

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “ *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Terhadap Program Laku Pandai Bank Syariah*” (Studi Kasus BTPN Syariah Mojokerto). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa (7P) terhadap rendahnya minat masyarakat terhadap laku pandai di bank syariah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang berbasis studi kasus, dimana penelitian ini hanya terbatas pada satu kasus dan satu wilayah tertentu. Penelitian ini menggunakan teori bauran pemasaran jasa (7P) dalam mengukur minat nasabah terhadap program BTPN WOW! iB dan di uji menggunakan alat analisis uji regresi linier berganda. Bauran pemasaran digunakan peneliti sebagai faktor yang kemudian disebut X atau variabel bebas. 7P yang dimaksud adalah Produk (X1), Harga (X2), Tempat(X3). Promosi (X4), SDM (X5), Bukti fisik (X6) dan Proses (X7). Sedangkan untuk variabel terikat adalah Minat (Y).

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dari 7 variabel bebas yang digunakan, hanya terdapat 3 variabel yang berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat terhadap produk BTPN WOW! iB. Jadi faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat terhadap program BTPN WOW! iB ada 3 yaitu faktor harga (X2), tempat (X3) dan SDM (X5). Besaran kontribusi variabel berpengaruh sebesar 30% dengan rincian 17% untuk SDM, 11% untuk tempat dan 2% untuk harga. Sehingga ditentukan bahwa variabel yang paling dominan adalah SDM.

Kata kunci, Minat dan Laku Pandai Bank Syariah

ABSTRACT

The reseach entitled "Factors Affecting the Low Interest of Public in the Branchless Banking Program of Syariah Bank" (Case Study of BTPN Syariah Mojokerto). Aims to recognize the effect of service marketing mix (7P) on the low interest of public in branchless banking of sharia banking.

This research is a kind of quantitative research which applies descriptive approach. The descriptive quantitative research used in this study is case-based study in which this study is restricted to only one case and one particular area. Based on the results, the researcher used the theory of service marketing mix (7P) in measuring customers' interests in the program BTPN WOW! iB. Marketing mix used by researcher as a factor which is called X or independent variable. 7P in question is Product (X1), Price (X2), Place (X3). Promotion (X4), Human Resources (X5), Physical Proof (X6) and Process (X7). While for the dependent variable is Interests (Y).

Based on the regression test conducted by the researcher showed that from 7 free variables used, there were only 3 variables that have an effect on the low interest of public to the product of BTPN WOW! iB. Thus, the factors that affected the low interest of public to the program BTPN WOW! iB there were 3 factors; price factor (X2), place (X3) and Human Resources (X5). Total Contribution of Variable independets can be seen on the number of R square shows = 0,300, this figure shows that the influence of 3 variables is 30% with the contribution of human resources (17%) Place (11%) Price (2%). The most dominant variable is human resources.

Keywords: Interests and Branchless Banking of Syariah Bank

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan skripsi ini menggunakan transliterasi Arab-Indonesia yang ditetapkan dalam pedoman teknik penulisan skripsi Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura sebagai berikut:

NO	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
1	ا	,	ط	t{
2	ب	B	ظ	z{
3	ت	T	ع	,
4	ث	T	غ	Gh
5	ج	J	ف	F
6	ح	h	ق	Q
7	خ	K	ك	K
8	د	D	ل	L
9	ذ	D	م	M
10	ر	R	ن	N
11	ز	Z	و	W
12	س	S	ه	H

13	ش	S	ع	,
14	ص	s	ي	y
15	ض	d		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang madd ditulis dengan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf a<, i< dan u<. Bunyi hidup dobel (*diftong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf ay dan aw. Bunyi hidup (*vocalization* atau *harakah*) huruf konsonan akhir sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut.

MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan

Allah”

(HR Tirmidzi)

Selalu ada pertolongan Allah.

Entah di ujung atau persimpangan jalan.

Percayalah do’amu diijabah.

(-NSWard-)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Karya Tulis berupa Skripsi ini saya persembahkan kepada orang - orang yang telah berjasa dalam hidup penulis”

IBU Khusnul Khotimah

Terimakasih untuk segala curahan kasih sayang. Terimakasih selalu jadi pendo'a yang selalu diijabah. Dan terimakasih untuk segala pembelajaran yang telah engkau ajarkan. Terimakasih untuk setiap doa yang tidak pernah berhenti, untuk selalu jadi penyabar dan pembesar hati. Terimakasih untuk selalu menjadi ibu sekaligus sahabat yang paling mengerti. Siapapun aku hari ini, itu bukan karena aku. Tapi karena doamu yang terkabul. Semoga kebaikan, kesehatan dan panjang umur selalu menyertaimu dan semoga aku adalah salah satu syukur yang selalu kau banggakan. Amin...

Ayah Senadi

Terimakasih untuk setiap kekuatan dan ketangguhanmu demi kami. Terimakasih untuk setiap titian perjuangan yang tidak bertepi. Dan terimakasih selalu jadi laki-laki yang begitu membuat nia begitu bahagia jadi perempuan tersayangmu. Sehat selalu dan panjang umur yah. Putrimu masih ingin selalu jadi putrimu. Amin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang, puji syukur kepada Allah yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Faktor-Faktor Stimulus Pemasaran yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Bertransaksi dengan Laku Pandai Bank Syariah (Studi Kasus BTPN Syariah Mojokerto)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menempuh Program Sarjana Ekonomi Syariah Fakultas Ilmu Keislaman. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimah kasih kepada :

1. Orang tua tercinta peneliti, Ayah Senadi dan Ibu Khusnul Khotimah, atas curahan dan limpahan doa serta cinta kasih kepada peneliti selama ini. Tidak lupa untuk saudara satu-satunya, M. Irfan Kusnadi, sebagai penyemangat sekaligus rekan berjuang untuk membahagiakan orang tua kami.
2. Dekan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura, ibu Shofiyun Nahidloh, S.Ag., M.H.I.
3. Dosen Pembimbing Skripsi yakni Bapak Firman Setiawan, S.EI., M.EI yang telah dengan sabar menyematkan nasehat, arahan, dan pengalamannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Yang termulia oleh keberkahan ilmunya, segenap Dosen Fakultas Keislaman yang pernah menjadi dosen mata kuliah peneliti: Bpk. Dony Burhan Noor Hasan, Lc., M.A, Ibu. Lailatul Qadariyah, S.HI,M.E.I., Bpk. Dr. Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I, Bpk. Holis, S.HI., M.HI, Bpk. Khoirun Nasikh, S.HI., M.HI, Ibu. Lilis Suaibah, S.Pd., M.Pd, Ibu. Aldila Septiana, S.Pd., M.Pd, Bpk. Ahmad Musadad,S.HI.,M.SI, Bpk. Dzikrulloh S.EI., M.SEI.
5. Kepada teman-teman seperjuangan di BEM FIK 2015 dan HIMAESYA 2016 yang telah memberikan wadah & pengalaman yang luar biasa kepada peneliti.
6. Seluruh teman seperjuangan di Ekonomi Syariah angkatan 2014, yang juga telah memberikan dukungan dan pengalaman kepada peneliti di tanah rantau ini.
7. Seluruh sahabat sekaligus saudara seperjuangan di ES-C 14 yang memberikan pengalaman, persaudaraan, dan semangat yang luar biasa kepada peneliti.
8. Keluarga, sahabat dan saudara di Madura yang memberikan banyak hal mulai dari makna persahabatan hingga dukungan doa dan materiil kepada peneliti. Saudara seperjuangan yang sangat saya cintai : Risem (Risma Hayyuningrum), Mbak Ria (Ria Aria N.), Meyes (Umi Nur Maya), Oneng (Mifta Nian S.), Kakak Jipa (Kholidatuz Ziefa), Pak Wo (Rizky Adi S.), Om Pho (A. Saifudin), dan Nyet (M. Adib Hidayat). Terimakasih untuk segalanya selama ini.

9. Sahabat sekamar tersabar Mbak Ida Munfarida yang selalu memberikan wejangan sesepuh kepada peneliti. Pasukan Kontrakan 47H, Ninda Ayu Wiguna dan Anis Marila yang super duper suka merepotkan saya. Terimakasih karena kalian membuat peneliti betah di tanah perantauan ini.
10. Untuk laki – laki yang selalu menemani peneliti, Ricky Irmantara. Seseorang yang selalu mendampingi peneliti dalam hal apapun. Yang selalu memberikan dukungan dan doa bagi peneliti. Terimakasih atas pengalaman, semangat dan segala hal yang telah diberikan kepada peneliti.
11. Seluruh GGS tercintaku, Rizky Aliyah Arrohma (Aleku), Selgy Zahranida Sugiharto dan Luluk Atullailah, Selamat kalian selalu jadi tempat favorit saya melepaskan penat paling asyik buat peneliti. Dan seluruh KKN 67 *squad* (Nafid kordes, Toni, Sultony, Mas Frendy, Fatah Chibi, Paina, Yadi, Mbak nay, dan Farah), terimakasih atas pengalaman di Desa Pragaan Laok-Sumenep sebulan.

Pada akhirnya penulis yakin bahwa masih banyak pihak yang dengan tulus akan memberikan kritik dan untuk perbaikan dalam penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membaca dan yang mempelajarinya.

Bangkalan, 03 Agustus 2018

Penulis

Nia S. Wardani
NIM. 140721100061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
MOTTO	x
HALAMAN PENGESAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
1. Bank Syariah	11
A. Sejarah Bank Syariah	12
B. Operasional Bank Syariah	13
C. Produk Bank Syariah	15
2. Keuangan Inklusif	17
A. Pengertian Keuangan Inklusif	17

B. Strategi Nasional Keuangan Inklusif	18
3. Laku Pandai	21
A. Pengertian Laku Pandai	21
B. Ketentuan Umum	22
C. Produk	28
4. Minat dan Faktor yang Mempengaruhinya	31
A. Perilaku Konsumen	31
B. Bauran Pemasarann Jasa	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Populasi	40
C. Sampel	41
D. Skala Pengukuran	42
E. Pengumpulan Data	43
F. Variabel Operasional	44
G. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Umum Wilayah	51
1. Kabupaten Sidoarjo	52
2. Kabupaten Mojokerto	53
B. Gambaran Umum Laku Pandai BTPN Syariah Mojokerto	54
1. Sejarah BTPN Syariah	55
2. Visi dan Misi BTPN Syariah	56
3. BTPN WOW! iB	57
4. Ketentuan Umum BTPN WOW! iB	58
C. Uji Analisis	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	61
3. Uji Normalitas	62
4. Uji Multikolinieritas	63
5. Uji Heteroskedastisitas	64

6. Uji Regresi Linier Berganda	65
7. Uji T	67
8. Uji F	69
D. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas

Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 : Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.4 : Hasil Uji Rho Spearman

Tabel 4.5 : Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.6 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.6 : Hasil Uji T

Tabel 4.7 : Hasil Uji F

Tabel 4.8 : Hasil Uji Pengaruh

Tabel 4.9 : Hasil Model Summary

Tabel 4.10 : Tabel Koefisien

Tabel 4.11 : Tabel Korelasi

Tabel 4.12 : Rumus Besaran Kontribusi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Tabulasi data Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Langkah Aktivasi

Lampiran 7 : Brosur BTPN WOW! iB

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Biaya Pulsa Operator

Gambar 4.2 : Limit Transaksi

Gambar 4.3 : Biaya Transaksi

Gambar 4.4 : Langkah Aktivasi