha dan perajin. Pengaruh perubahan pendapatan terhadap mempunyai dua kemungkinan. Pada umumnya pengaruh pendapatan terhadap permintaan adalah positif dalam arti bahwa kenaikan pendapatan akan menaikkan permintaan. Hal ini terjadi apabila barang tersebut merupakan barang superior atau normal. Ini seperti efek selera dan efek banyaknya pembeli yang mempunyai efek positif. Pada

kasus barang inferior, maka kenaikan pendapatan justru menurunkan permintaan (Wijaya,1991).

Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi. Bahkan mereka rela melakukan apapun untuk menjalankan rukun Islam tersebut. Untuk menjalankan ibadah haji tidaklah gampang dan relatif mahal. Maka masyarakat yang ingin menjadi nasabah dana talangan haji memikirkan kemampuannya dalam mengangsur pelunasan dana talangan haji dengan pendapatan yang diperolehnya. Jika mampu maka akan tertarik dan memutuskan untuk menjadi nasabah dana talangan haji. Begitu pula sebaliknya jika merasa masih belum bisa melunasinya maka akan berfikir ulang untuk menjadi nasabah dana talangan haji.

Raharjo,Sugeng (2010) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa pendapatan nasabah terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah kredit pada BKK Eromoko tetapi tidak berpengaruh untuk penelitiannya. Sedangkan Mardalena (2008) dikatakan bahwa pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan bank syariah.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>2</sub> : Diduga pendapatan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.**

### **3. Hubungan antara Pelayanan Bank dengan Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji**

Bank yang baik akan memberikan pelayanan yang baik pula. Jika bank mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, pasti dapat menarik banyak debitur sehingga bank mampu tumbuh dan berkembang secara pesat. Bagi bank syariah keramahan sangat dianjurkan pada setiap nasabah yang datang. Apalagi Bank Syariah terkenal dengan

budaya Islaminya. Jika pelayanan baik maka minat nasabah untuk pengambilan pembiayaan juga akan meningkat positif.

Bank bergerak di bidang jasa yang mempunyai karakteristik berbeda dengan barang/produk. Perbedaan itu mengharuskan pemberi jasa lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dalam kenyataannya, bagaimana menariknya produk dan harga yang ditawarkan oleh bank yaitu pembiayaan dana talangan haji tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik tidak akan mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan menjadi nasabahnya. Dengan kata lain bagi bank harus selalu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan karena dapat dinilai oleh nasabah dan secara langsung dapat dipersepsikan oleh nasabah.

Pertama kali yang dilihat masyarakat saat ingin menjadi nasabahnya adalah pelayanan dari bank tersebut. Jika merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka masyarakat itu akan memutuskan menjadi nasabah dari bank tersebut. Apalagi masalah pembiayaan dana talangan haji, nasabah harus memperoleh informasi yang ekstra dan pelayanan yang maksimal agar nasabah itu merasa tidak salah memilih bank. Pelayanan bisa berupa penanganan terhadap keluhan nasabah, kecepatan dan kemudahan dalam administrasi, kenyamanan, dan lainnya. Apabila pelayanan baik maka nasabah akan memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji pada bank tersebut, sedangkan jika pelayanan tidak baik maka nasabah enggan/tidak mau menjadi nasabah bank tersebut.

Penelitian yang mendukung adalah Lubis, Arlina Nurbaity (2008) ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan kredit. Sudartik (2009) menghasilkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah :

**H<sub>3</sub> : Diduga pelayanan bank berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.**

### **2.3 Model Penelitian**

Model penelitian adalah gambaran secara teoritis dari sebuah objek penelitian. Sebuah model bisa dipandang sebuah cara untuk menggambarkan atau menjelaskan hubungan dalam dari ide-ide, bisa saja dalam bentuk fisik, mental dan atau bahasa.

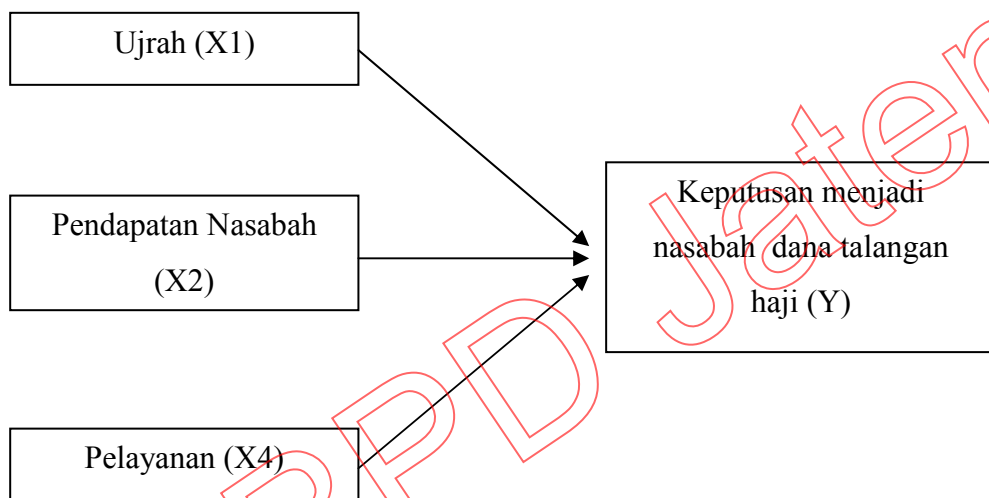
Keputusan untuk menjadi nasabah di suatu bank perlu adanya alasan tertentu. Calon nasabah tentunya memperhatikan beberapa hal sebelum memutuskan. Apalagi menjadi calon nasabah di bank syariah. Calon nasabah harus memahami tentang syariah terlebih dahulu. Dari fenomena tingginya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah padahal biaya untuk berhaji itu sangat mahal maka terbuka peluang Bank Syariah membuat produk dana talangan haji untuk masyarakat yang ingin berhaji tetapi dananya belum mencukupi untuk mendaftarkan mendapat kursi/porsi keberangkatan haji. Ternyata minat masyarakat menjadi nasabah dana talangan haji sangat baik. Faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji di Bank Syariah yang dipilih oleh nasabah. Untuk dana talangan haji pasti ada pembayaran ujah. Ujah telah diatur dalam fatwa MUI dan ujah tidak boleh memberatkan nasabah. Selain hal tersebut, pendapatan tetap yang diperoleh nasabah juga harus diperhatikan karena mempengaruhi pelunasan dana talangan haji. Apabila tidak mempunyai pendapatan yang tetap maka dalam membayar pelunasan talangan pasti mengalami hambatan. Lain halnya jika mempunyai pendapatan tetap maka pembayaran talangan akan lancar. Calon nasabah juga memperhatikan bagaimana pelayanan bank tersebut kepada calon nasabah. Jika pelayanan baik maka calon nasabah itu akan mudah untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji begitu pula sebaliknya.

Untuk mengetahui bagaimana keterkaitan antara masing-masing variabel dapat dilihat pada kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**

**Pengaruh Ujrah, Pendapatan Nasabah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji.**



Sumber :

- a. Khalmini (2010)
- b. Lubis, AN (2008)
- c. Mardalena (2008)
- d. Raharjo, Sugeng (2010)
- e. Sudartik (2009)
- f. Yulianti, Rahmani Timorita (2008)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Definisi Konsep**

Definisi konsep adalah suatu istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, kelompok atau definisi ini dibuat agar terdapat kesamaan pengertian antara pembaca dengan penulis individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi). Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **A. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen yang digunakan di penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.

##### **1. Keputusan Menjadi Nasabah Dana Talangan Haji**

Keputusan menjadi nasabah dana talangan haji adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu oleh orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai pinjaman dana talangan dari bank untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik.

##### **B. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel yang lainnya (variabel dependen). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Ujrah, Pendapatan Nasabah dan Pelayanan. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Ujrah

Ujrah atau upah dapat diklasifikasikan menjadi dua. Pertama, upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*). Kedua, upah yang sepadan (*ajrun mitsli*). Upah yang telah disebutkan (*ajrun musamma*) itu syaratnya ketika disebutkan harus disertai kerelaan kedua belah pihak yang bertransaksi, sedangkan upah sepadan (*ajrun mitsli*) adalah upah yang sepadan dengan kerjanya sesuai dengan kondisi pekerjaannya (profesi kerja) jika akad ijarahnya telah menyebutkan jasa/manfaat kerjanya. Yang menentukan upah (*ajrun mitsli*) adalah mereka yang mempunyai keahlian atau kemampuan (*skill*) untuk menentukan bukan standar yang ditetapkan Negara, juga bukan kebiasaan penduduk suatu Negara, melainkan oleh orang yang ahli dalam menangani upah kerja ataupun pekerja yang hendak diperkirakan upahnya orang yang ahli menentukan besarnya upah ini disebut *Kubara 'u*. (Yusmanto, Ismail 2002)

### 2. Pendapatan Nasabah

Dalam pengertian umum pendapatan adalah hasil pencaharian usaha. Budiono (1992 : 180) mengemukakan bahwa pendapatan adalah hasil dari penjualan faktor-faktor produksi yang dimilikinya kepada sektor produksi. Sedangkan menurut Winardi (1992 : 171) pendapatan adalah hasil berupa uang atau materi lainnya yang dapat dicapai dari pada penggunaan faktor – faktor produksi.

### 3. Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

demikian tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

### 3.2 Definisi Operasional

Menurut Nasir (1999:152) definisi operasional yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian definisi operasional ini akan diketahui dengan jelas masing-masing variabel dalam operasionalnya. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Adapun indikator dari masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

#### A. Indikator Ujrah

Menurut Fatwa MUI dikatakan bahwa ada 4 aturan tentang pembayaran ujrah yaitu :

1. Dalam pengurusan haji bagi nasabah, LKS dapat memperoleh imbalan jasa (ujrah) dengan menggunakan prinsip *al-ijarah* sesuai fatwa
2. Apabila diperlukan, LKS dapat membantu menalangi pembayaran BPIH nasabah dengan menggunakan prinsip *Al-Qardh*.
3. Jasa pengurusan haji yang dilakukan LKS tidak boleh dipersyaratkan dengan pemberian talangan haji.
4. Besar imbalan jasa *al-ijarah* tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan yang diberikan LKS kepada nasabah.

Pembayaran jumlah ujrah atas dana talangan haji harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Fatwa MUI. Pembayaran ujrah juga harus memenuhi rukun dan syarat ujrah sesuai teori syariah. Jangan



sampai pembayaran ujah ini membebaskan nasabah. Jika jumlah ujah yang dibayarkan sangat mahal maka calon nasabah akan berpikir dulu untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji. Begitupula sebaliknya, jika jumlah ujah masih cukup terjangkau maka calon nasabah akan tertarik untuk menjadi nasabah dana talangan haji. Maka, pembayaran ujah harus sesuai dengan kesepakatan.

#### B. Indikator Pendapatan Nasabah

Indikator untuk pendapatan dalam penelitian ini adalah :

1. Mencukupi kebutuhan primer
2. Bisa membayar angsuran
3. Mempunyai pendapatan tetap

Setiap nasabah mempunyai pendapatan yang berbeda – beda. Masing – masing mempunyai pekerjaan dengan pendapatan yang berbeda pula. Pendapatan yang diperoleh nasabah sebagian digunakan untuk mengangsur dana talangan haji. Jumlah pendapatan yang dipunyai harus mencukupi semua kebutuhan dan mampu melunasi dana talangan haji sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.

#### C. Indikator Pelayanan

Menurut A. Parasuraman dalam Tjiptono (2005:273) terdapat lima dimensi pelayanan jasa utama yaitu :

1. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap.
3. *Anssurance* yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.

4. *Emphaty* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. *Tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.

#### D. Keputusan menjadi nasabah dana talangan haji

Keputusan konsumen adalah suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah dana talangan haji.

Dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah merupakan tingkat peranan nasabah atas pelayanan yang diberikan pemahaman yang diberikan pihak Bank Syariah setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun keputusan nasabah diukur dengan indikator menurut Sudartik (2009) sebagai berikut :

- a. Persepsi melihat kinerja/Performance karyawan
- b. Kepuasan akan produk yang ditawarkan
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta
- d. Kontak dengan nasabah sangat tinggi.
- e. Pertimbangan kualitas pelayanan
- f. Membutuhkan proses dan waktu yang lama untuk membuat suatu keputusan supaya tidak menyesal atas keputusan yang telah dibuat.
- g. Teguh berpendirian.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2002:55) dalam buku “Statistika Untuk Penelitian” menyatakan bahwa :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.”

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk pembiayaan dana talangan haji di wilayah kota Ambarawa dan Kudus.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 1999:56). Mengingat jumlah populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \left( \frac{Z^{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{1,96}{0,20} \right)^2$$

$$n = 96,4 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

$Z^{\alpha/2}$  = nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 95%

E = tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya eror maksimum secara 20%

Pemilihan sampel penelitian ditentukan dengan *Snowball sampling* adalah teknik penarikan sampel yang mula-mula dilakukan dalam jumlah kecil (informan kunci) kemudian sampel yang terpilih pertama disuruh memilih sampel berikutnya, yang akhirnya jumlah sampel akan bertambah banyak seperti bola salju yang bergelinding makin lama makin besar. Cara ini dipakai karena peneliti tidak banyak tahu tentang populasi penelitiannya. Hanya diketahui satu atau dua orang yang berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan sebagai sampel. Untuk lebih banyak lagi, peneliti minta kepada sampel pertama untuk menunjukan orang lain yang kira-kira bisa dijadikan sampel.

Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini hanya 40 responden saja. Hal itu dikarenakan susahnya dalam mencari data yang membutuhkan waktu

sangat lama jika harus memenuhi 100 responden. Itu menjadi keterbatasan dari penelitian ini. Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel menggunakan asumsi dikatakan sampel kecil apabila  $< 30$  responden. Melihat beberapa pertimbangan tersebut, maka sampel tersebut dikatakan mencukupi masuk dalam katagori sampel besar karena lebih dari 30 responden.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **A. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama misalnya dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara, pengisian kuesioner atau bukti transaksi seperti tanda bukti pembelian barang dan karcis parkir (Husein Umar, 2003:69). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan berasal dari data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pada tiap-tiap variable (Sugiyono, 2004:135).

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner lewat suatu lembaran pernyataan yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 nasabah yang menggunakan pembiayaan dana talangan haji.

#### **B. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2006:129). Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan berasal dari dokumentasi dan studi pustaka.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

## 1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang berhubungan dengan objek penelitian (Arikunto, 2002:2006). Data yang diperoleh dengan metode dokumen dalam penelitian ini adalah artikel tentang haji, jumlah jamaah haji di Indonesia, *waiting list* dan produk dana talangan haji.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengambilan data dengan cara mempelajari literature, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.5 Metode Analisis

Menurut Sugiyono (2006:84) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data yang kuantitatif. Dalam penelitian ini skala ukur yang digunakan adalah *skala quantinoum*. *Skala quantinoum* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *skala quantinoum*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

#### 1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan Sugiyono (2004:14). Analisis kuantitatif merupakan metode analisis data dengan menggunakan teknik-teknik perhitungan statistik. Dalam analisis kuantitatif suatu masalah dipecahkan dengan

mendasarkan pada perhitungan-perhitungan tertentu atau berupa angka-angka.

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis data dengan cara mengumpulkan data yang sudah ada, kemudian mengolahnya dan menyajikannya dalam bentuk table, grafik, dan dibuat analisis agar dapat ditarik kesimpulan yang beragam sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Alat analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis masalah-masalah yang dapat diwujudkan dalam jumlah tertentu atau diwujudkan dalam kuantitas tertentu.

Pengolahan data dengan analisis kuantitatif ini melalui tahapan sebagai berikut :

a. *Editing*

Tahapan *editing* adalah mengecek kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden. Kelengkapan data yang dimaksud misalnya identitas responden (dalam hal ini nama dapat dirahasiakan) dan jawaban terhadap pertanyaan penelitian Nurgiyantoro dkk (2004:32).

b. *Coding*

Tahapan *coding* adalah memberikan kode tertentu kepada jawaban responden. Jawaban identitas responden dapat diberikan kode tertentu untuk memudahkan analisis dan jawaban terhadap pertanyaan dikodekan dengan menggunakan Skala *quantinoum* atau berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden yaitu :

1. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1-5
2. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan skor 6-10

Dapat di gambarkan sebagai berikut :

STS	SS
0	10
5	

c. *Tabulating*

Tahapan *tabulating* adalah mentabulasikan jawaban responden ke dalam sebuah tabel. Penggunaan tabel ini memudahkan interpretasi terhadap jawaban responden juga diperlukan dalam analisis selanjutnya (Nurgiyantoro, dkk 2004:33).

2. Uji Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006:49) uji validitas/uji kesahihan adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/*valid* tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Suatu instrumen yang *valid* atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang *valid* berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dalam penelitian ini telah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka menggunakan korelasi *product moment* (Husein Umar, 2000 : 132) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum X_1 Y_1 - \sum X_1 \sum Y_1}{\sqrt{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2} \sqrt{n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi antar variabel
- n = jumlah responden
- XY = skor pertanyaan no 1 dikalikan skor total
- X = skor pertanyaan no 1
- Y = skor total

Adapun hasil pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti bahwa masing-masing pertanyaan *valid* sehingga dapat dipakai untuk pengujian berikutnya.

2. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti bahwa masing-masing pertanyaan tidak *valid* sehingga tidak dapat dipakai untuk pengujian berikutnya.

Selain itu, *valid* tidaknya sebuah *instrument* juga dapat dilihat dari probabilitasnya hasil korelasi, apabila probabilitas hasil korelasi kurang dari 0,05 (5%) maka instrument tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya, apabila probabilitas hasil korelasi lebih dari 0,05 (5%) maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghazali (2006: 45) adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Adapun rumus penghitungannya adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r-1)k}$$

Dimana :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per-variabel x

r = mean korelasi antar item

Hasil pengujian dikatakan reliabel apabila nilai r *Cronbach alpha* > 0,60 Ghazali (2006: 46), dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan komputer program SPSS.

#### c. Uji Kebaikan Model

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari :



## 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (*Goodness of fit* suatu model). Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (100%) berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Ghazali (2001 : 45).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan 1 variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$ , karena nilai tersebut dapat naik atau turun apabila terdapat penambahan variabel independen ditambahkan kedalam model.

## 2. Uji - F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat/dependen. Ghazali (2001:44). Hasil uji - F ini bisa terlihat di regresi berganda. Apabila nilai sig < 0,05 atau 5% maka model regresi tersebut baik dan layak untuk dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

### d. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan data yang digunakan dalam penelitian ini Ghazali (2005).

### 1. Multikolonialitas

Artinya antara variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* melalui program SPSS *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance*  $> 0,1$  atau nilai *VIF*  $< 10$ . Dan sebaliknya apabila *VIF*  $> 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

### 2. Heteroskedastisitas

Artinya varian variabel independen adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen (homoskedastisitas) model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *rank spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas dan sebaliknya juga begitu.

### 3. Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan *Kolmogrov Smirnov* terhadap nilai standarresidual hasil persamaan regresi. Apabila probabilitas hasil *Kolmogrov Smirnov* lebih besar dari 0,05 (5%) maka data terdistribusi normal dan sebaliknya. Selain itu deteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik)

pada sumbu diagonal dari grafik normalitas. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau titik tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### e. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah studi mengenai ketergantungan dimana satu peubah tidak bebas (dependen) diterangkan oleh lebih dari satu peubah bebas (independen) lainnya Sugiyono (2004: 211). Persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana :

Y = keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji

$b_1, b_2, b_3, b_4$  = koefisien

X1 = akad

X2 = ujarah

X3 = pendapatan nasabah

X4 = pelayanan

$b_0$  = konstanta

$n$  = jumlah data

#### f. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji – t.

##### 1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas yaitu ujarah (X1), pendapatan nasabah (X2), dan pelayanan (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji pada nasabah Bank Syariah yang menggunakan pembiayaan dana talangan haji.

Hipotesis yang dipakai adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh antara  $X_2$  (ujrah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

$H_{a1} : \beta < 0$  ada pengaruh negatif antara  $X_2$  (ujrah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh antara  $X_3$  (pendapatan nasabah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

$H_{a2} : \beta > 0$  ada pengaruh positif antara  $X_3$  (pendapatan nasabah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh antara  $X_4$  (pelayanan) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

$H_{a3} : \beta > 0$  ada pengaruh positif dan signifikan antara  $X_4$  (pelayanan) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah pembiayaan dana talangan haji) secara parsial.

Uji statistiknya  $t$  – hitung =

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Dimana:

$n$  = jumlah sampel

$r$  = koefisien regresi variabel yang diukur

$t$  = nilai pengujian

$n-2$  = derajat kebebasan

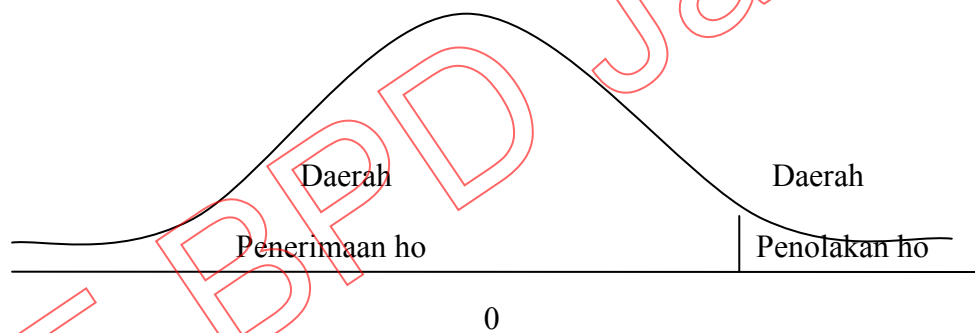
Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 menurut Sugiono (2004 : 227) ditentukan sebagai berikut :

- a. Jika produk t hitung  $\leq$  t tabel maka  $H_0$  diterima
- b. Jika t hitung  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak
- c. Jika tingkat signifikan t hitung  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima
- d. Jika tingkat signifikan t hitung  $\leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak

Grafik pengujian hipotesis sebagai berikut :

**Gambar 3.1**

**Hasil Uji - t**



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk dana talangan haji. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner sebanyak 40 responden. Adapun karakteristik responden yang diteliti meliputi hal-hal sebagai berikut :

##### 4.1.1 Deskripsi Mengenai Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, jenis kelamin responden dikelompokkan dalam 2 (dua) kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai jenis kelamin dari nasabah dana talangan haji tersaji pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki- laki	18	45%
Perempuan	22	55%
Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa penelitian terhadap 40 responden menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau 45% lebih kecil dari pada jumlah responden perempuan sebanyak 22 orang atau 55%. Dari hasil responden yang didapat baik laki – laki maupun perempuan mempunyai potensi yang sama untuk menjadi nasabah dana talangan haji. Oleh karena itu, pihak bank Syari'ah dapat melakukan promosi produk dana talangan haji pada calon nasabah berjenis kelamin apapun karena baik perempuan maupun laki

– laki mempunyai potensi yang sama untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji.

#### 4.1.2 Deskripsi Mengenai Jangka Waktu Menjadi Nasabah

Pada tabel 4.2 berikut ini akan menyajikan data responden menurut jangka waktu lamanya menjadi nasabah dana talangan haji adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu menjadi Nasabah**

Usia	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	5	12.5%
1 –2 tahun	14	35%
3-4 tahun	10	25%
> 4 tahun	11	27.5%
Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden telah menjadi nasabah dana talangan selama 1-2 tahun yaitu 14 orang atau 35%. Pada urutan kedua responden yang menjadi nasabah selama > 4 tahun yaitu 11 orang atau 27.5%, urutan yang ketiga responden yang menjadi nasabah selama kurang dari 3 – 4 tahun adalah 10 orang atau 25% dan yang terakhir responden yang menjadi nasabah selama kurang dari 1 tahun adalah sebanyak 5 orang atau 12.5%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden mengambil dana talangan haji diatas 1 tahun. Itu dimungkinkan karena responden merasa angsuran dana talangan haji jangka waktu diatas 1 tahun dinilai lebih terjangkau atau murah daripada yang kurang dari 1 tahun. Jadi mereka memutuskan untuk menjadi nasabah dana talangan haji.

### 4.1.3 Deskripsi Mengenai Usia Responden

Usia sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam menentukan pilihannya. Data mengenai usia responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Prosentase
< 20 tahun	0	0%
21 – 30 tahun	1	2,5%
31 – 40 tahun	12	30%
41 - 50 tahun	16	40%
> 50 tahun	11	27,5%
Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa urutan tertinggi jumlah responden yang usianya 41-50 tahun sebanyak 16 orang atau 40%, kemudian disusul usia 31-40 tahun sebanyak 12 orang atau 30%, yang ketiga adalah usia lebih dari 50 tahun sebanyak 11 orang atau 27,5%, kemudian urutan yang keempat adalah 21-30 tahun sebanyak 1 orang atau 2,5% dan urutan yang terendah adalah nasabah yang usianya kurang dari 20 tahun sebanyak 0 orang atau 0%. Dari hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa nasabah yang usianya 31-50 tahun merupakan pasar potensial bagi pihak bank Syariah untuk menawarkan produk dana talangan haji. Hal itu disebabkan responden yang berusia 31 tahun tersebut telah memiliki pemikiran yang cukup rasional dimana seseorang dapat menentukan pilihan yang terbaik buat mereka. Dari usia 31 tahun, responden sudah mulai memikirkan untuk menunaikan rukun islam yang 5 yaitu haji. Para responden juga berfikir lebih dinni mungkin karena mereka dapat menjalankan ibadah haji disaat kesehatannya dirasa masih kuat. Dengan hal ini maka pihak bank syari'ah dapat menawarkan produk dana talangan haji pada usia mulai 31 – 50 tahun, dikarenakan pada usia-usia tersebut mereka



sudah memikirkan hal-hal seperti menabung untuk keperluan pendidikan masa depan anak-anak dan mengambil kredit untuk kelancaran usaha ataupun untuk membayar angsuran tempat tinggal yang menjadi kebutuhan pokok rumah tangga mereka serta memprioritaskan untuk menjalankan ibadah haji.

#### 4.1.4 Deskripsi Mengenai Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
S2	4	10%
S1	18	45%
Diploma	8	20%
SMA	7	17,5%
SMP	2	5%
SD	1	2,5 %
Lain –lain	0	0%
Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari tabel 4.4 diatas bisa diketahui bahwa sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang berpendidikan S1 sebanyak 18 orang atau 45%. Untuk selanjutnya nasabah yang berpendidikan Diploma sebanyak 8 orang atau 20%, kemudian nasabah yang berpendidikan SMA sebanyak 7 orang atau 17,5%, nasabah yang berpendidikan S2 sebesar 4 orang atau 10%, kemudian nasabah yang berpendidikan SMP sebanyak 2 orang atau 5%, dan untuk yang terakhir adalah nasabah yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang atau 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang sangat mempengaruhi pemikirannya untuk berorientasi ke masa depan dan upaya untuk menarik

nasabah maka dari pihak bank harus lebih memperhatikan hal tersebut, melalui produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah. Responden yang berpendidikan S1 pastilah memiliki pekerjaan yang cukup mapan dan memiliki pendapatan yang lebih baik daripada yang memiliki pendidikan rendah. Dengan pendapatan yang diterimanya setiap bulan pasti mampu untuk membayaran angsuran dana talangan haji. Oleh karena itu pihak bank harus mempromosikan produk-produk dana talangan haji pada nasabah yang berpendidikan S1 atau dari pihak bank syari'ah juga bisa bekerjasama dengan kantor-kantor yang ada dengan menggalang dana talangan haji.

#### 4.1.5 Deskripsi Mengenai Pekerjaan Responden

Tabel berikut akan menjelaskan data mengenai pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	0	0%
Pegawai Negeri	19	47,5%
Pegawai Swasta	11	27,5%
Pedagang	4	10%
Lain-lain	6	15%
Jumlah	40	100 %

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh data jenis pekerjaan responden nasabah dana talangan haji bahwa jumlah responden terbanyak dari golongan pegawai negeri sebanyak 19 orang atau 47,5% kemudian disusul dengan golongan pegawai swasta sebanyak 11 orang atau 27,5%, golongan selanjutnya adalah lain-lain seperti pensiunan, ibu rumah tangga, wiraswasta sebanyak 6 orang atau 15%, disusul golongan pedagang sebanyak 4 orang atau 10% dan golongan pelajar sebanyak 0 orang atau 0%. Hasil diatas

menunjukkan bahwa responden pegawai negeri lebih berpotensi menggunakan produk dana talangan haji yang ditawarkan oleh pihak bank syari'ah , karena pegawai negri memiliki pendapatan yang tetap setiap bulannya sehingga pihak bank juga terbantu karena bisa melakukan debit rekening langsung pada nasabah pegawai negri setiap awal bulan saat penerimaan gaji. Untuk pihak bank syari'ah bisa menjalin kerjasama dengan kantor-kantor yang ada dengan menggalang dana talangan haji melalui debet rekening.

#### 4.1.6 Deskripsi Mengenai Penghasilan Per Bulan Responden

Penghasilan seseorang akan menentukan pemilihan produk. Data mengenai penghasilan per bulan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan**

<b>Penghasilan Per Bulan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
< Rp 1.000.000	4	10%
Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	13	32,5%
Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000	19	47,5%
>Rp 5.000.000	4	10%
Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp 2.500.000 – Rp 5.000.00 sebanyak 19 orang atau 47,5%, yang memiliki penghasilan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 2.500.00 sebanyak 13 orang atau 32,5%, kemudian yang memiliki penghasilan kurang dari Rp 1.000.000 dan lebih dari Rp 5.000.000 sama yaitu sebanyak 4 orang atau 10%. Dari hasil penelitian diatas menyatakan bahwa responden yang potensial adalah yang berpenghasilan sebesar Rp 2.500.000 – Rp 5.000.00 karena jumlah pendapatan sebesar itu, para nasabah berpikir masih bisa menyisihkan uangnya untuk mengangsur

dana talangan haji di bank syari'ah. Bagi responden, naik haji merupakan suatu prioritas sehingga mereka rela mengorbankan keinginan lain yang membutuhkan dana lebih juga demi membayar angsuran dana talangan haji.

## 4.2 Analisis dan Pembahasan

### 4.2.1 Deskripsi Mengenai Pernyataan dalam Variabel dari Ujrah

Ujrah merupakan aspek yang penting dan harus diperhatikan oleh semua orang yang akan mengambil dana talangan haji karena ujrah adalah besarnya balas jasa yang harus dibayarkan kepada bank. Berikut ini adalah tanggapan dari responden terhadap variabel dari ujrah yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Tanggapan Responden mengenai Variabel Ujrah**

No	Pernyataan	Rata - rata
1.	Jumlah pembayaran ujrah sangat mahal	5.18
2.	Pembayaran ujrah memberatkan Anda sebagai nasabah	5.11
3.	Jasa pengurusan haji dipersyaratkan dengan pemberian talangan haji	5.15
4.	Jumlah ujrah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah talangan yang diberikan	5.23
Rata – Rata		5.17

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil jawaban responden pada tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa tanggapan dari 40 responden terhadap variabel dari ujrah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel ujrah mengenai pernyataan “Jumlah pembayaran ujrah sangat mahal” menunjukkan rata – rata responden menjawab 5.18. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden berada di tengah – tengah berarti mengarah netral.

2. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel ujah mengenai pernyataan “Pembayaran ujah memberatkan Anda sebagai nasabah” menunjukkan rata – rata responden menjawab 5.11. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden berada di tengah – tengah mengarah netral.
3. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel ujah mengenai pernyataan “Jasa pengurusan haji dipersyaratkan dengan pemberian talangan haji”. menunjukkan rata – rata responden menjawab 5.15. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden berada di tengah – tengah mengarah netral.
4. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel ujah mengenai pernyataan “Jumlah ujah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah talangan yang diberikan” menunjukkan rata – rata responden menjawab 5.23. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden berada di tengah – tengah mengarah netral.
5. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel ujah menunjukkan rata – rata responden menjawab 5.17. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah netral.

#### **4.2.2 Deskripsi Mengenai Pernyataan dalam Variabel dari Pendapatan Nasabah**

Pendapatan nasabah merupakan aspek yang penting dan harus diperhatikan oleh semua orang yang akan mengambil dana talangan haji karena pendapatan itu digunakan untuk melunasi talangan yang telah dipinjamkan oleh bank. Berikut ini adalah tanggapan dari responden terhadap variabel dari pendapatan nasabah yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Tanggapan Responden mengenai Variabel Pendapatan Nasabah**

No	Pernyataan	Rata – rata
1.	Pendapatan yang saya peroleh telah mencukupi kebutuhan pangan, sandang, papan	7.21
2.	Saya mampu dan lancar membayar angsuran dana talangan haji	7.19
3.	Saya tidak mempunyai pendapatan tetap yang mencukupi untuk melunasi dana talangan haji	7.54
Rata – rata		7.31

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil jawaban responden pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa tanggapan dari 40 responden terhadap variabel dari pendapatan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pendapatan nasabah mengenai pernyataan “pendapatan yang saya peroleh telah mencukupi kebutuhan pangan, sandang, papan” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.21. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mendekati arah setuju. Jadi, jika pendapatan tersebut telah memenuhi kebutuhan sandang pangan papan berarti termasuk mempunyai pendapatan cukup sehingga masih bisa mempunyai sisa untuk kebutuhan lain seperti menjadi nasabah dana talangan haji.
2. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pendapatan nasabah mengenai pernyataan “Saya mampu dan lancar membayar angsuran dana talangan haji” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.19. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju. Jadi, responden nasabah dana talangan haji mampu dan lancar membayar angsuran.
3. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pendapatan nasabah mengenai pernyataan “Saya tidak mempunyai pendapatan tetap yang mencukupi untuk melunasi dana talangan haji” menunjukkan rata – rata

responden menjawab 7.54. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju. Jadi, sebagian besar responden nasabah dana talangan haji mempunyai pendapatan tetap karena merasa bisa melunasi dana talangan.

4. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pendapatan nasabah menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.31. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mendekati sangat setuju.

#### 4.2.3 Deskripsi Mengenai Pernyataan dalam Variabel dari Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek yang penting dan harus diperhatikan oleh semua orang yang akan mengambil dana talangan haji karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi calon nasabah untuk menjadi nasabah bank tersebut. Berikut ini adalah tanggapan dari responden terhadap variabel dari pelayanan yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Tanggapan Responden mengenai Variabel Pelayanan**

No	Pernyataan	Rata - rata
1.	Bank selalu memberikan informasi yang akurat dan terbaru ke nasabah	7.16
2.	Bank memberikan kemudahan saat pelaksanaan transaksi	7.31
3.	Karyawan bank mampu dan tanggap dalam menangani masalah yang timbul	7.14
4.	Karyawan bank ramah dan sopan dalam melayani nasabah	7.51
5.	Karyawan bank melayani dengan adil ke setiap nasabah dan bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah	7.21
6.	Karyawan bank mampu berkomunikasi baik dengan nasabah	7.28
7.	Karyawan bank tersebut bersih dan rapi dalam berpakaian	7.58
Rata – rata		7.31

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil jawaban responden pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa tanggapan dari 40 responden terhadap variabel dari akad dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Bank selalu memberikan informasi yang akurat dan terbaru ke nasabah” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.16 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.
2. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Bank memberikan kemudahan saat pelaksanaan transaksi” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.31 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.
3. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Karyawan bank mampu dan tanggap dalam menangani masalah yang timbul” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.14 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah setuju.
4. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Karyawan bank ramah dan sopan dalam melayani nasabah” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.51 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mendekati sangat setuju.
5. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Karyawan bank melayani dengan adil ke setiap nasabah dan bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.21 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.
6. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Karyawan bank mampu berkomunikasi baik dengan



nasabah” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.28 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.

7. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan mengenai pernyataan “Karyawan bank tersebut bersih dan rapi dalam berpakaian” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.58 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju mendekati sangat setuju.
8. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel pelayanan menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.31. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.

#### **4.2.4 Deskripsi Mengenai Pernyataan dalam Variabel dari Keputusan Menjadi Nasabah**

Keputusan menjadi nasabah adalah bentuk – bentuk pemilihan berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan keputusan yang terbaik untuk menjadi pelanggan bank. Berikut ini adalah tanggapan dari responden terhadap variabel dari keputusan menjadi nasabah yang diberikan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Tanggapan Responden mengenai Variabel Keputusan Menjadi Nasabah**

No	Pernyataan	Rata – rata
1.	Kinerja karyawan bank sangat baik	7.11
2.	Menjadi nasabah dana talangan haji sangat menyenangkan	6.93
3.	Informasi tentang dana talangan haji sangat mudah diperoleh	6.96
4.	Karyawan bank mampu menjalin kontak dengan nasabah secara baik	7.04
5.	Pelayanan dana talangan haji sangat memuaskan	6.99
6.	Ketika membuat keputusan menjadi nasabah memerlukan waktu yang lama	6.70
Rata – rata		6.95

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil jawaban responden pada tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa tanggapan dari 40 responden terhadap variabel dari keputusan menjadi nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Kinerja karyawan bank sangat baik” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.11 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.
2. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Menjadi nasabah dana talangan haji sangat menyenangkan” menunjukkan rata – rata responden menjawab 6.93 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden netral mendekati setuju.
3. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Informasi tentang dana talangan haji sangat mudah diperoleh” menunjukkan rata – rata responden menjawab 6.96 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah netral mendekati setuju.
4. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Karyawan bank mampu menjalin kontak dengan nasabah dengan baik” menunjukkan rata – rata responden menjawab 7.04 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah ke setuju.
5. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Pelayanan dana talangan haji sangat memuaskan” menunjukkan rata – rata responden menjawab 6.99 Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah netral mendekati setuju.

6. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah mengenai pernyataan “Ketika membuat keputusan menjadi nasabah memerlukan waktu yang lama” menunjukkan rata – rata responden menjawab 6.70. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah netral mendekati setuju.
7. Jawaban dari 40 responden terhadap variabel keputusan menjadi nasabah menunjukkan rata – rata responden menjawab 6.95. Dari jawaban responden di atas maka dapat dilihat bahwa jawaban responden mengarah netral mendekati setuju.

### **4.3 Analisis Kuantitatif**

#### **4.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:45).

Perhitungan uji validitas dengan menggunakan program SPSS *For Windows Ver. 16.0*. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan atas 25 item pertanyaan dari 40 responden, diperoleh hasil yang signifikan dari  $r$  hitung. Adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat sebagai berikut :

##### **a. Uji Validitas Variabel Ujrah**

Variabel ujrah terdiri dari 4 (empat) indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Dari Ujrah**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel (df = 40-2=38)	Sig	Keterangan
Ujrah	X1_1	0,896	0,2638	0.000	Valid
	X1_2	0,889	0,2638	0.000	Valid
	X1_3	0,908	0,2638	0.000	Valid
	X1_4	0,875	0,2638	0.000	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil uji validitas tabel 4.11 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung yang tertinggi adalah pada item indikator jasa pengurusan haji dipersyaratkan dengan pemberiansan talangan haji (X1\_3) sebesar 0,908 dan nilai r hitung yang terendah terdapat pada indikator jumlah ujarah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah talangan yang diberikan (X1\_4) sebesar 0,875 sedangkan r tabel dengan signifikan pada 5% pada (df=40-2=38) *one tailed* sebesar 0,2638 jadi dari empat pertanyaan untuk variabel kepercayaan adalah valid karena masing-masing pernyataan nilai r hitungnya > r tabel berarti masing-masing pernyataan dalam indikator ujarah memiliki kemampuan untuk mengukur variabel keputusan menjadi nasabah.

**c. Uji Validitas Variabel Pendapatan Nasabah**

Variabel pendapatan nasabah terdiri dari 3 (tiga) indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pendapatan Nasabah**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel (df = 40-2=38)	Sig	Keterangan
Pendapatan Nasabah	X2_1	0,849	0,2638	0.000	Valid
	X2_2	0,817	0,2638	0.000	Valid
	X2_3	0,904	0,2638	0.000	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil uji validitas tabel 4.12 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung yang tertinggi adalah pada item indikator saya tidak mempunyai pendapatan tetap yang mencukupi untuk melunasi dana talangan haji (X2\_3) sebesar 0,904 sedangkan nilai r hitung yang terendah terdapat pada item indikator pihak pendapatan yang saya mampu dan lancar membayar angsuran dana talangan haji (X2\_2) sebesar 0,817 sedangkan r tabel dengan signifikan pada 5% pada (df=40-2=38) *one tailed* sebesar 0,325 jadi dari tiga pertanyaan untuk variabel pendapatan nasabah adalah valid karena masing-masing pernyataan nilai r hitungnya > r tabel berarti masing-masing pernyataan dalam indikator pendapatan nasabah memiliki kemampuan untuk mengukur variabel keputusan menjadi nasabah.

**d. Uji Validitas Variabel Pelayanan**

Variabel kepuasan terdiri dari 7 (tujuh) indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel (df = 40-2=38)	Sig	Keterangan
Pelayanan	X3_1	0,830	0,2638	0.000	Valid
	X3_2	0,795	0,2638	0.000	Valid
	X3_3	0,870	0,2638	0.000	Valid
	X3_4	0,85	0,2638	0.000	Valid
	X3_5	0,832	0,2638	0.000	Valid
	X3_6	0,713	0,2638	0.000	Valid
	X3_7	0,880	0,2638	0.000	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil uji validitas tabel 4.13 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung yang tertinggi adalah pada item indikator karyawan bank bersih dan rapi dalam berpakaian (X3\_7) sebesar 0,880 sedangkan nilai r hitung yang terendah terdapat pada item indikator karyawan bank mampu berkomunikasi baik dengan nasabah (X3\_6) sebesar 0,713 sedangkan r tabel dengan signifikan pada 5% pada (df=40-2=38) *one tailed* sebesar 0,2638 jadi dari tujuh pertanyaan untuk variabel pelayanan adalah valid karena masing-masing pernyataan nilai r hitungnya > r tabel berarti masing-masing pernyataan dalam indikator pelayanan memiliki kemampuan untuk mengukur variabel keputusan menjadi nasabah.

**e. Uji Validitas Variabel Keputusan menjadi Nasabah**

Variabel keputusan menjadi nasabah terdiri dari 7 (tujuh) indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel dari Keputusan menjadi Nasabah**

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel (df = 40-2=38)	Sig	Keterangan
Keputusan menjadi nasabah	Y_1	0,863	0,2638	0.000	Valid
	Y_2	0,873	0,2638	0.000	Valid
	Y_3	0,890	0,2638	0.000	Valid
	Y_4	0,895	0,2638	0.000	Valid
	Y_5	0,914	0,2638	0.156	Valid
	Y_6	0,828	0,2638	0.000	Valid
	Y_7	0,164	0,2638	0.156	Tidak Valid

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari hasil uji validitas tabel 4.16 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung yang tertinggi adalah pada item indikator pelayanan dana talangan haji sangat memuaskan (Y\_5) sebesar 0,914 sedangkan nilai r hitung yang terendah terdapat pada item indikator ketika membuat keputusan menjadi nasabah memerlukan waktu yang lama (Y\_6) sebesar 0,828 sedangkan r tabel dengan signifikan pada 5% pada (df=40-2=38) *one tailed* sebesar 0,2638 jadi dari tujuh pertanyaan untuk variabel keputusan menjadi nasabah hanya ada enam yang valid karena pada indikator Y\_7 signifikannya melebihi 5% jadi untuk indikator Y\_7 dihapus tidak diikutkan dalam perhitungan. Untuk keenam item indikator nilai r hitungnya > r tabel berarti masing-masing pernyataan dalam indikator keputusan menjadi nasabah memiliki kemampuan untuk mengukur variabel keputusan menjadi nasabah.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2006 : 45). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap

pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan uji reliabilitas menggunakan program SPSS *For Windows Ver. 16.0* dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0.60 (Ghozali 2006 : 46). Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Alpha Cronbach</i> ( $\alpha$ ) Hitung	Angka Standar Reliabel	Keterangan
1.	Ujrah (X2)	0.913	0.6	Reliabel
2.	Pendapatan Nasabah (X3)	0.815	0.6	Reliabel
3.	Pelayanan (X4)	0.921	0.6	Reliabel
4.	Keputusan menjadi nasabah (Y)	0.939	0.6	Reliabel

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2012*

Dari hasil uji reliabilitas tabel 4.17 di atas diperoleh bahwa seluruh variabel mempunyai nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) > 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel atau dapat dikatakan bahwa semua variabel handal/layak dan dapat digunakan sebagai variabel pengukur dalam penelitian ini.

#### **4.4 Uji Kebaikan Model**

##### **4.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien determinasi menunjukkan prosentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan.



**Tabel 4.16**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 <sup>a</sup>	.357	.303	5.1603

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah, Pend nasabah

b. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2012*

Berdasarkan pada tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa nilai adjusted R Square menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,357. Hal ini berarti 35,7% variabel keputusan menjadi nasabah dana talangan haji dapat dipengaruhi oleh variabel independent dari ujarah, pendapatan nasabah dan pelayanan sedangkan sisanya (100% - 35,7% = 64,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel tersebut seperti produk, promosi, lokasi dan fasilitas yang disediakan seperti jaringan kantor dan jumlah ATM. Hutabarat, Sakti (2008) Mardalena, Ramli, Irsyad (2008).

#### 4.4.2 Uji - F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat/dependen. Ghozali (2001:44). Uji f digunakan untuk menguji antara variabel-variabel dari akad ( $X_1$ ), ujarah ( $X_2$ ), pendapatan nasabah ( $X_3$ ) dan pelayanan ( $X_4$ ) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) dana talangan haji. Taraf signifikansinya 5% atau 0,05 dengan  $N = 40$ ,  $dk = N - k - 1 = 40 - 4 - 1 = 35$  sehingga  $f$  tabel = 2,46 . Dari hasil perhitungan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS For Windows Ver. 16.0 diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji f dengan menggunakan SPSS**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531.841	3	177.280	6.657	.001 <sup>a</sup>
	Residual	958.634	36	26.629		
	Total	1490.475	39			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah, Pend nasabah

b. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Berdasarkan dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung sebesar 6.657 dengan tingkat signifikansi 0.001. Karena signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05, maka dikatakan model regresi untuk memprediksi keputusan menjadi nasabah (Y) sudah baik dan bisa dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

#### 4.5 Uji Asumsi klasik

##### 4.5.1 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*) Gozali (2006). Adanya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Batas dari *tolerance* adalah 0.01 dan batas VIF adalah 10. Apabila nilai *tolerance* dibawah 0.1 atau nilai VIF diatas 10, maka terjadi multikolonieritas. Tabel 4.18 berikut akan disajikan hasil uji multikolonieritas.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Ujrah	0.746	1.341	Bebas Multikolinieritas
Pendapatan nasabah	0.673	1.485	Bebas Multikolinieritas
Pelayanan	0.776	1.289	Bebas Multikolinieritas

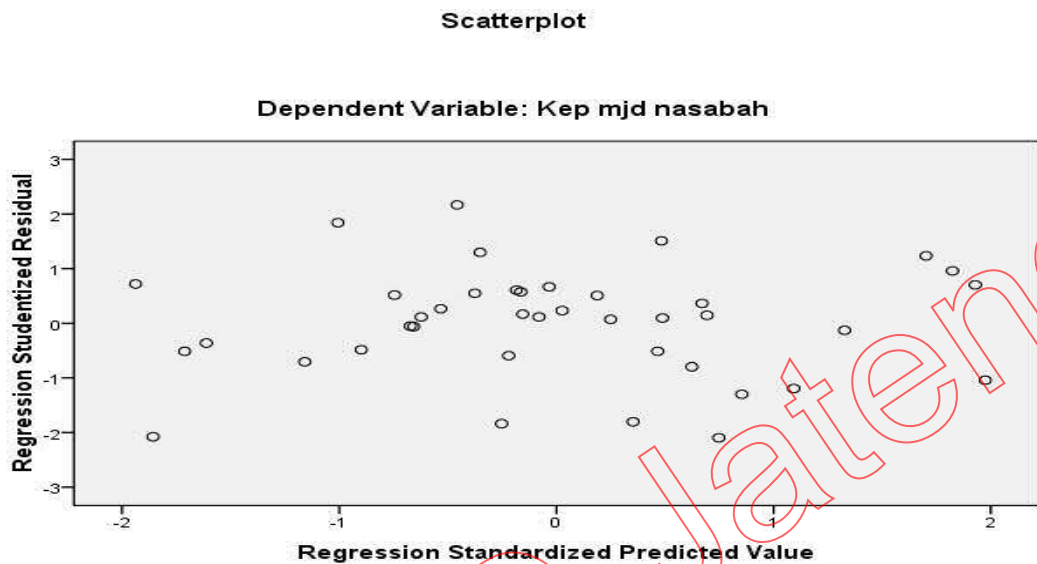
*Sumber : Data primer yang diolah tahun 2012*

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas, sehingga model regresi yang ada layak untuk dipakai.

#### 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006). Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilihat dari grafik *scatterplot* pada model yang ditunjukkan oleh grafik 4.1 berikut ini:

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



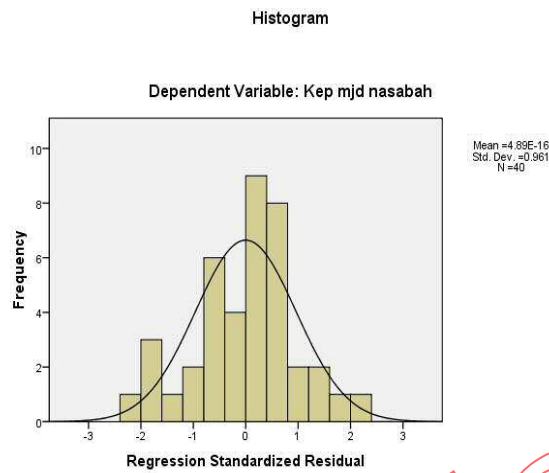
*Sumber : Data Primer yang diolah, 2012*

Dari grafik, terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi loyalitas keputusan menjadi nasabah.

#### **4.5.3 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Gozali, 2006). Pada penelitian ini, uji normalitas dilihat menggunakan analisis grafik.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas**

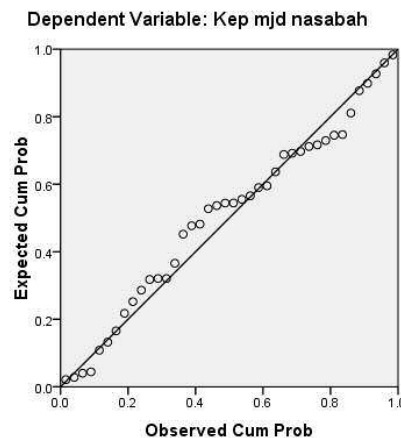


*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dari gambar 4.2 diatas maka dapat disimpulkan bahwa gambar tersebut berbentuk lonceng dapat diartikan bahwa data diatas adalah normal.

**Gambar 4.3**  
**Uji Pengujian Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber : Data primer yang diolah, 2012*

Dengan melihat tampilan grafik normal p-p plot pada gambar 4.4 , maka semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (normal). Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Ujrah	pend nasabah	pelayanan	kptsn mjd nsbah
N		40	40	40	40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	20.662	21.938	51.188	41.725
	Std. Deviation	6.9903	3.0575	6.1150	6.1820
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.138	.083	.073
	Positive	.105	.117	.083	.073
	Negative	-.103	-.138	-.061	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.662	.874	.528	.464
Asymp. Sig. (2-tailed)		.773	.430	.943	.982

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel 4.21 terlihat bahwa nilai *P-value* yaitu *Asymp.Sig* ujarah (X1) bernilai  $0.773 > 0.05$ , pendapatan nasabah (X2) bernilai  $0.430 > 0.05$ , pelayanan bernilai (X3)  $0.943 > 0.05$  dan keputusan menjadi nasabah (Y) bernilai  $0.982 > 0.05$ . Semua variabel diatas  $0.05$  sehingga disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

#### 4.5.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menguji atau menganalisa pengaruh ujarah (X<sub>1</sub>), pendapatan nasabah (X<sub>2</sub>) dan pelayanan (X<sub>3</sub>) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS *For Windows Ver. 16*, maka diperoleh hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.008	7.758		1.290	.205		
Ujrah	-.069	.134	-.078	-.513	.611	.782	1.279
Pend nasabah	.134	.326	.066	.410	.684	.686	1.459
Pelayanan	.590	.149	.584	3.966	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan perhitungan dari hasil regresi berganda pada tabel 4.20 di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,008 - 0,069 (X_1) + 0,134 (X_2) + 0,590 (X_3)$$

Dengan

Y	=	keputusan menjadi nasabah
b <sub>0</sub>	=	konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , b <sub>4</sub>	=	koefisien
X <sub>1</sub>	=	ujrah
X <sub>2</sub>	=	pendapatan nasabah
X <sub>3</sub>	=	pelayanan

Dari hasil persamaan di atas dapat diartikan bahwa :

1. Konstanta sebesar 10,008 dapat diartikan tanpa ada variabel ujrah, pendapatan nasabah dan pelayanan maka ada kecenderungan keputusan menjadi dana talangan haji akan naik sebesar 10,008.
2. Koefisien regresi untuk variabel dari ujrah (X<sub>1</sub>) adalah sebesar - 0,069 menyatakan bahwa semakin responden menilai jumlah ujrah yang dibayarkan semakin mahal maka ada kecenderungan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji akan menurun sebesar 0,069.

3. Koefisien regresi untuk variabel pendapatan nasabah ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,134 menyatakan bahwa semakin baik responden menilai pendapatan yang diperoleh telah memenuhi kebutuhannya maka ada kecenderungan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji akan naik sebesar 0,134.
4. Koefisien regresi untuk variabel pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,590 menyatakan bahwa semakin baik penilaian responden tentang pelayanan bank yang baik dan memuaskan pada nasabah maka ada kecenderungan kenaikan keputusan menjadi nasabah dana talangan haji sebesar 0,590.

## 4.6 Pengujian Hipotesis

### 4.6.1 Uji-t

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas (independen) yaitu ujarah ( $X_1$ ), pendapatan nasabah ( $X_2$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu keputusan menjadi nasabah. Dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dengan  $N = 40$ ,  $dk = n - k = 40 - 3 = 37$  sehingga  $t\text{-tabel} = 1,684$ .

Berikut ini adalah hasil uji statistik t dengan menggunakan SPSS  
*For Windows Ver 16.0*



**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji t dengan menggunakan SPSS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.008	7.758		1.290	.205		
Ujrah	-.069	.134	-.078	-.513	.611	.782	1.279
Pend nasabah	.134	.326	.066	.410	.684	.686	1.459
Pelayanan	.590	.149	.584	3.966	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

Sumber : Data Primer yang diolah, 2012

**a. Pengujian Variabel Ujrah terhadap Keputusan menjadi nasabah**

Derajat signifikansi 5% atau 0,05 dengan  $N = 40$ , derajat kebebasan  $= N - k = 40 - 4 = 36$ ,  $t$  tabel = 1,6863. Berdasarkan perhitungan pada pengujian  $t$  dengan tingkat signifikansi 5% dan  $dk$  37, diketahui nilai tes untuk variabel ujrah ( $X_1$ ) adalah  $-0,513 < 1,6883$  pada taraf signifikansi  $0,611 > 0,05$ .

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa :

$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh signifikan antara  $X_1$  (ujrah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial.

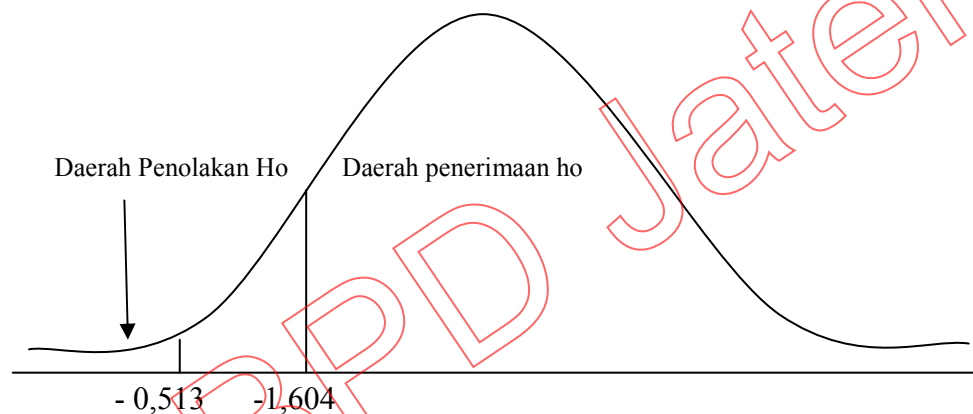
$H_{a1} : \beta < 0$  ada pengaruh negatif antara  $X_1$  (ujrah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel ujrah terhadap keputusan menjadi nasabah. Mungkin dikarenakan besarnya jumlah ujrah mungkin masih cukup rasional dan terjangkau. Apalagi bagi umat muslim, menunaikan haji merupakan kewajiban dalam rukun islam. Jadi, bagaimanapun caranya harus bisa melakukan itu karena merupakan

suatu kewajiban. Mereka rela melakukan pengorbanan demi bisa menjalankan ibadah haji. Keinginan – keinginan lain dikorbankan. Adanya dana talangan haji saja mungkin menurut mereka sudah terbantu sekali walaupun harus membayar ujarah. Mereka bersedia saja membayar ujarah karena itu dah merupakan kewajiban. Jadi pengorabanan akan dilakukan oleh nasabah tersebut.

Berikut ini adalah gambar dari hasil uji – t hipotesis ujarah:

**Gambar 4.4**  
**Pengujian ujarah**



**b. Pengujian Variabel Pendapatan Nasabah terhadap Keputusan menjadi nasabah**

Derajat signifikansi 5% atau 0,05 dengan  $N = 40$ , derajat kebebasan =  $N-k= 40-3 = 37$ ,  $t$  tabel = 1,6883. Berdasarkan perhitungan pada pengujian  $t$  dengan tingkat signifikansi 5% dan  $dk$  37, diketahui nilai  $t_{es}$  untuk variabel pendapatan nasabah ( $X_2$ ) adalah  $0,410 < 1,6883$  pada taraf signifikansi  $0,684 > 0,05$ .

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa :

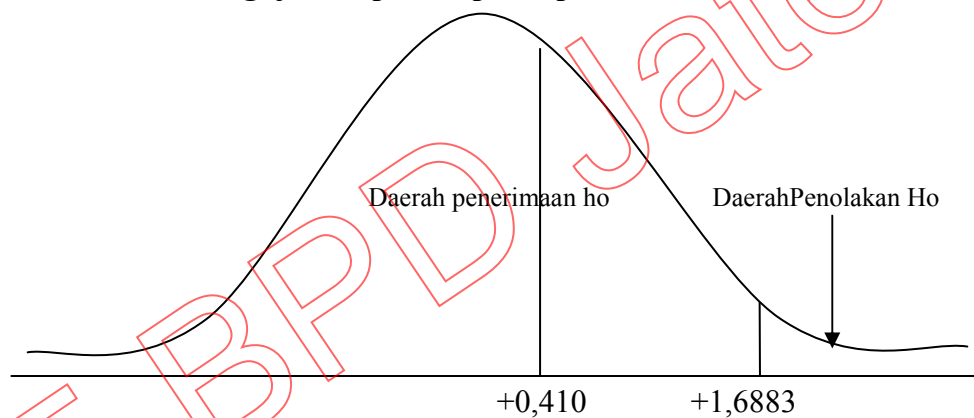
$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh antara  $X_2$  (pendapatan nasabah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial.

$H_{a2} : \beta > 0$  ada pengaruh positif antara  $X_2$  (pendapatan nasabah) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel pendapatan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah. Mungkin dikarenakan angsuran tiap bulannya masih bisa terjangkau dengan pendapatan yang diperolehnya. Mereka sudah memprioritaskan untuk naik haji. Apapun akan dikorbankan. Jadi tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah.

Berikut adalah gambar dari hasil uji – t hipotesis pendapatan nasabah :

**Gambar 4.5**  
**Pengujian Hipotesis pendapatan nasabah**



c. **Pengujian Variabel Pelayanan terhadap Keputusan menjadi nasabah**

Derajat signifikansi 5% atau 0,05 dengan  $N = 40$ , derajat kebebasan =  $N-k = 40-3 = 37$ ,  $t$  tabel = 1,6883. Berdasarkan perhitungan pada pengujian  $t$  dengan tingkat signifikansi 5% dan dk 37, diketahui nilai  $t_{es}$  untuk variabel pelayanan ( $X_4$ ) adalah  $3,966 > 1,684$  pada taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa :

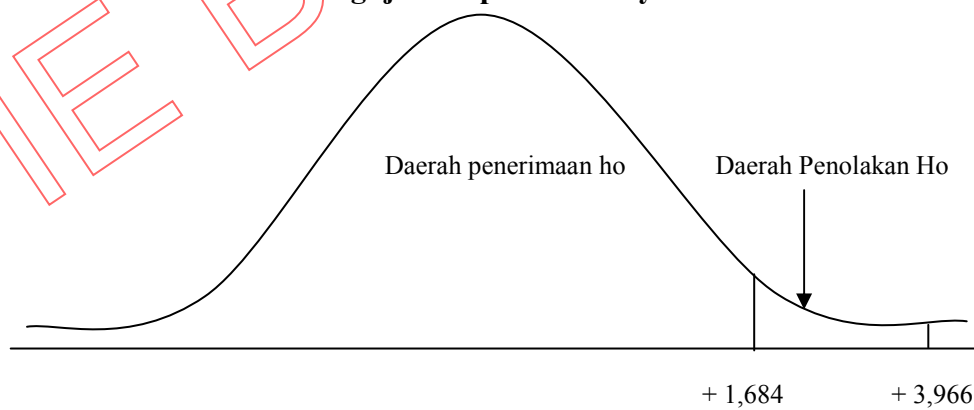
$H_0 : \beta = 0$  tidak ada pengaruh signifikan antara  $X_4$  (pelayanan) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial

$H_{a3} : \beta > 0$  ada pengaruh positif dan signifikan antara  $X_4$  (pelayanan) terhadap  $Y$  (keputusan menjadi nasabah) secara parsial.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah. Pelayanan yang baik dan cepat membuat nasabah merasa puas dan memutuskan untuk menjadi nasabah dana talangan haji. Pelayanan bisa berupa pemberian informasi yang akurat dan terbaru pada nasabah, keramahan karyawan bank, kemudahan saat transaksi, penampilan karyawan bank, cara komunikasi karyawan bank pada nasabahnya, menangani complain masalah yang timbul dan sebagainya. Jika hal tersebut terpenuhi maka menarik calon nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji. Hal ini sejalan dengan Lubis, AN (2008) dan Sudartik (2009) menjelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan menjadi nasabah.

Berikut adalah gambar dari hasil uji - t hipotesis pelayanan :

**Gambar 4.6**  
**Pengujian Hipotesis Pelayanan**



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh akad, ujah, pendapatan nasabah dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan uji – t dapat disimpulkan bahwa ujah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Nilai koefisien negatif terbukti menunjukkan bahwa variabel ujah berpengaruh negatif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Jadi, ujah terbukti berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa besar kecilnya ujah yang harus dibayarkan tidak mempengaruhi keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.
2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan uji – t dapat disimpulkan bahwa pendapatan nasabah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Nilai koefisien positif terbukti menunjukkan bahwa variabel pendapatan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Jadi, pendapatan nasabah terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pendapatan nasabah yang diperoleh masyarakat masuk katagori cukup artinya mencukupi kebutuhannya jadi, tidak mempengaruhi keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.
3. Variabel pelayanan memang mempunyai peranan yang sangat penting untuk memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan uji – t dapat disimpulkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya maka keputusan menjadi nasabah dana talangan haji semakin tinggi.

4. Koefisien determinasi atau *adjusted R square* sebesar 35,7% yang dipengaruhi oleh variabel pelayanan. Sisanya 64,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut seperti produk, promosi, lokasi dan fasilitas yang disediakan seperti jaringan kantor dan jumlah ATM.

## 5.2 Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian ini ditemukan keterbatasan-keterbatasan penelitian sehingga penelitian ini dirasakan masih kurang sempurna yang apabila diatasi maka penelitian selanjutnya akan didapatkan hasil yang akurat. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain :

1. Jangka waktu penelitian yang cukup singkat untuk mengetahui pengaruh faktor ujrah, pendapatan nasabah dan pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji.
2. Sampel penelitian ini hanya 40 responden. Hal ini dikarenakan susahnya mendapatkan informasi tentang nasabah yang menggunakan dana talangan haji. Berbagai cara telah dilakukan dan akhirnya memutuskan untuk menggunakan sampel sebanyak 40 saja.
3. Obyek penelitian ini juga masih sangat heterogen.
4. Penentuan variabel penelitian yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah, sehingga faktor – faktor lain seperti produk, promosi, lokasi dan fasilitas yang disediakan seperti jaringan kantor dan jumlah ATM belum dapat diteliti oleh peneliti saat ini.

### 5.3 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Jangka waktu penelitian juga bisa lebih lama sehingga bisa mendapatkan jumlah sampel yang bisa lebih mencukupi.
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya bisa fokus secara spesifik pada satu bank tertentu saja.
3. Hendaknya peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel dan indikator yang ada dalam penelitian ini dan mencari faktor-faktor lain yang lebih *relevan* yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah dana talangan haji contohnya produk, promosi, lokasi dan fasilitas yang disediakan seperti jaringan kantor dan jumlah ATM.

### 5.4 Implikasi Manajerial

1. Kondisi di jaman yang semakin berkembang ini banyak bank-bank syariah baru yang bermunculan sehingga bank harus meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah, mempromosikan produk dana talangan haji sehingga mempunyai keunggulan tersendiri dan beda dari bank yang lain. Untuk mencapai hal tersebut memang tidak gampang pihak bank harus punya strategi-strategi yang baik dengan demikian nasabah akan merasa tertarik menjadi nasabah dan akhirnya memutuskan menjadi nasabah dana talangan haji. Misalnya dengan pemberian informasi tentang dana talangan haji yang lebih banyak kepada masyarakat, karena belum banyak diketahui sehingga bisa membuat masyarakat memutuskan untuk menjadi calon nasabah bank tersebut.
2. Bagi bank, sebenarnya terbuka peluang yang sangat bagus karena didalam penelitian ini ujah dan pendapatan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dana talangan haji. Itu berarti pendapatan masyarakat dalam katagori tercukupi. Maka bank bisa melakukan

pencarian nasabah lebih banyak lagi karena minat masyarakat untuk menjadi nasabah dana talangan haji sangat tinggi. Caranya mungkin bisa melakukan kerjasama dengan instansi – instansi yang cukup potensial melalui penawaran debit rekening untuk dana talangan haji.

STIE BPD Jateng



## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur.2007.*Payung Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Aryaningsih (2008), Pengaruh Suku Bunga, Inflasi dan Jumlah Pendapatan Terhadap Keputusan Permintaan Kredit.
- Athiek (2010), Analisis Pengaruh Sikap, Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membeli Produk Jasa Lembaga Keuangan Syariah.
- Bank Syari'ah Mandiri (2012), Dana Talangan Haji, Tabungan Mabur.
- Di Jateng- Daftar Tunggu Keberangkatan Haji Sampai Tahun 2021, tersedia di [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) (28 Maret 2012).
- Ghozali, Imam.2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 1.Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam.2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam.2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- <http://www.4skripsi.com/metodologi-penelitian/teknik-pengambilan-sampel-penelitian.html#ixzz27THzlO00>
- Hutabarat, Sakti (2008), Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah di Pekanbaru.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Lubis, AN (2008), Analisis Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.1, No.2, 42-47.
- Mardalena (2008), Analisis Faktor – Faktor Keputusan Nasabah untuk Menabung Di Bank Syari'ah Di Medan, *MEPA Ekonomi*, Vol.3, No.2.
- Mardalena, Ramli, Irsyad (2008), Analisis Faktor – Faktor Keputusan Masyarakat dalam Menabung pada Bank Syariah di Medan.
- Mas'ud, Fuad (2010), *Survei Diagnosis Organisional Konsep&Aplikasi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Pengertian Manajemen Perbankan, tersedia di Blog Komunitas Perbankan (1April 2010)

Raharjo, Sugeng (2010), Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Status Pekerjaan Nasabah, Jangka Waktu Kredit Terhadap Keputusan Jumlah Pengambilan Kredit, Vol.18, No.13.

Rekapitulasi Pelunasan Jama'ah Haji Tunda, tersedia di [www.kemeneg.go.id](http://www.kemeneg.go.id) (28 Maret 2012)

Rekapitulasi Pelunasan BPIH Reguler dan Khusus Tahun 2010 – 2011, tersedia di [www.kemeneg.go.id](http://www.kemeneg.go.id) (27 Maret 2012)

Sudartik (2009), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana, Skripsi – dipublikasikan.

Yulianti, Rahmani Timorita (2008), Asas- Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syariah, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.3, No.2

[www.jii.go.id](http://www.jii.go.id)

## UJI VALIDITAS UJRAH (X1)

### Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	Ujrah
x1_1	Pearson Correlation	1	.825**	.743**	.610**	.896**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
x1_2	Pearson Correlation	.825**	1	.651**	.691**	.889**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
x1_3	Pearson Correlation	.743**	.651**	1	.847**	.908**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
x1_4	Pearson Correlation	.610**	.691**	.847**	1	.875**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
Ujrah	Pearson Correlation	.896**	.889**	.908**	.875**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## UJI VALIDITAS PENDAPATAN NASABAH (X2)

### Correlations

		x2_1	x2_2	x2_3	Pend nasabah
x2_1	Pearson Correlation	1	.516**	.638**	.849**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
x2_2	Pearson Correlation	.516**	1	.659**	.817**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
x2_3	Pearson Correlation	.638**	.659**	1	.904**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
Pend nasabah	Pearson Correlation	.849**	.817**	.904**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## UJI VALIDITAS PELAYANAN (X3)

### Correlations

		x3_1	x3_2	x3_3	x3_4	x3_5	x3_6	x3_7	Pelayanan
x3_1	Pearson Correlation	1	.573**	.671**	.662**	.601**	.491**	.721**	.830**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_2	Pearson Correlation	.573**	1	.608**	.656**	.550**	.491**	.710**	.795**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_3	Pearson Correlation	.671**	.608**	1	.738**	.693**	.632**	.719**	.870**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_4	Pearson Correlation	.662**	.656**	.738**	1	.674**	.471**	.689**	.856**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_5	Pearson Correlation	.601**	.550**	.693**	.674**	1	.646**	.684**	.832**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_6	Pearson Correlation	.491**	.491**	.632**	.471**	.646**	1	.528**	.713**
	Sig. (1-tailed)	.001	.001	.000	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3_7	Pearson Correlation	.721**	.710**	.719**	.689**	.684**	.528**	1	.880**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pelayanan	Pearson Correlation	.830**	.795**	.870**	.856**	.832**	.713**	.880**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## UJI VALIDITAS KEPUTUSAN MENJADI NASABAH (Y)

**Correlations**

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	Kep mjd nasabah
y1	Pearson Correlation	1	.660**	.706**	.769**	.744**	.655**	.863**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y2	Pearson Correlation	.660**	1	.709**	.698**	.797**	.723**	.873**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y3	Pearson Correlation	.706**	.709**	1	.771**	.832**	.671**	.890**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y4	Pearson Correlation	.769**	.698**	.771**	1	.826**	.676**	.895**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y5	Pearson Correlation	.744**	.797**	.832**	.826**	1	.617**	.914**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y6	Pearson Correlation	.655**	.723**	.671**	.676**	.617**	1	.828**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kep mjd nasabah	Pearson Correlation	.863**	.873**	.890**	.895**	.914**	.828**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## UJI RELIABILITAS UJRAH (X1)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1_1	15.488	27.647	.808	.795	.886
x1_2	15.550	28.049	.797	.767	.890
x1_3	15.513	26.955	.825	.823	.880
x1_4	15.438	30.464	.789	.793	.894

## UJI RELIABILITAS PENDAPATAN NASABAH (X2)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.821	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2_1	14.725	4.435	.641	.423	.774
x2_2	14.750	5.397	.651	.449	.778
x2_3	14.400	3.785	.742	.555	.668

### UJI RELIABILITAS PELAYANAN (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.922	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3_1	44.025	26.448	.748	.589	.911
x3_2	43.875	28.446	.718	.569	.912
x3_3	44.050	28.151	.823	.698	.903
x3_4	43.675	26.353	.788	.669	.906
x3_5	43.975	28.115	.769	.637	.907
x3_6	43.912	30.781	.634	.506	.920
x3_7	43.612	26.558	.826	.712	.901

### UJI RELIABILITAS KEPUTUSAN MENJADI NASABAH(Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.940	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	34.613	26.493	.796	.655	.930
y2	34.800	26.779	.813	.725	.928
y3	34.762	26.679	.838	.741	.925
y4	34.688	27.958	.853	.759	.925
y5	34.738	26.090	.871	.838	.920
y6	35.025	27.192	.747	.637	.936

## UJI MULTIKOLONIERITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.008	7.758		1.290	.205		
Ujrah	-.069	.134	-.078	-.513	.611	.782	1.279
Pend nasabah	.134	.326	.066	.410	.684	.686	1.459
Pelayanan	.590	.149	.584	3.966	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Scatterplot**

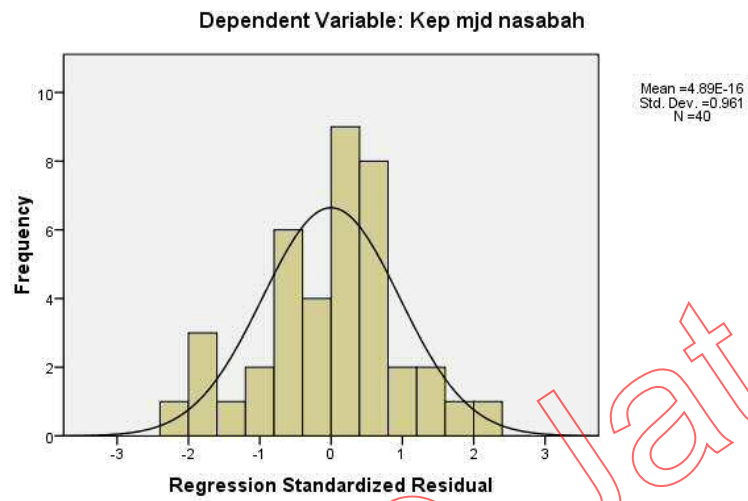
Dependent Variable: Kep mjd nasabah



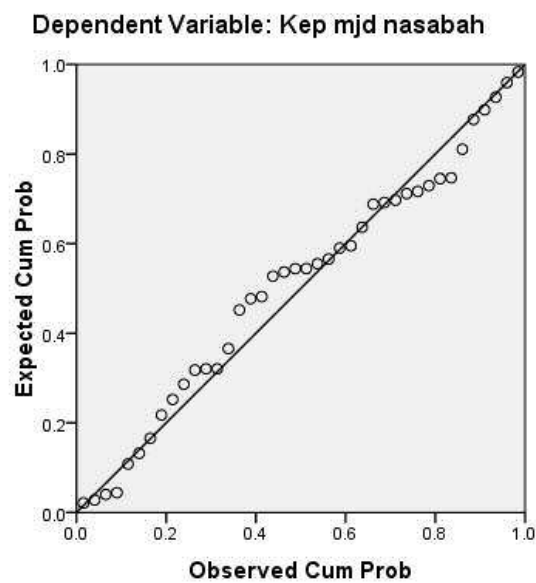


# UJI NORMALITAS

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Ujrah	Pend nasabah	Pelayanan	Kep mjd nasabah
N		40	40	40	40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	20.662	21.938	51.188	41.725
	Std. Deviation	6.9903	3.0575	6.1150	6.1820
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.138	.083	.073
	Positive	.105	.117	.083	.073
	Negative	-.103	-.138	-.061	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.662	.874	.528	.464
Asymp. Sig. (2-tailed)		.773	.430	.943	.982

a. Test distribution is Normal.

## ANALISIS REGRESI BERGANDA

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.008	7.758		1.290	.205		
Ujrah	-.069	.134	-.078	-.513	.611	.782	1.279
Pend nasabah	.134	.326	.066	.410	.684	.686	1.459
Pelayanan	.590	.149	.584	3.966	.000	.825	1.212

a. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 <sup>a</sup>	.357	.303	5.1603

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah, Pend nasabah

b. Dependent Variable: Kep mjd nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531.841	3	177.280	6.657	.001 <sup>a</sup>
	Residual	958.634	36	26.629		
	Total	1490.475	39			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah, Pend nasabah

b. Dependent Variable: Kep mjd nasabah



Kepada,  
Yth. Bpk/Ibu/Sdr.Nasabah  
Dana Talangan Haji

Dengan hormat,

Dengan ini Saya mahasiswa STIE Bank BPD Jateng, jurusan Manajemen Perbankan sedang melakukan penelitian guna memenuhi syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi STIE Bank BPD Jateng Semarang. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Saya mohon dengan hormat kepada Bpk/Ibu/Sdr untuk berkenan mengisi seluruh pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut. Mengingat penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, maka saya akan menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang telah diberikan.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan, partisipasi dan kerjasama dari Bpk/Ibu/Sdr, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Uut Marthanisa

NIM : 1M.08.1221

- ❖ Petunjuk pengisian daftar pertanyaan ini berilah tanda **silang ( X )** pada garis interval yang anda anggap paling sesuai dengan Bpk/Ibu/Sdr(i).

Keterangan :

**SS : Sangat Setuju**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

Contohnya :

STS		SS
0	5	10

## I. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
- c. Lama Menjadi Nasabah : a. < 1 tahun c. 3-4 tahun  
b. 1-2 tahun d. > 4 tahun
- d. Usia : a. <20 tahun d. 41-50 tahun  
b. 20 - 30 tahun e. > 50 tahun  
c. 31 – 40 tahun
- e. Pendidikan Terakhir : a. SD e. S1  
b. SMP f. S2  
c. SMA g. Lain-lain .....  
d. Diploma (sebutkan)
- f. Pekerjaan : a. Pelajar d. Pedagang  
b. Pegawai Negri e. Lain-lain .....  
c. Pegawai swasta (sebutkan)
- g. Penghasilan per bulan : a. < Rp 1.000.000  
b. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000  
c. Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000  
d. > Rp. 5.000.000

NO	PERNYATAAN	GARIS INTERVAL
1.	<b>Pernyataan Variabel Ujrah (X1)</b>	
a.	Jumlah pembayaran ujrah sangat mahal.	STS _____ SS
b.	Pembayaran ujrah memberatkan Anda sebagai nasabah.	STS _____ SS
c.	Jasa pengurusan haji dipersyaratkan dengan pemberian talangan haji.	STS _____ SS
d.	Jumlah ujrah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah talangan yang diberikan.	STS _____ SS

2.	<b>Pernyataan Variabel Pendapatan Nasabah (X2)</b>	
a.	Pendapatan yang saya peroleh telah mencukupi kebutuhan pangan, sandang dan papan.	STS _____ SS
b.	Saya mampu dan lancar membayar angsuran dana talangan haji.	STS _____ SS
c.	Saya tidak mempunyai pendapatan tetap yang mencukupi untuk melunasi dana talangan haji.	STS _____ SS
3.	<b>Pernyataan Variabel Pelayanan (X3)</b>	
a.	Bank selalu memberikan informasi yang akurat dan terbaru ke nasabah.	STS _____ SS
b.	Bank memberikan kemudahan saat pelaksanaan transaksi.	STS _____ SS
c.	Karyawan bank mampu dan tanggap dalam menangani masalah yang timbul.	STS _____ SS
d.	Karyawan bank ramah dan sopan dalam melayani nasabah.	STS _____ SS
e.	Karyawan bank melayani dengan adil ke setiap nasabah dan bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah.	STS _____ SS
f.	Karyawan bank mampu berkomunikasi baik dengan nasabah.	STS _____ SS
g.	Karyawan bank tersebut bersih dan rapi dalam berpakaian.	STS _____ SS
4.	<b>Pernyataan Variabel Keputusan menjadi nasabah Dana Talangan Haji (Y)</b>	
a.	Kinerja karyawan bank sangat baik.	STS _____ SS

b.	Menjadi nasabah dana talangan haji sangat memuaskan.	<u>STS</u> <u>SS</u>
c.	Informasi tentang dana talangan haji sangat mudah diperoleh.	<u>STS</u> <u>SS</u>
d.	Karyawan bank mampu menjalin kontak dengan nasabah secara baik.	<u>STS</u> <u>SS</u>
e.	Pelayanan dana talangan haji sangat memuaskan.	<u>STS</u> <u>SS</u>
f.	Ketika membuat keputusan menjadi nasabah memerlukan waktu yang lama.	<u>STS</u> <u>SS</u>
g.	Saya mudah berubah pikiran dalam membuat keputusan.	<u>STS</u> <u>SS</u>

Terima kasih atas bantuan para nasabah Dana Talangan Haji yang telah mengisi kuisioner ini.

Semarang, ..... Juni 2012

Peneliti

## CURRICULUM VITAE

NAMA : UUT MARTHANISA  
TTL : KAB.SEMARANG, 7 FEBRUARI 1990  
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN  
AGAMA : ISLAM  
STATUS :BELUM MENIKAH  
ALAMAT : REJOSARI RT01 RW 05 POJOKSARI  
AMBARAWA – KAB.SEMARANG  
EMAIL : marthanisa.stiebpd@gmail.com  
CP : 085 642 648 242

### Riwayat Pendidikan :

1. Tahun 2002 lulus SDN Panjang 03
2. Tahun 2005 lulus SMP N 2 Ambarawa
3. Tahun 2008 lulus SMA N 1 Ambarawa