

PENGARUH KEBIJAKAN BARU TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA

(Studi Kasus dan Analisis Statistika di Koperasi Jasa Keuangan Syariah

***Baitulmaalwattanwil TAMZIS*)**



Disusun oleh

Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I

NIM. 1420311022

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh

Gelar Magister dalam Perbankan Islam

Program Studi Hukum Islam

Konsentrasi Keuangan Perbankan *Syariah*

Yogyakarta 2016


PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I
NIM : 1420311022
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 27 Mei 2016

menyatakan,

Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I
NIM. 1420311022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I

NIM : 1420311022

Jenjang : Magister

Program Studi : Hukum Islam

Konsentrasi : Keuangan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 27 Mei 2016

g menyatakan,

Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I
NIM. 1420311022






KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH KEBIJAKAN BARU TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA (Studi Kasus dan Analisis Statistik di Koperasi Jasa
Keuangan Syari'ah Baitul Maal Watamwil TAMZIS)
Nama : Annas Syams Rizal Fahmi
NIM : 1420311022
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Islam
Tanggal Ujian : 22 Juni 2016
telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam
(M.E.I.)

Yogyakarta, 24 Juni 2016

Direktur,


Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 197112071995031002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : **PENGARUH KEBIJAKAN BARU TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus dan Analisis Statistik di Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Maal Watamwil TAMZIS)**

Nama : **Annas Syams Rizal Fahmi**
NIM : **1420311022**
Program Studi : **Hukum Islam**
Konsentrasi : **Keuangan dan Perbankan Islam**
telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah

Ketua Sidang Ujian/Penguji: **Dr. Ibnu Burdah, M. Hum.**

()

Pembimbing/Penguji : **Prof. Dr. H. Syamsul Anwar, M.A.**

()

Penguji : **Dr. Abdul Mujib, M.Si.**

()

diuji di Yogyakarta pada tanggal **22 Juni 2016**

Waktu : **09.30 wib.**

Hasil/Nilai : **89/A-**

Predikat : **Dengan Pujian/Sangat Memuaskan/Memuaskan**

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

PENGARUH KEBIJAKAN BARU TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(Studi kasus dan analisis statistika pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah
Baitulmaalwattanwil Tamyis)

Yang ditulis oleh :

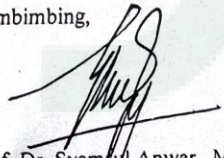
Nama : Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I
NIM : 1420311022
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Uin Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam.

Wa 'alaikumussalam wr wb.

Yogyakarta, 27 Mei 2016

Pembimbing,


Prof. Dr. Syamul Anwar, M.A

ABSTRAK

TAMZIS adalah sebuah lembaga keuangan syariah, dengan bentuk Koperasi Simpan Pinjam *Syariah* Tamzis, dengan Badan Hukum No. 12277/B.H/VI/XI/1994, berkantor pusat di Jl. Kyai Muntang, Wonosobo. Peneliti akan menguji Loyalitas Anggota Koperasi sebelum dan sesudah Penggunaan Kartu Keluarga Dan Buku Nikah Sebagai Persyaratan Pembiayaan di TAMZIS terhadap Anggota. Penulis menganalisa berpengaruh tidaknya kebijakan baru tersebut terhadap loyalitas anggota *Baitulmaalwattanwil*. Dalam penelitian ini, kebijakan baru dalam persyaratan pengambilan produk pembiayaan pada KJKS Tamzis yaitu penggunaan Fc KTP, Agunan, Kartu Keluarga, dan NPWP, memiliki pendapat yang kurang diterima oleh sebagian besar anggota, di mana hasil penelitian $F_{hitung} = 0,005$ dan $F_{tabel} = 3,94$. Ternyata $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Maka dapat dilihat bahwa nilai skor 29,31 yang bahkan tidak sampai nilai 50% di mana didalam pertanyaan responden yang berisi indikator kebijakan baru yang dipilih untuk keputusan anggota untuk menyetujui kebijakan baru tersebut yaitu persyaratan di antaranya Fc KTP, Agunan, Kartu Keluarga, dan NPWP sangat sedikit. Dan sisanya lebih cenderung dinilai lebih memilih kebijakan yang lama yang membantu anggota dalam proses transaksi dan mempermudah pembelian produk pembiayaan tersebut.

Kata Kunci : Variabel *dependent*, variabel *independent*, variabel *intervensi*, uji *validitas*, *regresi linier sederhana*, uji *t*, uji *f*, *determinas R^2* , *Hipotesis*.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	Tsa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Dzal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es

ش	Syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	ﺀ	apostrof
ي	ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الاولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----◌-----	Fathah	ditulis	<i>A</i>
-----◌-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----◌-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>dzukira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جاهلية	ditulis	<i>Jahiliyyah</i>

2. fathah + ya' mati	ditulis	<i>a</i>
تنسى	ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>i</i>
كريم	ditulis	<i>karim</i>
4. D{ammah + wawu mati	ditulis	<i>u</i>
فروض	ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنيم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السياء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik. Adapun penyusunan tesis ini, penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Hukum Islam Konsentrasi Keuangan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam usaha menyelesaikan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga
2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A. Phil., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Rof'ah, M.A., Ph.D. Selaku Ketua Koordinator Program Magister Prodi *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS) Prodi Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Kepada Dosen dan Karyawan Prodi Keuangan Perbankan Syariah, terimakasih atas dukungannya.
5. Kepada Ibu tercinta selaku Orang Tua, yang mana telah memberikan banyak cinta dan kasih sayang, dukungan, do'a dalam penyusunan tesis ini dan dalam studi yang saya tempuh.

6. Dan kepada semua pihak orang dekat saya, yang tidak menyangkut dalam penulisan skripsi ini, tetapi mereka memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 19 Sya'ban 1437 H
27 Mei 2016

Penyusun,



Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I
NIM. 1420311022

MOTTO

“Generasi ini diuji untuk berprestasi lahir batin di atas generasi yang lampau. Kalau tidak berhasil, mendingan ananda tak usah lahir dan kami tak usah mati”.

“Banyak orang bertitel tdk berkualitas, dan banyak orang berkualitas meskipun tdk bertitel”.

“Banyak orang berpikir bagaimana hidup yg baik, namun mereka lupa bagaimana mati yg baik”.

(KH. HASAN A SAHAL)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.

A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh Kebijakan Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
E. Perilaku Konsumen dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
F. Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
G. Kepuasan Konsumen dalam Prespektif Islam.....	Error! Bookmark not defined.
H. Loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
I. Loyalitas dalam Prespektif Islam	Error! Bookmark not defined.
J. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Sifat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
I. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM LEMBAGA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Berdirinya BMT Tamzis	Error! Bookmark not defined.

B. Visi dan Misi BMT Tamzis	Error! Bookmark not defined.
1. VISI	Error! Bookmark not defined.
2. MISI.....	Error! Bookmark not defined.
3. Manajemen	Error! Bookmark not defined.
4. Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Struktur Organisasi Tamzis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Wilayah Area KJKS Tamzis se-Indonesia..	Error! Bookmark not defined.
E. PROGRAM-PROGRAM BAITUL MAAL TAMZIS	Error! Bookmark not defined.
F. Strategi Usaha dan Kebijakan Perusahaan..	Error! Bookmark not defined.
G. Produk Tamzis	Error! Bookmark not defined.
H. Perkembangan BMT Tamzis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DATA	Error! Bookmark not defined.
A. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	10
PENUTUP.....	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	148

DAFTAR TABEL

1. Jenis-jenis Akad Pembiayaan dan Aplikasinya
2. Dimensi dan Atribut Model Servqual
3. Model Perilaku Pembeli
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen
5. Distribusi Frekuensi dari Jenis Kelamin
6. Distribusi Frekuensi dari Umur
7. Distribusi Frekuensi dari Jenjang Pendidikan
8. Distribusi Frekuensi dari Pekerjaan
9. Distribusi Frekuensi dari Penghasilan Bulanan
10. Hasil Statistik Deskriptif
11. Korelasi
12. Hasil Uji Probabilitas teknik *Alpha Cronbach*
13. Uji Normalitas
14. Uji Ringkasan Hasil Analisis Heterokedastisitas dengan Rank Spearman
15. Uji Regresi Linier Sederhana

DAFTAR GAMBAR

1. Skema Pembayaran yang layak
2. Prosedur Pelaksanaan Produk Pembiayaan
3. Teknik Korelasi *Product Moment Pearson*
4. *Alpha Cronbach*
5. Struktur KJKS Tamyis Pusat
6. Struktur KJKS Tamyis Cabang

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Observasi Lapangan
2. Brosur Pembiayaan
3. Lampiran - Lampiran



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan wilayah daratan yang menjadi persimpangan lalu lintas perdagangan internasional. Jika dikelola dengan baik Indonesia akan menjadi negara dengan kekuatan ekonomi yang luar biasa. Sayangnya hal itu masih jauh dari kenyataan. Kesenjangan ekonomi terjadi di mana-mana. Sedikit orang memiliki banyak kekayaan dan banyak orang memiliki sedikit kekayaan. Penyebab utama dari kesenjangan ini adalah kebijakan ekonomi yang tidak berpihak kepada rakyat dan menempatkannya hanya sebagai sasaran pasar (*marketing target*). Lembaga keuangan yang ada hanya memperhatikan kalangan tertentu dengan proyek-proyek besarnya sehingga masyarakat menghadapi berbagai kendala untuk mengakses permodalan. Pemberlakuan ekonomi sistem riba juga telah melahirkan ketidakadilan di masyarakat dan keraguan di kalangan Ummat Islam yang ingin tetap menjaga kesuciannya.

Jika melihat Pasal 33 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dimaksudkan bahwa kemakmuran masyarakat sangat diutamakan bukan kemakmuran orang perseorang dan bentuk usaha seperti itu yang tepat adalah Koperasi. Atas dasar pertimbangan itu maka disahkan Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 1992 pada tanggal 12 Oktober 1992 tentang Koperasi oleh Presiden Soeharto. BMT yang memiliki basis kegiatan ekonomi

rakyat dengan falsafah yang sama yaitu dari anggota oleh anggota untuk anggota maka berdasarkan Undang- undang RI Nomor 25 tahun 1992 tersebut berhak menggunakan badan hukum koperasi, di mana letak perbedaannya dengan koperasi non *Syariah* hanya terletak pada teknis operasionalnya yang berlandaskan *Syariah* seperti non bunga dan etika moral dengan melihat kaidah halal dan haram dalam melakukan usahanya. Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa koperasi *syariah* adalah usaha ekonomi yang terorganisir secara mantap, demokratis, otonom partisipatif, dan berwatak sosial yang operasionalnya menggunakan prinsip- prinsip yang mengusung etika moral dan berusaha dengan memperhatikan halal atau haramnya sebuah usaha yang dijalankan sebagaimana diajarkan dalam Agama Islam.

Seiring munculnya kesadaran untuk menolong diri sendiri (*self-help*) dan meningkatnya tekad menciptakan sistem ekonomi yang lebih adil, bersih dan sesuai *syariah*, maka pada awal dekade sembilan puluhan muncul lembaga- lembaga keuangan syariah yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat kecil. KJKS *Baituttamwil* TAMZIS adalah satu di antaranya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank yang bersifat formal, baik yang beroperasi di pedesaan umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat seutuhnya, dari golongan menengah kebawah khususnya.¹ Ketidakmampuan tersebut terutama dari sisi penanggungan resiko, biaya operasi dan juga dalam mengidentifikasi usaha serta pemantauan penggunaan kredit yang layak usaha. Ketidakmampuan

¹ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil* (Yogyakarta : UII Press 2001) hlm.5.

lembaga ini yang telah menjadi salah satu penyebab kekosongan, terutama pada segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan. Akibatnya 70% hingga 90% kekosongan ini diisi oleh lembaga keuangan non formal, bahkan rentenir pun ikut beroperasi, dengan menggunakan suku bunga yang sangat tinggi. Sehingga kehadiran *Baitulmalwattanwil* merupakan angin yang segar bagi masyarakat.

Pasca dikeluarkannya UU No. 1 Tahun 2012 tentang Lembaga keuangan Mikro (LKM), BMT yang telah berbadan hukum koperasi kembali memiliki payung hukum dalam legalitas usahanya sebagai LKM. Walau BMT berbadan hukum koperasi, sebagai LKM BMT memperoleh ijin usaha dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan daerah kerja terbatas pada wilayah Kabupaten/Kota namun diperbolehkan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat selain nasabah. Berbeda dengan KJKS sebagai BMT berbadan hukum koperasi memperoleh ijin usaha dan diawasi oleh Kementerian Koperasi dan UKM atau Dinas yang membidangi Koperasi dan Provinsi atau Kabupaten/Kota, sesuai dengan tingkatannya memiliki wilayah kerja dari Kabupaten/Kota, Provinsi dan Nasional, sesuai tingkatannya termasuk perwakilan di luar negeri. Selain itu KJKS hanya dapat menghimpun dan menyalurkan dana dari nasabah, calon nasabah, koperasi lain dan nasabahnya.

Ketika dikeluarkannya UU No. 17/2012 tentang Perkoperasian, keberadaan koperasi di sektor keuangan syariah diakomodir dalam pasal 87 ayat (3) dan (4). “Bahwa koperasi dapat melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip ekonomi *syariah* dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah. Berdasarkan pasal tersebut telah disusun Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP)

tentang Koperasi berdasarkan Prinsip Ekonomi *Syariah*. Dalam RPP tersebut di atur keberadaan koperasi sektor keuangan syariah disesuaikan menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSP-PS) yang dikhawatirkan penggunaan nama Koperasi Jasa Keuangan identik pengawasannya oleh OJK. Namun pada 28 Mei 2014 Mahkamah Konstitusi telah membatalkan UU No. 17/2012 tentang Perkoperasian tersebut.

Pasca pembatalan UU No. 17/2012 tentang Perkoperasian, *Baitulmalwatanwil* yang telah berbadan hukum Koperasi dan mengambil bentuk sebagai KJKS akan tetap diawasi oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI dan Dinas Provinsi yang membidangi Koperasi selama tunduk pada UU No. 25/1992 tentang Perkoperasian dan peraturan lebih lanjut, yang dikeluarkan Pemerintah Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Terkait tugas Kementerian Koperasi dan UKM dan Otoritas Jasa Keuangan dalam pengawasan kegiatan BMT berbadan hukum koperasi, para pengelola BMT harus mengambil sikap tegas untuk tunduk sebagai LKM atau KJKS yang disertai dengan kepatuhan dalam menjalankan peraturan-peraturan yang mengaturnya. Di lapangan masih sulit menemukan BMT sebagai Koperasi atau KJKS, karena masih sedikit BMT yang mengambil bentuk sebagai KJKS menggunakan lambang koperasi dalam kegiatan usahanya. Lihat saja papan nama, kop surat, blangko administrasi yang dikeluarkan BMT yang belum menggunakan lambang koperasi, walau Kepmenkop dan UKM No 35.2/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen telah mengaturnya.

System Perbankan Islam yang meninggalkan bunga dan mengedepankan bagi hasil yang masih baru bagi mata penduduk pedesaan, tentunya akan memberikan tantangan tersendiri bagi para penyedia kegiatan jasa keuangan *syariah* (KJKS) yang menerapkan *system* tersebut untuk mendapatkan nasabah (konsumen) dalam pasar yang masih belum di kenal luas oleh masyarakat umum.

KJKS (Baituttamwil) TAMZIS dibentuk oleh sekelompok anak muda terdidik pada tahun 1992 di kecamatan Kertek Wonosobo Jawa Tengah. Modal yang kecil, pengalaman yang minim serta letak geografis yang relatif berada bukan di sentra kegiatan ekonomi tidak menyurutkan tekad anak-anak muda ini untuk membangun perekonomian yang lebih adil sesuai syariah. Letak kesuksesan perusahaan terletak pada kebijakan baru terkait dengan pembiayaan (konsumen) tanpa harus mengorbankan keuntungan perusahaan, karena konsumen adalah penentu kelangsungan perusahaan, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan. Bagaimana masyarakat memanfaatkan dan memilih produk-produk KJKS Tamzis yang sesuai dengan keinginan mereka. Keputusan dalam memilih produk biasanya dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti : bentuk produk, kualitas pelayanan, jangka waktu, mekanisme pembayaran angsuran, mekanisme bagi hasil, serta nisbah bagi hasil yang ditawarkan. Bagaimana persyaratan yang ada untuk mendapatkan pengambilan produk-produk tersebut?. Pelayanan yang baik dan istimewa kepada konsumen akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah atau konsumen.

Secara umum produk perbankan Islam terbagi menjadi tiga macam, yaitu : pendanaan, pembiayaan, dan produk jasa. Ketiga jenis produk tersebut

mempunyai segmen pada nasabah sendiri-sendiri. Diantara produk KJSK (baituttamwil) adalah pembiayaan, simpanan, dan investasi. Produk pembiayaan pada Tamzis adalah produk yang paling diminati oleh nasabah, yakni produk yang menyalurkan kredit kepada konsumen atau nasabah. Dalam pelaksanaan pembiayaan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, di antaranya : persyaratan-persyaratan pembiayaan, akad dalam menjalankan produk pembiayaan dan mekanisme pembayaran angsuran dana pada pembiayaan itu sendiri. Persyaratan-persyaratan yang akomodatif, mudah dipenuhi dan terjangkau oleh konsumen akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah atau nasabah (konsumen). Mekanisme pembayaran angsuran dana yang mudah dan tepat waktu juga akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah atau nasabah (konsumen). Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan dalam rangka penguatan legalitas kelembagaan dalam kegiatan sosial tersebut, mulailah muncul kebijakan-kebijakan baru dalam pengambilan pembiayaan dari persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk pengambilan pembiayaan hingga mekanisme pembayaran angsuran pembiayaan tersebut. Seiring munculnya kebijakan baru terhadap persyaratan pengambilan pembiayaan di KJSK Tamzis mengakibatkan perubahan persepsi nasabah, baik nasabah lama yang sudah menjadi rekan dan nasabah senior ataupun nasabah baru terkait dengan standar operasional yang diterapkan oleh OJK terhadap KJSK dan BMT.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik dengan perkembangan perkoperasian di Indonesia, dan untuk melakukan penelitian dengan judul

Pengaruh Kebijakan Baru Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Penggunaan Kartu Keluarga dan Buku Nikah sebagai prasyarat pembiayaan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian ini, maka peneliti dapat menyimpulkan rumusan masalah :

Adakah Pengaruh antara Kebijakan Baru (Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan NPWP) terhadap Loyalitas Anggota?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menguji Loyalitas Anggota Koperasi sebelum Penggunaan Kartu Keluarga Dan Buku Nikah Sebagai Persyaratan Pembiayaan di TAMZIS terhadap Anggota.
- b. Untuk menguji Loyalitas Anggota Koperasi sesudah Penggunaan Kartu Keluarga Dan Buku Nikah Sebagai Persyaratan Pembiayaan di TAMZIS terhadap Anggota.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara ilmiah penelitian ini dapat membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui lembaga yang di uji untuk menjadi lokasi studi kasus, tentang bagaimana loyalitas anggota sebuah koperasi bisa bertahan.

- b. Secara praktis penelitian ini mampu menjadi acuan bagi TAMZIS khususnya atau pihak yang terkait didalamnya dalam pengambilan kebijaksanaan baru untuk meningkatkan produktifitasnya terutama untuk produk pembiayaan.
- c. Secara teoritis dapat menjadi evaluasi dalam memberikan kebijakan baru terkait dengan pembiayaan dengan berpedoman dari hasil penelitian ini yaitu dengan hasil analisis terhadap loyalitas anggota koperasi terkait sebelum dan setelah kebijakan baru digunakan.

D. Sistematika Pembahasan

Laporan penelitian ini dibagi atas beberapa bagian. Bagian pertama adalah pendahuluan. Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bagian kedua berisi landasan teori. Pada bagian ini dipaparkan teori-teori serta pustaka yang dipakai pada waktu penelitian. Teori-teori ini diambil dari buku literatur dan dari internet. Teori yang dibahas meliputi produk-produk pembiayaan pada baituttamwil, teori loyalitas, teori kepuasan konsumen, teori tentang penelitian terhadap perilaku konsumen, telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis.

Bagian ketiga memaparkan baituttamwil Tamzis secara umumnya dan baituttamwil Tamzis Cabang Prambanan pada khususnya yang merupakan informasi secara umum mengenai kondisi obyek dari penelitian ini.

Bagian keempat berisikan tentang metode penelitian.

Bagian kelima berisikan tentang analisis data dan pembahasan yang merupakan hasil dari penelitian ini, pada bagian ini juga akan dipaparkan beberapa analisis data, pengolahan data, dan beberapa pengujian terhadap instrument penelitian ini.

Bagian keenam memaparkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu penutup dan berisikan kesimpulan dan saran.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Data tersebut menunjukkan bahwa kebijakan baru tidak ada pengaruh terhadap loyalitas anggota. pada variabel kebijakan baru terdapat variabel intervensi yang peneliti masukkan kedalam indikator-indikator pada observasi lapangan kepada anggota. Di mana variabel intervensi menurut penulis adalah variabel mediasi yang mengacu pada proses abstrak yang tidak secara langsung diamati tetapi memiliki link di antara variabel independent dan dependent.

Ketidakadaan pengaruh ini yang sebenarnya peneliti alami, di mana loyalitas anggota dapat dilihat dari setuju dan tidak setujunya pada penerapan kebijakan baru yaitu persyaratan administrasi yang ada didalam kebijakan baru tersebut di antaranya Fc KTP, Agunan, Kartu Keluarga, bahkan NPWP. Tidak ketersediaan beberapa persyaratan administrasi tersebut yang menjadi penyebab kenapa anggota pada saat pengisian kuesioner lebih memilih jawaban “Netral”, “Tidak Setuju”, bahkan “Sangat Tidak Setuju”, ini menjadi salah satu faktor yang seharusnya menjadi penyebab anggota KJKS Tamziz Cabang Prambanan ini “Tidak Loyal”. Tapi setelah observasi dilapangan peneliti menemukan hal yang berbeda yaitu di mana anggota itu memiliki loyalitas terhadap koperasi jasa keuangan syariah tamyis cabang prambanan, khususnya, inilah yang peneliti hasilkan dari analisis sederhana tentang kebijakan baru yang sebenarnya bagi anggota lama bahkan anggota barupun menurut peneliti kurang diperhatikan.

Persyaratan administrasi sebagai salah satu bentuk perwujudan dari meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia secara global, dan menjadi salah satu proses pertumbuhan KJKS-BMT-Koperasi di Indonesia dan khususnya di wilayah kecil adalah suatu hal yang sebenarnya sedikit sulit untuk diterima dikalangan masyarakat, karena tidak semua masyarakat dapat memenuhi prasyarat dari kebijakan baru yang diterapkan, khususnya pada KJKS-BMT-Koperasi yang sudah cukup besar di mana bukan hanya di wilayah pedesaan tetapi di wilayah perkotaan Lembaga Keuangan tersebut juga menjadi minat dan tujuan masyarakat atau anggota dalam pengambilan produk pembiayaan. Dikarenakan administrasi dan persyaratan yang mudah, bahkan lebih mudah daripada peminjaman ke Bank Konvensional, walaupun mungkin beberapa anggota tidak memanfaatkan kesempatan tersebut karena faktor pendidikan, yang beda dengan pendidikan anggota yang bedomisili di perkotaan.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan dari penelitian yang telah dianalisis oleh penulis, penelitian ini mengarahkan kepada KJKS Tamyis secara khusus dan seluruh KJKS maupun *baitulmalwattanwil* pada umumnya, bahwa koperasi didirikan dengan asas *ta'awwun*, khususnya koperasi jasa keuangan *syariah* yang berlandaskan pada *al quran* dan *al hadist* yang kedudukannya harus di atas kedudukan yang lain, dimana segala keputusan berdasarkan musyawarah untuk mufakat.

Secara ilmiah penelitian ini akan membantu baik secara langsung maupun tidak langsung lembaga yang di uji terkait responden yang telah diteliti, tentang bagaimana loyalitas anggota sebuah koperasi bisa bertahan. Secara praktis penelitian ini menjadi acuan bagi TAMZIS khususnya atau pihak yang terkait didalamnya dalam pengambilan kebijaksanaan baru untuk meningkatkan produktifitasnya terutama untuk produk pembiayaan. Dan secara teoritis menjadi evaluasi dalam memberikan kebijakan baru terkait dengan pembiayaan dengan berpedoman dari hasil penelitian ini dimana kebijakan baru terkait dengan *fotocopy* ktp, kartu keluarga, buku nikah, dan npwp tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota.

Maka yang penulis menyarankan kembali terhadap KJKS sebagai lembaga keuangan yang mayoritas asli adalah beranggotakan masyarakat pedesaan tradisional menengah kebawah, mempertahankan nilai dan kebijakan-kebijakan yang berasaskan *ta'awwun* dan kekeluargaan, yang sesuai dengan pedoman awal yaitu *Al Qur'an* dan *Al Hadist*. Walaupun KJKS Tamyis berusaha untuk

menumbuhkembangkan disiplin, keamanan, dan kebijaka-kebijakan terkait kemudahan dan kelancaran anggota dalam pengambilan produk pembiayaan, dengan melihat situasi dan kondisi anggota. Dan hal semacam inilah yang harus dipertahankan dan diketahui oleh semua lembaga keuangan syariah, jika memang benar ingin menjadikan *Quran* dan *Hadist* sebagai pedoman dasar, sesuai ayat pada firman Allah SWT :

وَرِزْقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ
 - الطلاق الثالثة -
 إِنَّ اللَّهَ بِأَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

Rezeki merupakan salah satu rahasia Allah. Ia tidak bisa dikalkulasi dengan nalar manusia. Seringkali ia bergerak diluar jangkauan nalar. Itulah yang disebut dengan rezeki tidak disangka-sangka. Al Quran mengatakan “*Wayarzughu min haitsu laa yahtasib* “ (Ath-Thalaq (65) : 3). Allah telah menjamin rezeki setiap makhluk-Nya. Setiap manusia yang terlahir ke dunia sudah dilengkapi dengan rezekinya masing-masing. Rasul SAW bersabda, “Allah telah menetapkan takdir semua makhluk sejak 50.000 tahun sebelum Dia menciptakan langit dan bumi“ (HR.Muslim).

Oleh karena itu selayaknyalah kita tidak perlu cemas mengenai rezeki Allah SWT. Sebab Sang Pemberi Rezeki telah menjamin, “Dan tidak ada suatu binatang melata pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya. Dan Dia meengetahui tempat penyimpanannya. Semuanya tertulis dalam Kitab yang

nyata (*Lauh Mahfuzh*) “Persoalan rezeki sudah diatur oleh Allah SWT”². Hal penting yang perlu dilakukan adalah sempurnakan ikhtiar, perkuat dengan doa, dan tawakal secara total kepada Allah. Allah akan mengaruniakan rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.



² QS. Al Hud : 6

DAFTAR PUSTAKA

1. Al Qur'an

Al-Qur'an dan terjemahannya. Departemen Agama Republik Indonesia. Jakarta.

2. Buku

Abu Dawud. Adz-Dzahabi dan al-Albani."Shahih bukhari". no.4681 dan al-hakim no.2694 dinyatakan shahih oleh al-Hakim.

Achyar Eldine. "Prinsip-prinsip Ekonomi Islam". dalam *http: www.uika-bogor.ac.id/jur07.html*. Akses tanggal 4 april 2014.

Ali Hasan. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta: 2008.

Antonio M.Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* . Tahun 2001 .

As-sayid As-Syarif Abi Al-Hasan Ali Ibnu Muhammad Ibn Ali Al-Husyayry Al-Jurjany Al-Hanafi, *At-Ta'rifat*. Beirut Lebanon:Dar Al-Kutub Al-'Ilmiyyah.Tahun 2003.

Asy-Syaikh Abdurrahman bin Muhammad bin Qasim. "Ad-Durarus Saniyyah fil Ajwibatn Najdiyyah". bab 7. Cetakan ke enam tahun 1417 H / 1996 M

BUDI, Harnanto Sulisty. "Hubungan antara sistem pembiayaan dengan kualitas pelayanan di puskesmas Slogohimo Wonogiri". Penelitian PhD Thesis. Universitas Sebelas Maret.Tahun 2010

Dokumen Publik. Baituttamwil Tamzis, April Tahun 2016.

Fandy tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi II , Yogyakarta, Penerbit Andi. Tahun 1997.

Febriyanto E. *Bab Dua Landasan Teori Pengertian Jasa*. *E-Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. Tahun 2011.

Hasan Ahmad Ibn Muhammad Ibnu Salim Al-Kaaf, *At-Taqirrat As-Sadidah Al-Masail Al-Mufidah*, Surabaya:Dar Al-Ulum Al-Islamiyyah. Tahun 2004.

Imam Nawawi, "Hadist Al Arba'in" Hadis ke-36.

James F. Egel. "Perilaku Konsumen". dialih bahasa oleh FX Budiarto Jilid III. Jakarta : Binarupa Aksara. Tahun 2014

- Kasmir, SE. MM. *Pemasaran Bank*. Jakarta; Prenada Media,. Tahun 2004.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta. Tahun 2004.
- Lupiyoadi. Rambat , “Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta : Salemba Empat. Tahun 2004.
- Muhammad, “Tehnik Perhitungan Bagi Hasil”. Yogyakarta : UII Press. Tahun 2001.
- Muhammad. “Manajemen Bank Syariah”. Penerbit: UPP STIM YKPN. Tahun 2002.
- Nugroho J. Setiadi, SE.,MM. “Perilaku Konsumen”. Jakarta : Kencana. Tahun 2003.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. “Dasar-dasar Pemasaran Alih Bahasa oleh Drs.Alexander Sindoro”. Jakarta : Prenhallindo. Tahun 1997.
- S.R Annas., “Pengaruh Persyaratan Pembiayaan Dan Mekanisme Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah Di Tamzis Cabang Prambanan” Penelitian Tugas Akhir UIN Sunan Kalijaga. Tahun 2014.
- Singgih santoso, “Latihan SPSS Statistik Parametri”. Jakarta PT. Elex Media komputindo. Tahun 2001.
- Siregar Syofian., Ir.M.M., “Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”, Kencana Prenadamedia Group . Tahun 2015.
- Sugiono, “Metode Penelitian Bisnis”, Cetakan ke-16. Bandung.Alfabeta.Tahun 2012.
- Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi II (Jakarta : Balai Pustaka 1994)
- Undang-undang, nomor.25 tahun 1992 pasal 4 tentang perkoperasian poin keempat.
- _____, No.10 Tahun 1998.
- Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*: “Sebuah Teori ,Konsep, dan Aplikasi”.

Zuriah Nurul., Dra, M.Si. , “Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan”. Cetakan Pertama. Jakarta : PT Bumi Aksara,. Tahun 2006.

3. Penelitian

Anwar Mujib, “Kepuasan Nasabah Terhadap Mekanisme Bagi Hasil pada Produk Simpanan Mudarabah Multazam di BMT Multazam Bantul”. Penelitian Tugas Akhir UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tahun 2012.

AP. Sastra. “Efektifitas Model Pembelajaran”. Penelitian Universitas Pendidikan Indonesia . Tahun 2012.

Asy-Syaikh Muhammad At-Tamimi. “Al Ushuluts Tsalatsah”. Diterjemahkan oleh Syaikh Muhammad bin Abdul Wahhab. Edisi Indonesia Tiga Landasan Utama, karya. Diterbitkan oleh Kementrian Urusan Islam, Waqaf, Da'wah dan Penyuluhan Urusan Penerbitan & Penyebaran Saudi Arabia.

BUDI, Harnanto Sulisty. “Hubungan antara sistem pembiayaan dengan kualitas pelayanan di puskesmas Slogohimo Wonogiri”. Penelitian PhD Thesis. Universitas Sebelas Maret.Tahun 2010

DP Yugo. “Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran”. Elib UNIKOM. Tahun 2015

Dwi Nur Afifah, “Pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap konsistensi menjadi nasabah BMT Bina Islami” Penelitian tugas Akhir STIS.

S.R Annas., “Pengaruh Persyaratan Pembiayaan Dan Mekanisme Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah Di Tamzis Cabang Prambanan” Penelitian Tugas Akhir UIN Sunan Kalijaga. Tahun 2014.

Siti Maryam, “Analisis kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari” Penelitian Tugas Akhir STIS. Tahun 2011.

Taslim Abdullah.MA. “Al wala wal barra’ dalam Islam”. *Dalam <https://abuyahya8211.wordpress.com/2011/07/19/al-wala-wal-bara-dalam-islam/>. Universitas Islam Madinah Paper Loyalitas menurut Pandangan Islam.* Tahun 2011.

4. Web

Achyar Eldine. “Prinsip-prinsip Ekonomi Islam”. dalam <http://www.uika-bogor.ac.id/jur07.html>. Akses tanggal 4 april 2014.

- Agustinus Hutapea Santos. “ Perilaku Konsumen Bab. 2” dalam [santozagustinus.blogspot.com/2013/12/ perilaku-konsumen-bab-2.html](http://santozagustinus.blogspot.com/2013/12/perilaku-konsumen-bab-2.html). Akses tanggal 24 April 2016
- Ariskadesy ., “Worlds ~: Konsep Dan Definisi Kebijakan Publik” dalam ariskadesy96.blogspot.com/2015/03/konsep-dan-definisi-kebijakan-publik.html. Akses tanggal 25 April 2016
- Az Zahiri. Izham. “Model Servqual Service Quality” dalam <http://abdulzahir86.blogspot.com/2012/11/model-servqual-service-quality.html> .Akses tanggal 30 April 2016.
- Brosure Pembiayaan TAMZIS, dalam www.tamyis.com
- Brosure Simpanan Baituttamwil TAMZIS, dalam www.tamyis.com
- Dr. N.L.Krisna . “Teori-Teori Pemasaran”, dalam Loyalitas Pelanggan marketing-teori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html.Akses tanggal 24 April 2016.
- Dwi. “Uji Heterokedastisitas” dalam <http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/uji-heteroskedastisitas.html>. Akses tanggal 02 April 2016.
- Dwi. “Uji Normalitas” dalam <http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/uji-normalitas.html>. Akses tanggal 28 April 2016.
- Emayasila. “Teori Pelayanan”. dalam <http://emayasila.wordpress.com/2012/10/>. Akses tanggal 25 April 2016.
- Haris Ahmad. “Loyalitas Pelanggan” | All in here harisahmad.blogspot.com/2010/05/loyalitas-pelanggan.html. Akses tanggal 30 April 2016.
- HM. Rangkuti Sakti.”Koperasi Dalam Pandangan Islam” <http://saktirangkuti.blogspot.co.id/2013/02/koperasi-dalam-pandangan-islam.html>. Akses tanggal 04 April 2016.
- Iman. “Pengujian Hipotesis: Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji R Square (Penjelasan Lengkap)”,. dalam <http://iman2ndblog.wordpress.com/2013/02/05/pengujian-hipotesis-regresi-linier-berganda-uji-t-uji-f-dan-uji-r-square-penjelasan-lengkap/>. Akses tanggal 25 mei 2014.
- Is Susanto, S.H.I. “Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) Sebuah Tawaran : Pembiayaan Ba’i As-Salam dalam Bidang Pertanian”. dalam <http://skripsiain.blogspot.com/2013/10/baitul-maal-wa-tamwil-bmt-sebuah.html>. Akses tanggal 1 april 2014.

Isa., MM. “Bab II Tinjauan Pustaka A. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik”. dalam *digilib.unila.ac.id/9567/114/BAB%20II.pdf* Tahun 2014.

Ningsih. Lestia . “Kebijakan pemerintah dalam pembangunan koperasi” dalam <https://liasetianingsih.wordpress.com/2009/11/24/kebijakan-pemerintah-dalam-pembangunan-koperasi/>. Akses tanggal 04 Mei 2016.

http://tugasakhiramik.blogspot.co.id/2013/03/pengertian-loyalitas-pelanggan_4275.html., Akses pada 12 maret 2016.

Peta Data. “Uji Asumsi Klasik Persamaan Regresi Linier” dalam <http://idstatistik.com/uji-asumsi-klasik-persamaan-regresi-linier/> Akses tanggal 28 April 2016.

Riyadi. Muchlisin. “Kajian Pustaka” dalam <http://www.kajianpustaka.com/2013/06/harapan-dan-kepuasan-pelanggan.html>. Akses tanggal 25 April 2016

Santosa Mularih, “Teori Pelayanan Publik” dalam <http://id.scribd.com/doc/89371561/teori-pelayanan-publik/>. Akses 25 April 2016

Siadacoki., “Pengertian Kebijakan Menurut para Ahli”. dalam <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli.html>. Akses 10 April 2016

Soleh Shoimus, “Perilaku konsumen dan strategi” dalam <http://shoimus1990.blogspot.co.id/2012/06/perilaku-konsumen-dan-strategi.html>. Akses tanggal 24 April.

Syaikh Abdur Rahman bin Nashir as-Sa'di. “Tafsir as-Sa'di”, dalam *Situs Dakwah dan Informasi Islam*. dalam <http://www.alsofwah.or.id/?pilih=lihatquran&id=252>., Akses tanggal 12 maret 2016.

Tamyis.dalam <http://www.tamzis.com/index.php/baitul-maal>. Akses pada tanggal 02 Mei 2016.

_____, Akses tanggal 02 Mei 2016.

_____, Akses tanggal 02 Mei 2016.

Tamziz. “Sekilas Perjalanan” dalam <http://www.tamzis.com/index.php/profile/company-profile>. Akses tanggal 02 Mei 2016.

Taslim Abdullah.MA. “Al wala wal barra’ dalam Islam”. Dalam <https://abuyahya8211.wordpress.com/2011/07/19/al-wala-wal-bara->

dalam-islam/. Universitas Islam Madinah Paper Loyalitas menurut Pandangan Islam. Tahun 2011.

Widayanti Ena, “Landasan Teori I Metode Pendidikan”. dalam http://enawidayanti05.blogspot.co.id/2016_05_01_archive.html. Akses tanggal 24 April 2016.

www.tamzis.com



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri



Nama : Annas Syams Rizal,. S.E.I
 Tempat, Tgl Lhr : Purbalingga, 15 Oktober
 1990
 Alamat Rumah : Selanegara, Kaligondang,
 Purbalingga Jateng
 Alamat Kerja : Yayasan Insan Cendekia
 Sukoharjo
 Nama Ayah : Alm. Ruwandi
 Nama Ibu : Sri Manfangati

B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal :
 MI Muhammadiyah Kaligondang 2003/2004
 SMP Muhammadiyah Purbalingga 2006/2007
 PMDG Darussalam Gontor 2009
 PPMI Miftahussalam 2010
 UIN Sunan Kalijaga Keuangan Islam 2013/2014
 UIN Sunan Kalijaga Pascasarjana 2016/2017

Pendidikan Non formal :

ITTC 2009

Pelatihan Magang Koppma

Pelatihan Mic. Excel

Pelatihan SPSS

Pelatihan bank mini Fak Syariah UIN Suka

PKL BRI Syariah Yogyakarta

Pelatihan Bancassurance Manulife Indonesia 2015

Pelatihan Danamon Marketing 2015

Seminar – Konferensi Ekonomi Syari'ah ., ect.

C. Riwayat Pekerjaan

1. Guru Private Matematika, Jogja College
2. Guru Bahasa Arab-PAI, Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
3. Pelatih Basket, Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
4. Pelatih Badminton, Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
5. Pembina Hizbul Wathan, Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
6. Musyrief, Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta
7. Pembina Hizbul Wathan, SMP Muhammadiyah 3 Prambanan
8. Bancassurance Danamon Manulife Indonesia Cabang Klaten
9. Guru Bahasa Arab-PAI, SMA Insan Cendekia Sukoharjo Boarding School
10. Musyrief, SMP-SMA Insan Cendekia Sukoharjo Boarding School