

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEUNTUNGAN TERHADAP PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI PT. BPR SYARI'AH MITRA CAHAYA INDONESIA
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU SOSIAL ISLAM (S.Sos.I)**

Disusun Oleh

**SUJARWANTI
NIM: 08240029**

Dosen Pembimbing

**Drs. Rasyid Ridha, M. Si
NIP. 19670104 199303 1 003**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Marsda Adisucipto Tlp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

HALAMAN PENGESAHAN

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/73/2013

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

Yang disampaikan dan disusun oleh :

Nama : Sujarwanti
NIM : 08240029
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 7 Januari 2013
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH:

Pembimbing I

Drs. Rosyid Ridha, M. Si

NIP: 19670104 199303 1 003

Penguji I

Dra. Siti Fatimah, M. Pd

NIP:19690401 199403 2 002

Penguji II

Maryono, M. Pd

NIP:19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 14 Januari 2013
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto Tlp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada;
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara;

Nama : Sujarwanti
NIM : 08240029
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah Di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan / Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Yogyakarta, 24 Desember 2012

Pembimbing

Drs. M. Rasyid Ridla, M. Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Dra. Siti Fatimah, M. Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Sujarwanti
NIM : 08240029
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PODUK DAN KEUNTUNGAN TERHADAP PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BPR SYARI'AH MITRA CAHAYA INDONESIA YOGYAKARTA** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 24 Desember 2012

Yang Menyatakan,



Sujarwanti
NIM: 08240029

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan terhadap pemilihan produk pembiayaan murabahah ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Almamaterku tercinta jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah UIN SUKA Yogyakarta.**

MOTTO

Siapakah yang meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik maka Allah akan melipat gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak.

(Q.S. Al-Hadid: 11)

Telah melaknati (mengutuki) Rosulullah SAW akan orang yang makan riba, orang berwakil kepadanya, penyusunnya, dan dua orang saksiya.

(H.R. Muslim)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ
لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ لَا نَبِيَّ بَعْدَهُ، اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى أَسْعَدِ
مَخْلُوقَاتِكَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Shalawat dan salam semoga terlimpah ruah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai figur teladan dalam dunia pendidikan yang patut digugu dan ditiru. Penyusun menyadari dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Waryono, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi. MM selaku pembimbing akademik.
4. Bapak Drs. Rasyid Ridha, M. Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan ketekunan dan kesabarannya dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Indrayoeno S.E selaku direktur PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta yang telah membantu dalam kelancaran menyusun

skripsi ini dengan kesediaannya memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian penyusunan skripsi ini.

7. Segenap karyawan dan nasabah PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Ayahda Soimin, Ibunda Sukini, beserta kakanda Wawan dan adinda – adindaku Ida Setiana dan Musriana yang sangat saya cintai yang telah memberi dukungan baik moral maupun materiil serta doa, kasih sayang dan semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Ibu Siti Al-Magfiroh, Sag dan keluarga yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil.
10. Special penulis ucapkan kepada Sugeng Setiono yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam melakukan penulisan penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah khususnya Angkatan 2008.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada semuanya, penulis memanjatkan do'a kehadiran Allah SWT semoga jasa-jasa mereka diterima sebagai amal yang shaleh dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin....

Yogyakarta, 24 Desember 2012

Penulis,

Sujarwanti
NIM. 08240029

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEUNTUNGAN TERHADAP PEMILIHAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BPR SYARI'AH MITRA CAHAYA INDONESIA YOGYAKARTA

SUJARWANTI, 08240029 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di BPR Syari’ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah* di BPR Syari’ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian *field research* yaitu sebuah study penelitian yang mengambil data *autentik* secara obyektif atau study lapangan. Adapun pendekatan yang digunakan adalah *pendekatan diskriptif kuantitatif*. yaitu, analisis yang menggunakan model matematika dan model statistic. Hasil yang disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Populasi penelitian ini adalah anggota BPRS MCI yang menggunakan pembiayaan murabahah pada tahun 2011-2012. Untuk sampel penelitian mengambil 60 responden dari 224 anggota yang masih aktif. Dari hasil penelitian ini diperoleh angka (R^2) sebesar 0,451. Hal ini berarti sekitar 45,1% pemilihan produk pembiayaan murabahah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan dan 54,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Dari uji ANOVA atau uji F hitung sebesar 17, 151, dengan tingkat signifikan 0,000. Karena tingkat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pembiayaan murabahah.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah, dengan menggunakan perhitungan linier berganda dengan bantuan SPSS 16,0 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan nilai 0,207 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$, kualitas produk dengan nilai 0,225 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$ dan keuntungan dengan nilai 0,276 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$ maka mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan murabahah di BPRS MCI Yogyakarta. Dari hasil uji t, pengaruh masing-masing variabel secara persial adalah sebagai berikut : Variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi 0,001, t hitung 3,510. Variabel kualitas produk mempunyai tingkat signifikansi 0,000, t hitung 4,547. Variabel keuntungan mempunyai tingkat signifikansi 0,000, t hitung 3,747.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di BPR Syari’ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan skripsi ini mempergunakan Pedoman transliterasi yang bersumber dari Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, No. 158 Tahun 1987, sebagaimana yang terangkum di dalam buku Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	KH	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dal	Ž	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	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Tha	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrol
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Latin	Nama
—َ	Fathah	A	A
—ِ	Kasrah	I	I
—ُ	Dammah	U	U

Contoh

كَتَبَ	Kataba	يَذْهَبُ	Yazhabu
سُئِلَ	Su'ila	ذُكِرَ	Zukira

b. Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Latin	Nama
—ِى	Fathah & ya	Ai	A dan i
—ِو	Fathah & wawu	Au	A dan u

Contoh

كَيْفَ	Kaifa	هَوَّلَ	Haula
--------	-------	---------	-------

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda;

Tanda	Huruf Latin
-------	-------------

اَ	a (dengan tanda – di atasnya)
اِ	i (dengan tanda – diatasnya)
اُ	u (dengan tanda – di atasnya)

Contoh

قَالَ	Qala	قِيلَ	Qila
رَمَى	Rama	يَقُولُ	Yaqulu

4. Ta'mar Butah

- a. Ta'amar butah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

Contoh; مَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةِ *Madinatul Munawwarah*

- b. Ta'mar butah mati atau mendapat harakat sukun, maka transliterasinya adalah “H”.

Contoh; طَلْحَةَ *talhah*

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta'mar butah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan “ha”,

Contoh : رَوْضَةُ الْجَنَّةِ *raudah al-jannah*

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tyulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut. Contoh; رَبَّنَا *rabbana*, نَعِمَّ *nu'imma*, dll.

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf AL (alif dan lam). Dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan sebagai berikut;

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yakni “al” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikutinya.

Contoh الرَّجُلُ *Ar-rajulu*, السَّيِّدَةُ *as-sayyidatu*.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

Contoh; الْقَلَمُ *al-qalamu*, الْجَلالُ *al-jalalu*, dll.

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasi dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh;

شَيْءٌ	Syai'un	أَمْرٌ	Umirtu
النَّوْءُ	An-nau'u	تَأْخُذُونَ	Ta'khuzuna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik isim, fiil maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh; وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wa innallah lahuwa khair ar-raziqin,*
atau
wa innallah lahuwa khairur raziqin.

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ *fa'aufu al-kaila wa al-mizana*
Atau
Fa'auful-kaila wal-mizana

9. Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh; وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ *wama Muhammadun illa Rasul.*

Sedangkan penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap, sedangkan jika tulisannya disatukan dengan kata lain, maka huruf kapital tidak dipergunakan. pp

Contoh; نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَقَتْحٌ قَرِيبٌ *nasrun minallah wa fathun qarib.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIHAN.	iv
HALAMAN PERSEMBAHAH.	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pengesahan Judul	1
1. Pengaruh	1
2. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Keuntungan	2
3. Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah	2
4. PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia	3
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Kerangka Teoristik	12
1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	12
2. Tinjauan Tentang Kualitas Produk	17
3. Tinjauan Tentang Keuntungan	23
4. Tinjauan Tentang Produk Pembiayaan Murabahah	26

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan	
Produk Pembiayaan Murabahah	32
6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kualitas	
Produk dan Keuntungan Terhadap Pembiayaan Murabahah ...	34
H. Hipotesis Penelitian	36
1. Hipotesis Mayor	36
2. Hipotesis Minor	36
I. Metode Penelitian	37
1. Populasi dan Sampel Penelitian	39
2. Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	39
3. Metode Pengumpulan Data	43
4. Instrumen Penelitian	44
5. Jenis Penelitian	47
6. Sifat Penelitian	47
7. Sumber data	48
8. Validitas da Reabilitas	48
9. Teknik Analisis Data	50
a. Uji Prasarat	51
1) Uji Normalitas	51
2) Uji Multikolinieritas	52
3) Uji Heteroskedastisitas	52
b. Uji Linieritas	53
c. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53

BAB II GAMBARAN UMUM BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia

Yogyakarta

A. Letak Geografis	55
B. Sejarah Berdirinya PT. BPRS MCI	55
C. VISI-MISI.....	56
D. Tujuan Berdirinya PT.BPRS MCI	56
E. Landasan Hukum PT.BPRS MCI	57

F. Ciri-Ciri PT. BPRS MCI Yogyakarta	57
G. Struktur Organisasi	58
H. Deskripsi Jabatan (<i>Job Description</i>)	60
I. Kegiatan PT. BPRS MCI Yogyakarta	66
J. Data Jumlah Nasabah PT. BPRS MCI Yogyakarta	67
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	68
A. Uji Validitas dan Reabilitas	68
1. Uji Validitas	69
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
b. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
c. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	72
d. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk	73
e. Uji Validitas Variabel Keuntungan	74
f. Uji Reabilitas Variabel Keuntungan	75
g. Uji Validitas Variabel Pembiayaan Murabahah	76
h. Uji Reabilitas Variabel Pembiayaan Murabahah	78
B. Analisis Deskriptif	79
1. Deskriptif Responden	79
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	82
2. Deskriptif Variabel Penelitian	84
a. Variabel Kualitas Pelayanan	84
b. Variabel Kualitas Produk	85
c. Variabel Keuntungan	86
d. Variabel Pembiayaan Murabahah	87
C. Analisis Uji Statistik	89
1. Analisis Uji Asumsi	89

a. Uji Normalitas	89
b. Uji Multikolinieritas	90
c. Uji Heteroskedastisitas	91
2. Uji Hipotesis	93
a. Uji Hipotesis Mayor	97
b. Uji Hipotesis Miyor	99
c. Analisis Hasil Penelitian	102
BAB IV PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran-Saran	105
C. Kata Penutup	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 1.2	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 1.3	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Keuntungan	47
Tabel 1.4	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Produk Pembiayaan Murabahah.....	48
Tabel 1.5	Interprestasi Koefisien Alpha	51
Tabel 2.1	Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah tahun 2011	68
Tabel 2.2	Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Tahun 2012	68
Tabel 3.1	Analisis Uji Validitas angket Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 3.2	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 3.3	Analisis Uji Validitas Angket Variabel Kualitas Produk	74
Tabel 3.4	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk	75
Tabel 3.5	Analisis Uji Validitas Angket Variabel Keuntungan	76
Tabel 3.6	Hasil Uji Reabilitas Variabel Keuntungan	77
Tabel 3.7	Analisis Uji Validitas angket Variabel Pembiayaan Murabahah...	78
Tabel 3.8	Hasil Uji Reabilitas Variabel Pembiayaan Murabahah	79
Tabel 3.9	Karateristik Responden Berdasarkan Usia	81
Tabel 3.10	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan	82
Tabel 3.11	karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 3.12	Karateristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	84

Tabel 3.13 Kategorisasi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas	
Pelayanan	85
Tabel 3.14 Kategorisasi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Produk ..	87
Tabel 3.15 Kategorisasi Responden Berdasarkan Variabel Keuntungan.....	88
Tabel 3.16 Kategorisasi Responden Berdasarkan Variabel Pembiayaan	
Murabahah	89
Tabel 3.17 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 3.18 Uji Multikolonieritas	92
Tabel 3.19 Nilai Absolut Residual Dengan Variabel Independen	93
Tabel 3.20 Hasil Regresi Linier Berganda	95
Tabel 3.21 Model Summary ^b	96
Tabel 3.22 Anova ^b	98
Tabel 3.23 Coefficients ^a	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT.BPR Syari'ah MCI Yogyakarta	60
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENEGASAN JUDUL

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah* Di PT. BPR Syari’ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta “ maka penyusun memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.²

Adapun pengertian dari pengaruh dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, serta keuntungan dan pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPR Syari’ah MCI Yogyakarta.

¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1989), hlm. 664.

² Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

2. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam sebuah organisasi. Kualitas pelayanan adalah tindakan langsung yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan kualitas produk merupakan suatu barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Dan keuntungan sendiri adalah sisa hasil usaha.

3. Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah*

Pemilihan disini dapat diartikan dengan minat. Minat adalah keinginan yang kuat, gairah, kecenderungan hati yang sangat tinggi terhadap sesuatu.³ Pembiayaan *murabahah* adalah perjanjian jual beli antara bank dan nasabah dimana bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin atau keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan nasabah. Aplikasinya antara lain adalah pembiayaan investasi atau barang modal, pembiayaan konsumtif, pembiayaan modal kerja dan pembiayaan ekspor.⁴ Dalam poin ini maksud penulis adalah komponen-komponen yang membuat nasabah mempunyai keinginan, hasyrat untuk memilih produk

³ Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Gita Press 2005), hlm 532.

⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : UUP-AMP YKPN, 2000), hlm 23.

pembiayaan *murabahah* di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

4. PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta

PT. BPR Syariah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta adalah lembaga keuangan yang dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad SAW. BPR Syari'ah adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya dengan mekanisme tertentu. Penghimpunan dana dilakukan melalui simpanan dan investasi seperti, giro wadiah, tabungan dan deposito berjangka. Sedangkan penyaluran dana dilakukan dengan pembiayaan dan beberapa akad yaitu, *murabahah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *ijarah* dan lain-lain.

Jadi yang disusun maksud dalam penegasan judul secara keseluruhan adalah suatu penelitian yang mengungkapkan dan memaparkan seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan *Murabahah* Di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

B. LATAR BELAKANG

Perbankan islam atau bisa disebut Bank Syari;ah merupakan fenomena baru yang perkembangannya telah mengejutkan para pengamat perbankan konvensional. Perkembangan tersebut diantaranya adalah banyaknya lembaga BPR Syari'ah khususnya diJogyakarta diantaranya adalah : BPRS Mitra Cahaya Indonesia, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Barokah Dana Sejahtera, BPRS

Formes, BPRS Margi Rizki Bahagia, BPRS Dana Hidayyatulah, BPRS Bangun Derajat Warga, BPRS Mitra Amal Mulia, Danagung Syari'ah, BPRS Meru Sankara. Bahkan bank-bank besar dari negara-negara nonmuslim telah pula memasuki pasar perbankan islam dengan membuka *Islamic windows* agar dapat berkiprah memeberikan jasa-jasa perbankan islam.⁵ Pesatnya perkembangan lembaga perbankan islam ini dikarenakan bank islam memiliki keistimewaan-keistimewaan, salah satunya adalah yang melekat dalam konsep (*build in concept*) dengan berorientasi ada kebersamaan. Orientasi kebersamaan inilah yang menjadikan bank syari'ah mampu tampil sebagai alternative sebagai pengganti system bunga yang selama ini hukumnya (halal atau haram) masih diragukan oleh masyarakat muslim. Namun demikian sebagian lembaga yang keberadaanya lebih baru dari pada bank-bank konvensional, bank islam menghadapi masalah baik yang melekat pada aktivitas ataupun pelaksanaan.⁶

Bank syari'ah adalah bank yang beroperasi tidak mengandalkan pada bunga. Bank syari'ah merupakan bank yang beroperasi dan produknya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits. Dengan kata lain bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas dan peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan pada prinsip hukum islam. Bank syari'ah merupakan lembaga keuangan yang

⁵ Sutan Remy Sjahdeni, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Utama Graha, 2007), hlm 15.

⁶ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 2.

bertugas menghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya dengan mekanisme tertentu., penghimpun dana dilakukan melalui simpanan atau tabungan, dan dana investasi seperti giro *wadi'ah*, tabungan dan deposito berjangka. Sedangkan penyaluran dana dilakukan pembiayaan yang ditentukan dengan beberapa akad seperti *murabahah*, *mudhorobah*, *musyarakah*, dan *ijaroh*.

Total pembiayaan dengan prinsip bagi hasil tidak pernah lebih dari setengah total pembiayaan dengan prinsip jual beli. Hal tersebut merupakan sebuah fenomena yang menarik karena diharapkan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil lebih menggerakkan sector real, karena menutup kemungkinan dana disalurkan pada kepentingan konsumtif dan hanya pada usaha produktif. Bila ditinjau dari bagi hasil, maka harus ada return yang dibagi, hal tersebut hanya bisa terjadi bila uang digunakan untuk usaha produktif. Bila ditinjau dari prinsip ketaatan terhadap syari'ah, pembiayaan dengan prinsip jual beli dan sewa menimbulkan celah lebih besar untuk melakukan penyimpangan terhadap prinsip syari'ah.

Pada dasarnya nasabah akan memilih suatu produk apabila keinginannya terpenuhi oleh produk tersebut. Kesadaran terhadap pentingnya dan memberikan informasi yang jelas dan dapat memenuhi keinginan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk lembaga keuangan syari'ah khususnya bank pembiayaan rakyat syari'ah (BPRS).

BPR Syari'ah sebagai salah satu lembaga keuangan syari'ah yang bergerak dibidang jasa, perlu mengingat bahwa nasabah merupakan pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu dengan membandingkan apa yang

diterima dan apa yang diharapkan. Mengetahui apa yang diinginkan atau diharapkan oleh nasabah merupakan salah satu tantangan, maka dari itu, BPR Syari'ah perlu memahami perilaku konsumen. Perilaku konsumen sangat terikat dengan preferensi. Preferensi yang dimaksud adalah minat dan kecenderungan sekelompok masyarakat dalam kaitannya dengan keputusan untuk melakukan pilihan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan, didalam pemilihan produk tersebut konsumen dipengaruhi oleh beberapa factor seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keuntungan yang diberikan oleh BPR Syari'ah.

Data bank Indonesia menyebutkan *Murabahah* sepanjang tahun 2009 mendominasi pembiayaan perbankan syari'ah yaitu mencapai Rp. 16.55 Triliun dari total pembiayaan Rp.27,94 Triliun. Selanjutnya pembiayaan *mudharabah* (bagi hasil) yaitu sebesar Rp. 5,6 Triliun serta pembiayaan *musyarokah* (penyertaan) yaitu Rp. 4,40 Triliun. Produk pembiayaan dengan system bagi hasil seolah-olah tidak berdaya untuk menjadi pendamping operasional perbankan syari'ah. Sehingga system jual beli menjadi pengganti sebagai produk inti dari beroperasinya perbankan syari'ah, misalnya *murabahah*. Tercatat dalam data statistic bank Indonesia bulan Desember 2011, pembiayaan murabahah masih tetap menjadi unggulan perbankan syari'ah.⁷

Murabahah merupakan salah satu produk pembiayaan bank syari'ah melalui sistem jual beli barang atau jasa dengan kesepakatan keuntungan dengan

⁷ www.google.co.id , *Data Statistik Pembiayaan Murabahah*, Yogyakarta tanggal 21 Februari 2012.

jangka waktu tertentu. Mekanisme ini biasa digunakan untuk kebutuhan modal kerja atau kepemilikan sebuah barang dengan cara dicicil. Murabahah merupakan akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

C. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah ini dimaksud agar penelitian tidak melebar permasalahannya, sehingga mudah untuk memahami hasilnya. Dari uraian latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta?

D. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta atau pihak yang terkait didalamnya, agar kebijakan-kebijakan yang diambil selalu mengedepankan *servis excellent* dan

menguntungkan bagi nasabah, sehingga PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta dapat menjadi lembaga keuangan syari'ah yang memiliki kredibilitas terbaik dimata masyarakat.

2. Menambah wawasan khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan terhadap pemilihan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.
3. Menjadi masukan yang berguna untuk penelitian selanjutnya, dan dari penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan pemikiran yang nantinya dapat dijadikan tambahan literature khasanah keilmuan serta dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam hal perkembangan manajemen dakwah.

F. TINJAUAN PUSTAKA

Seiring dengan perkembangan institusi keuangan syari'ah di Indonesia yang cukup pesat belakangan ini, menimbulkan minat sejumlah penulis dan pemikir untuk melakukan kajian dan penelitian seputar lembaga keuangan Syari'ah. Berbagai hasil penelitian dan kajian mereka tersebut tertuang dalam berbagai literature baik berupa buku-buku, majalah, jurnal, essay serta karya ilmiah lainnya.

Penelitian yang pernah dilakukan yaitu “Potensi dan perkembangan Bank Syari'ah di Propinsi Yogyakarta”, penelitian ini berupaya untuk menggali peluang dan potensi DIY sebagai daerah pengembangan bank syari'ah. Salah satu dari penelitian tersebut didapatkan beberapa factor pendukung dalam percepatan pengembangan bank syari'ah di DIY karena: karyawan bank syari'ah profesional, memberi layanan secara cepat, lokasi bank syari'ah harus strategis, karyawan bank

syari'ah harus kredibel, bank syari'ah menawarkan produk yang variatif, bank syari'ah memberikan bagi hasil yang lebih tinggi, dan mekanisme perbankan dijalankan sesuai dengan syari'ah. Disisi lain dengan menggunakan analisis rekresi binary, didapatkan pula 8 variabel yang secara signifikan dapat di asosiasikan dengan minat masyarakat berhubungan dengan bank syari'ah. Kedelapan variabel independent tersebut adalah, variabel: a. agama islam, b. pengetahuan responden tentang keberadaan bank syari'ah, c. pendapat islam tentang bunga bank, d. tingkat pendidikan responden, e. jenis pekerjaan: usaha sendiri dengan buruh, TNI/POLRI, f. tingkat pendapatan : 5010.01-1.000.000, g. prefensi terhadap bank syari'ah, dan pengetahuan responden tentang produk dan mekanisme bank syari'ah.⁸

Tri Maiyana, melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja (Studi Pada Karyawan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Al Ikhlas Yogyakarta)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kepuasan karyawan terhadap produktifitas kerja di BMT Al Ikhlas Yogyakarta.. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah secara keseluruhan variabel kepuasan kerja BMT Al Ikhlas Yogyakarta mempunyai tingkat kepentingan yang rendah , dengan presentasi 31,9 %, dan secara variabel kepuasan kerja mempunyai

⁸ Bank Indonesia dan PSEI STIS Yogyakarta, “*Potensi dan Pengembangan Bank Syari'ah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*,” Laporan penelitian tahun 2003, hlm 53-54.

hubungan pengaruh yang signifikan terhadap produktifitas kerja di BMT Al Ikhlas Yogyakarta.⁹

Maratu Solikhan, melakukan penelitian dengan judul yaitu, Strategi Pemasaran *Al- Murabahah* di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Subbulusalam Ngancar, Tridadi, Sleman Yogyakarta, penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi mengenai strategi pemasaran Murabahah di BMT Subbulussalam, Tridadi, Sleman Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut strategi yang dilakukan untuk memasarkan produk murabahah adalah dengan cara menjalankan strategi bauran promosi yang ditempuh dengan berbagai cara, yaitu : periklanan, Promosi penjualan. Dan periklanan tersebut ditempuh dengan menggunakan media, Koran, radio, baliho, dan juga mengadakan sminar dan kegiatan sosial dan dengan cara *face to face*.¹⁰

Catur Budi Patriono, melakukan penelitian dengan judul yaitu “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Anggota dalam Memanfaatkan Fasilitas Pembiayaan pada BPR Syari’ah di Daerah istimewa Yogyakarta” , penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi mengenai factor-faktor yang mempengaruhi preferensi anggota BPR Syari’ah dalam memanfaatkan fasilitas pembiayaan pada perbankan syari’ah di DIY. Hasil perjanjian tersebut yang secara khusus berkaitan

⁹ Tri Maiyana, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja (Studi Pada Karyawan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Al Ikhlas Yogyakarta) *Skripsi*, (Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Yogyakarta, 2012), hlm. 79-80.

¹⁰ Maratu Solikhan, “Strategi Pemasaran Al- Murabahah Di Baitul Maal Wa Tamwil(BMT) Subbulussalam Ngancar, Tridadi, Sleman Yogyakarta, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hlm. 76.

dengan pembiayaan, dengan menggunakan analisis factor, mendapatkan bahwa alasan anggota BPR Syari'ah dalam memanfaatkan fasilitas pembiayaan pada BPRS-BPRS di DIY di pengaruhi oleh factor-faktor sebagai berikut : Kualitas Pelayanan, Dorongan Individual, Keunggulan Produk, Kenyamanan Berkontrak, Kemudian Mendapatkan Jasa dan Promosi.¹¹

Dari keseluruhan penelitian di atas, tidak ada satu pun peneliti yang dari Fakultas Dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah yang secara spesifik melakukan penelitian di bank syari'ah dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah khususnys di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Oleh karenanya bahasan dalam penelitian ini menjadi suatu yang perlu guna pengembangan wacana dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti dalam rangka perbaikan kinerja Lembaga Keuangan Syari'ah, dalam hal ini adalah BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

¹¹ Catur Budi Patriono, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Anggota Dalam Memanfaatkan Fasilitas Pembiayaan Pada BPR Syari'ah di DIY," *Skripsi*, Jurusan Keuangan Islam, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005, hlm, 82-83.

G. KERANGKA TEORISTIK

1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

Pelayanan secara umum merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan kemudahan-kemudahan dari segala kebutuhan mereka. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan informasi tersebut system pelayanan dan kecepatannya sangat dibutuhkan pelanggan/anggota, selain ketepatan dan keramahan dalam memberikan keramahan itu. Hal ini dijelaskan oleh Hendry yang menyebutkan bahwa “pelayanan adalah produk kerja sama keterkaitan satu unit kerja dengan unit kerja lainnya yang memerlukan sikap kerja dari pada petugas yang berada dalam satu jaringan kerja tertentu”.¹² Selain itu Suejipto Budi menyatakan bahwa “pada masa yang akan datang para pelayanan akan semakin memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara

¹² Hendry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Badan Penelitian Fakultas Ekonomi, 1995), hlm. 61.

memberikan pelayanan dengan mutu sebaik mungkin kepada para pelanggan mereka”.¹³ Sedangkan pelayanan menurut H.A.S. Moenir menyatakan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.¹⁴

Sedangkan Kualitas Pelayanan adalah sebagai hubungan antara harapan konsumen tentang pelayanan dan persepsi yang diterima yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.¹⁵ Pengukuran kualitas dapat dilakukan melalui perhitungan biaya kualitas dan melalui penelitian pasar mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas melalui penelitian pasar tersebut dapat menggunakan berbagai cara. Seperti: menemui konsumen, survey, system pengaduan dan konsumen.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dari berbagai penelitian yang dilakukan terhadap jenis jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para anggota dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:¹⁶

¹³ Soejipto Budi W, *Service Quality*, (Yogyakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1997), hlm. 18.

¹⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pasar Modern*, (Yogyakarta : Liberty, 1992), hlm. 17.

¹⁵ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Jakarta : PT Gelora, 2001), hlm. 61.

¹⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 26.

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan keinginan para staff untuk membantu para anggota dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assutance*)

Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

5. Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan. Komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan anggota.

- c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Enam tersebut meliputi :¹⁷

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta : Sembada Empat, 2001), hlm. 75.

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya..

4) Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen yang mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, anggota, dan stakeholder perusahaan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6) Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya disebut diakui.

d. Asas-Asas Kualitas Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga memuaskan para nasabah, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomer 63 tahun 2004, yaitu :¹⁸

1. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁸ Ratminto dan Atik S. Winaesih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter*, (Jakarta : PT Gelora, 2005), hlm. 2.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. Tinjauan tentang Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

1) Kualitas

Sebagaimana telah disebutkan di atas kualitas adalah karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Adapun banyak pakar yang mencoba menggali pengertian kualitas. Kualitas menjadi suatu yang tidak dapat didefinisikan secara pasti karena kualitas banyak mengandung banyak faktor yang mempengaruhinya, akan tetapi kualitas merupakan suatu yang menjadi tolak ukur bagi konsumen dalam memilih suatu produk,

walaupun mereka tidak begitu paham akan kualitas. Dibawah ini ada beberapa pakar yang mencoba mendefinisikan kualitas diantaranya adalah :

Jopseph M Juran (1997) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi/pemakaian. Menurut Juran kualitas dapat dibangun dengan tahapan-tahapan tertentu yang jelas berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Tergantung dengan produk yang akan dihasilkan. Permasalahan yang timbul dan mengganggu kualitas harus secepatnya dihilangkan. Pengendalian kualitas dilakukan agar kepuasan pelanggan menjadi prioritas yang utama.¹⁹ Goetsch Davis mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Davis, kualitas tidak hanya terletak pada hasil akhir atau produk, akan tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.²⁰

2) Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen, baik individu maupun organisasi.²¹ Sedangkan menurut Kotler produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andy, 1997), hlm. 11

²⁰ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2004), hlm. 8.

²¹ M. Syamsul Maarif & Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, (Jakarta : Grasindo, 2003), hlm. 269.

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.²² Adapun bentuk-bentuk dari suatu produk yaitu:

a. Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang yang habis dikonsumsi dalam satu kali atau beberapa kali pemakaian, atau umur ekonomisnya akan habis dalam kurun waktu satu tahun.

b. Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang yang tahan lama dan umur ekonomisnya biasanya lebih dari satu tahun.

c. Jasa (*services*)

Jasa adalah aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

3. Aspek- aspek Produk

Sebuah produk yang akan dihasilkan dalam memenuhi kebutuhan pasar harus sesuai dengan kebijakan perusahaan dan sesuai dengan citra yang ingin dibangun. Adapun cara pembentukan citra yang dibangun haruslah memenuhi beberapa ciri tertentu, yaitu:²³

²² Philip Kotler, Alih bahas Wilhelmus W Bakowatun, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : CV Intermedia, 1984), hlm. 329.

²³ Ibid. hlm. 285.

a. Merk

Merk adalah nama, istilah, simbol, atau desain khusus atau beberapa kombinasi unsure-unsur yang dirancang suatu produk yang ditawarkan ke pasar. Merk juga merupakan suatu alat untuk membedakan produk yang dihasilkan dengan perusahaan lain yang mungkin menghasilkan produk yang sama. Merk akan mempermudah terhadap konsumen dalam mengidentifikasi suatu produk yang akan dipilihnya. Merk juga bisa menjadikan konsumen akan mengkonsumsi ulang produk yang dipilih tanpa ada keraguan perbedaan kualitasnya.

b. Kemasan

Kemasan data diartikan seluruh kegiatan yang merancang dan memproduksi atau membungkus suatu produk. Kemasan sangatlah dibutuhkan, baik sebagai tindakan keamanan atau melindungi produk yang telah dihasilkan dari kerusakan-kerusakan yang mungkin terjadi. Kemasan juga sebagai alat pembeda serta untuk menunjukkan keistimewaan produk yang dihasilkan sehingga konsumen akan rela membayar lebih mahal untuk mendapat kepuasan yang diinginkannya.

c. Desain produk

Yang dimaksud dengan desain produk adalah gaya atau rancangan dan fungsi suatu produk agar kelihatan menarik dan fungsional, mudah, aman, dan sederhana bagi konsumen. Disisi lain faktor ekonomis dan

sederhana juga merupakan salah satu faktor yang harus dipikirkan perusahaan agar mudah dalam pendistribusian produk yang dihasilkan.

d. Kualitas produk

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, termasuk keawetannya, kandalan, kepatan, kemudahan, penggunaan dan perbaikan. Konsumen pada masa sekarang sangatlah ponar, mereka akan mengalihkan produk yang telah dikonsumsinya jika ada tawaran produk lain yang dengan harga yang relative sama tetapi memberikan kualitas yang baik.

e. Jaminan dan pertanggungjawaban

Jaminan adalah kesediaan perusahaan akan mengganti barang yang dikonsumsi jika terdapat cacat yang disebabkan oleh perusahaan, baik itu cacat fisik mauoun fungsi produk. Jaminan atau yang dikenal garansi sangat bermanfaat bagi konsumen dan merupakan salah satu alasan yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk yang akan dikonsumsi.

f. Pelayanan

Pelayanan merupakan garda terdepan dalam berinteraksi dengan konsumen, apagi dalam produk yang menggabungkan kepentingan produk dan pelayanan secara bersama dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, seperti perusahaan yang bergerak dibiang perbankan.

4. Dimensi Kualitas Produk

Ada beberapa dimensi yang ditawarkan oleh para pakar kualitas. Diantaranya dimensi yang dikutip untuk dasar perencanaan strategi dan analisis suatu produk dimensi tersebut adalah dimensi yang dikemukakan oleh Gravin (1994), diantaranya :²⁴

a. Kinerja (*performance*)

Yang dimaksud adalah karakteristik pokok dari yang dihasilkan oleh perusahaan.

b. Karakteristik tambahan (*features*)

keistimewaan yang diberikan produsen dalam produk yang dihasilkan.

c. Kesesuaian (*conformance*)

Kesesuaian karakteristik dengan standar yang telah ditetapkan, baik desain maupun operasinya.

d. Keandalan (*reliability*)

Produk yang ditawarkan minim akan kecacatan yang mungkin terdapat baik fisik maupun fungsinya.

e. Daya tahan (*durability*)

Umur ekonomis dari suatu produk yang ditawarkan oleh produsen, baik jika digunakan maupun tidak.

²⁴ Ibid, hlm. 68-69.

f. Pelayanan (*serviceability*)

Pelayanan terhadap apa yang diperlukan oleh pelanggan, baik dari sisi kecepatan, kenyamanan, ataupun penanganan terhadap keluhan yang timbul.

g. Persepsi (*perceived*)

Citra kualitas yang telah terbangun serta tanggungjawab produsen untuk tetap merealisasikan kualitas yang telah dipersiapkan oleh konsumen.

3. Tinjauan Tentang Keuntungan

a. Pengertian Keuntungan

Setiap usaha ekonomi yang dilakukan individu maupun instansi perusahaan, baik itu usaha penawaran barang atau jasa memiliki tujuan akhir yang sama yaitu mencari keuntungan yang maksimal. Keuntungan adalah penghasilan bersih yang didapatkan seorang pengusaha setelah mengurangi berbagai macam biaya yang telah dikeluarkan dari hasil yang telah diperoleh. Adapun biaya-biaya tersebut adalah pengeluaran untuk bahan mentah, pembayaran upah, bunga, sewa tanah, penghapusan (*depresiasi*) dan lain-lain.

Apabila hasil usaha yang diperoleh dikurangi dengan biaya-biaya tersebut nilainya positif maka, diperoleh keuntungan.²⁵ Fisher mendefinisikan

²⁵ Sandono Sukirno, *Mikro Ekonomi Teori pengantar*, Edisi Ketiga, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 383-384.

keuntungan sebagai deretan peristiwa yang dihubungkan dengan tahapan-tahapan yang berbeda, yakni :²⁶

1.) Keuntungan Fisik (*Physical Income*)

adalah konsumsi barang dan jasa pribadi yang sebenarnya memberikan kesenangan fisik dan pemenuhan kebutuhan, keuntungan jenis ini tidak dapat diukur.

2.) Keuntungan Nyata (*Rial Income*)

Yaitu ungkapan kejadian yang sebenarnya memberikan peningkatan terhadap Kesenangan fisik. Ukuran yang dapat digunakan untuk keuntungan ini adalah biaya hidup (*cost of living*) dengan kata lain, kepuasan timbul karena kesenangan fisik yang timbul dari keuntungan yang diukur dengan pembayaran uang yang dilakukan untuk membeli barang dan jasa sebelum/sesudah dikonsumsi.

3.) Keuntungan Uang (*Money Inome*)

Merupakan hasil uang yang diterima dan dimaksudkan untuk konsumsi dalam memenuhi kebutuhan hidup.

b. Keuntungan Dalam Islam

Islam sangat mendorong pendayagunaan harta dan melarang menyimpannya, sehingga harta dapat merealisasikan perannya dalam aktifitas ekonomi. Islam tidak melarang bagi individu maupun perusahaan untuk

²⁶ Zaidah Kusumawati, *Menghitung Laba Perusahaan Aplikasi Akuntansi syari'ah*, (Yogyakarta, Megistra Insania Press, 2005), hlm. 42-43.

mengambil keuntungan pada transaksi usaha ekonomi, selama tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan syari'at islam (Al-Qur'an dan Hadist) serta tidak berlebih-lebihan dalam mengambil keuntungan. Keuntungan dalam bahasa arab sering dikaitkan dengan aktifitas perdagangan, sehingga sering diartikan sebagai pertumbuhan dalam dagang.²⁷

Dalam tafsiran–*nasafi* dikatakan bahwa keuntungan itu adalah keuntungan dari modal pokok dalam perdaganagan. Sedangkan keuntungan dalam Al – Quran adalah kelebihan atas modal pokok atau penambahan pada modal pokok yang diperoleh dari proses dagang. Dalam islam pertumbuhan modal (*nama'*) atau keuntungan memiliki beberapa jenis makna, yakni :²⁸

- 1.) Segi pertumbuhan, ulama fiqh membagi *nama' khalqi* dan *nama' fi'li*. *Nama' khalqi* (pertumbuhan alami) yakni pertumbuhan modal pokok yang tidak ada campur tangan manusia sama sekali seperti penambahan pada emas, perak, dan barang tambang lainnya. *Nama' fi'li* (pertumbuhan buatan) adalah pertumbuhan modal pokok akibat campur tangan manusia, seperti dalam perdaganagan, industry, pertanian, dan lain – lain.
- 2.) Segi hubungn dan asal harta, ulama fiqh membagi *nama'* manjadi *nama'* yang terpisah dari asal : hasil ternak. Dan *nama'* yang paling berhubungan adalah pertumbuhan pda harta dagang.

²⁷ Ibid. hlm. 5.

²⁸ Ibid, hlm. 79 – 80.

3.) Dari segi gerak asal harta, terbagi menjadi nama' halaki n fi'li yakni penambahan keuntungan usaha yang dapat dihitung secara perbagian. Seperti penambahan kepada peranakan, keturunan, dan perdagangan. Nama' seprti ini memerlukan usaha. Nama' taqdiri hukmi adalah penambahan yang terjadi tanpa menggunakan penambahan harta, seperti : penambahan pada nilai barang milik, tanpa adanya jual beli.

Berdasarkan keterangan di atas keuntungan atau nama' bisa di sebut antara kegiatan, dengan usaha maupun dari tanpa usaha. Dari ekonomi islam perbankan syari'ah dapat meningkatkan keuntungan mustahik sebab dengan adanya BPR Syari'ah dalam produk pembiayaan *murabahah*, yang disalurkan sebagai modal usaha maka pendapatan usaha mustahik meningkat berbanding lurus terhadap tingkat keuntungan.

4. Tinjauan Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah*

a. Pengertian Produk Pembiayaan *Murabahah*

Produk penbiayaan *murabahah* adalah perjanjian jual beli antara bank dan nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin/keuntungan yang disepakati antara Bank Syari'ah dan Nasabah.²⁹

²⁹ Modul BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. 2012.

b. Praktik Murabahah dalam Perbankan Syari'ah

Bank syari'ah umumnya mengadopsi murabahah untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada para nasabah guna pembelian barang meskipun mungkin nasabah tidak memiliki uang untuk membayar. Murabahah sebagaimana yang digunakan dalam perbankan syari'ah, prinsipnya didasarkan pada dua elemen pokok : harga beli serta harga yang terkait, dan kesepakatan atas laba (mark-up). Ciri dasar kontrak murabahah (sebagai jual beli dengan pembayaran tertunda) adalah sebagai berikut : (i) si pembeli harus memiliki pengetahuan tentang biaya-biaya terkait dan tentang harga asli barang, dan batas laba (mark-up) harus ditetapkan dalam bentuk persentase dari total harga plus biaya-biayanya. (ii) apa yang dijual adalah barang atau komoditas dan dibayar dengan uang. (iii) apa yang diperjual-belikan harus ada dan dimiliki oleh penjual dan penjual harus mampu menyerahkan barang itu kepada pembeli . (iv) pembayaran ditangguhkan .

c. Jaminan untuk Pembiayaan Murabahah

Jaminan dapat berupa benda bergerak, maupun tidak bergerak, barang-barang murabahah sendiri bilamana dipandang pantas untuk dijadikan jaminan, garansi pihak ketiga, pembayaran uang muka, dan surat-surat konersial. Menurut kontrak, Bank memilih hak untuk meminta jaminan tambahan kepada nasabah yang jaminan itu dapat diterima oleh bank dalam hal bank berfikir bahwa

jaminan yang telah diberikan sebelumnya tidak mencukupi, dan jika diminta nasabahpun harus memberikan jaminan itu tanpa bantahan atau penundaan.³⁰

d. Penetapan Harga Jual Murabahah yang Efisien

Penetapan harga jual murabahah dapat dilakukan dengan cara Rasulullah ketika berdagang. Dalam menentukan harga penjualan, Rasulullah secara transparan menjelaskan harga belinya, berapa harga yang telah dikeluarkan untuk setiap komoditas dan berapa keuntungan wajar yang diinginkan. Cara yang dilakukan Rasulullah inilah salah satu yang digunakan sebagai metode bank.

Bank Pembiayaan Rakyat pada saat ini dapat berjalan lebih optimal dan mengalami kenaikan baik aset maupun jumlah cabang cabang yang ada. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keuntungan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah tindakan langsung yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi terciptanya kepuasan dan loyalitas konsumen.³¹ Kualitas pelayanan (*customer service*) adalah kualitas dari aktifitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra transaksi dan pasca transaksi. Termasuk diantaranya pada nasabah menunggu di loket untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan sampai pada yang meninggalkan loket setelah mendapatkan

³⁰ Modul BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta, 2012.

³¹ Gunawan Adisaputro, *Manajemen Pemasaran, Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, UPP STMIK YKPN, 2010), hlm. 170.

pelayanan. *Costomer service* meliputi berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengombinasikan bisa untuk memenuhi kepuasan nasabah mulai dipemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dengan nasabah.³²

Peningkatan kualitas layanan ditunjukan untuk meningkatkan perolehan keuntungan operasional. *Customer service* bukan sekedar dimaksudkan untuk melayani, namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Proses ini untuk, sudah dimulai sebelum terjadi transaksi hingga tahap evaluasi setelah transaksi. Kualitas *Costomer service* yang baik diukur oleh nasabah, sehingga nasabah tahu perusahaan yang memberikan pelayanan dan senantiasa memberikan nilai tambah kepada nasabah.³³ Maka semakin baik kualitas pelayanan akan memberi kepuasan dan minat nasabah dalam menggunakan produk atau jasa.

Potensi perkembangan lembaga keuangan syari'ah menunjukkan bahwa nasabah adalah rasional dan akan memilih produk-produk yang memiliki kualitas meningkatkan keuntungan nasabah. Kualitas produk adalah suatu barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen. Produk yang dipilih oleh nasabah BPR

³² Rambat Lupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Sembada Empat, 2001), hlm. 119.

³³ Ibid, hlm. 87.

Syari'ah, merupakan produk yang dianggap mengerti akan masalah-masalah keuangan yang dihadapi oleh nasabah. Hal tersebut bahwa semakin baik dan semakin tepat produk yang ditawarkan, maka akan menentukan minat nasabah dalam memilih produk tersebut.

Selain itu, potensi pasar pada lembaga keuangan syari'ah terbesar, berada *floating market*, yang mempunyai lebih menunjukkan aspek *financialbenefit* dibandingkan dengan aspek syari'ah. Bagi *Floating market*, ketertarikan dan kemauan untuk bertransaksi dengan lembaga keuangan syari'ah sangat ditentukan oleh layanan dan atau keuntungan yang ditawarkan.³⁴ Segmen pasar ini akan mau bertransaksi dengan lembaga keuangan syari'ah dengan syarat lembaga keuangan syari'ah tersebut dapat memberikan layanan dan keuntungan konvensional. Hal tersebut menunjukkan bahwa rasionalitas nasabah akan semakin berminat pada produk-produk bagi usaha dan kebuthan-kebutuhan nasabah lainnya.

Pemilihan merupakan kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu obyek.³⁵ Minat berarti dorongan atau daya bergerak yang dapat membentik orang untuk melakukan suatu hal. Minat adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan seseorang, sehingga minat mempunyai tujuan tertentu yang ingin capai. Sedangkan minat beli

³⁴ Rustika T Karim, *Prospek dan Tantangan Perbankan Syari'ah*, (Jakarta, Ekonisia, 2003), hlm 5.

³⁵ Sukirin, *POkok-Pokok Psikologi Pendidikan*, (Yogyakarta: FIB-IKIP, 1981), hlm. 75.

adalah suatu hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan pembelian barang atau jasa. Keuntungan adalah sisa hasil usaha.

e. Prinsip-Prinsip Analisis Pembiayaan

Di dalam menyalurkan dananya, BPR Syari'ah memiliki prinsip-prinsip analisis pembiayaan yang dipergunakan dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan, yang dikenal dalam dunia perbankan dengan unsure 5C, yaitu³⁶:

1. *Character*

Penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon debitur dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa nasabah pengguna dana akan dapat memenuhi kewajibannya.

2. *Capacity*

Penilaian secara sunyektif tentang kemampuan debitur untuk melakukan pembayaran. Kemampuan ini diukur dengan catatan prestasi debitur di masa lalu yang didukung dengan pengamatan di lapangan.

3. *Capital*

Penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon debitur, yang diukur dengan posisi usahanya secara keseluruhan melalui rasio financial dan penekanan modalnya.

4. *Collateral*

³⁶ Sunarto Zulkifli, *Paduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Zikrul Ilkim, 2003), hlm. 140.

Collateral adalah jaminan milik calo debitur. Penilaian untuk menyakinkan jika suatu resiko kegagalan terjadi. Akan tetapi, *collateral* dalam BPR Syati'ah ini lebih ditekankan pada factor kepercayaan, kedekatan hubungan dan kegiatan usahanya. Jadi, jaminan berupa barang atau semacamnya bukanlah yang utama bagi BPR Syari'ah, tetapi kepercayaanlah yang lebih diutamakan.

5. *Condition*

Bagian pembiayaan BPR Syari'ah harus melihat kondisi perekonomian sekarang khususnya yang terkait dengan jenis usaha calon debitur. Hal tersebut dilakukan karena keadaan eksternal usaha yang dibiayai mempunyai peranan penting dalam memperlancar usahanya.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah

Pemilihan (minat) adalah dorongan atau daya gerak. Pemilihan (minat) adalah suatu rangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja bagi seseorang. Sehingga minat mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Pemilihan (minat) juga dapat diartikan sebagai semua alat penggerak dalam diri seseorang yang menyebabkan berbuat sesuatu.

Konsumen memilih suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan karena dipengaruhi oleh banyak factor, diantaranya adalah fasilitas atau sarana mendukung dalam melakukan transaksi. Pelayanan adalah tindakan langsung yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan

keinginan konsumen demi terciptanya kepuasan dan loyalitas mereka.³⁷ Konsumen akan berminat membeli suatu produk apabila sarana penunjang produk tersebut sesuai dengan keinginan, konsumen berminat terhadap barang yang akan dibeli jika barang tersebut dapat memberikan kepuasan bagi para pembelinya.

Berbagai hal yang positif yang berkaitan dengan lembaga keuangan syari'ah khususnya di BPRS akan berpengaruh dalam memberikan stimulant pada para nasabahnya untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini beberapa aspek diselidiki dalam kaitannya dengan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Aspek-aspek tersebut dikelompokkan dalam beberapa factor sebagai berikut:

- a. Factor Pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan berperan penting dalam mempengaruhi seseorang untuk menggunakan pembiayaan *murabahah* pada BPRS. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* adalah semakin baik pelayanan yang diberikan oleh BPRS maka akan berpengaruh baik terhadap pemilihan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.
- b. Faktor Kualitas Produk. Atribut yang melekat pada sebuah produk memiliki peranan penting dalam menarik seseorang untuk menggunakannya. Pengaruh kualitas produk terhadap pemilihan nasabah dalam menggunakan produk

³⁷ Ibid. hlm. 51

pembiayaan *murabahah* adalah semakin baik produk yang ditawarkan oleh BPRS maka semakin besar pemilihan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

- c. Faktor Keuntungan. Keuntungan yaitu sisa hasil usaha yang bertambah bagi pelaku usaha setelah semua pembayaran untuk modal (bunga), tanah (sewa), dan tenaga kerja yang meliputi manajemen (upah dan gaji) dilakukan.³⁸ Faktor keuntungan ini akan memberikan pengaruh atas pembiayaan yang dilakukan, semakin besar tingkat keuntungan yang ditawarkan oleh pihak lembaga keuangan yang diberikan, maka akan berpengaruh positif terhadap perilaku nasabah tersebut.

6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan dengan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah

Keberhasilan yang besar yang diperoleh suatu perusahaan ialah mendapatkan pelanggan, bukan penjualan itu sendiri. Setiap barang/jasa dapat saja dilual satu kali kepada seorang pelanggan, akan tetapi sebuah perusahaan dikatakan berhasil apabila dapat meningkatkan jumlah pelanggannya yang dapat membeli barang berulang kali. Oleh karena itu, para pelanggan harus tetap dijaga jangan sampai pindah perhatiannya kepada perusahaan tersebut dan pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

³⁸ Ibid, hlm. 396.

Produk Pembiayaan *Murabahah* adalah salah satu produk yang diciptakan oleh BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta yang paling diminati oleh para nasabah. Dengan kata lain nasabah BPR Syari'ah MCI Yogyakarta sangat puas dengan produk Pembiayaan *Mutabahah* tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu komponen yang sangat penting bagi sebuah industri jasa. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut, dan dalam kualitas pelayanan tersebut meliputi Kualitas produk dan keuntungan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah, maka akan tercipta kepuasan dihati para nasabah atau para pengguna jasa dari perusahaan tersebut.

Dalam sebuah perusahaan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan sangatlah berhubungan erat. Karena didalam kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan itu menyangkut kualitas produk dan keuntungan, pelayanan itu bukan hanya menunjukkan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Akan tetapi juga dalam bentuk kualitas produknya, semakin baik pelayanan dalam produknya maka akan semakin banyak yang mengkonsumsi dan keuntungan dalam produk juga salah satu tujuan utama yang diinginkan pelanggan. Maka dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan semakin tingginya keuntungan Produk pembiayaan *Murabahah* di BPR Syari'ah MCI Yogyakarta, maka akan semakin banyak nasabah yang memilihnya.

H. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar mungkin juga salah, dia akan ditolak jika salah dan akan dibenarkan jika fakta-fakta membenarkan.³⁹ Sesuai dengan kerangka pikir di atas, maka peneliti mengambil hipotesis atau dugaan sementara, yaitu:

1. Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor adalah hipotesis yang bersifat umum. Hipotesis mayor dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (*costumer service*), kualitas produk, dan keuntungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *Murabahah* di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Artinya : dengan adanya Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk yang memuaskan dan keuntungan yang memadai, para Nasabah akan memilih produk pembiayaan *Murabahah*. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan, kualitas produk tidak memuaskan dan keuntungan yang diperoleh tidak memadai maka nasabah tidak akan memilih produk pembiayaan *murabahah*.

2. Hipotesis Minor

Hipotesis Minor adalah Hipotesis yang bersifat khusus, dan merupakan bagian dari Hipotesis Mayor. Hipotesis Minor dari penelitian ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan (*costumer Service*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di BPR Syari'ah Mitra

³⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach 1*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm.74.

- Cahaya Indonesia Yogyakarta. Artinya: dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, maka nasabah akan banyak yang memilih produk pembiayaan *murabahah*. Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak memuaskan maka tidak ada yang akan memilih produk pembiayaan *murabahah*.
- b. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Artinya: dengan kualitas produk yang memuaskan, maka nasabah akan banyak yang memilih produk pembiayaan *murabahah*. Dan sebaliknya jika kualitas produk tidak memuaskan maka tidak ada yang akan memilih produk pembiayaan *murabahah*.
- c. Keuntungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah* di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta. Artinya: dengan keuntungan yang memadai, maka nasabah akan banyak yang memilih produk pembiayaan *murabahah*. Dan sebaliknya jika keuntungan tidak memadai maka tidak ada yang akan memilih produk pembiayaan *murabahah*.

I. METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sample Penelitian

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Nasabah produk pembiayaan *murabahah* di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

b. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan sample teknik regresi berganda, dimana regresi berganda dapat digunakan untuk menganalisis data penelitian hubungan *causal* atau *penelitian perbandingan komparatif*.⁴¹

Sesuai pendapat Suharsini Arikunto, jika jumlah subyek penelitian berjumlah lebih dari 100 orang, maka sampel dapat diambil 10%-15% atau 20-25%.⁴² Dalam penelitian ini mengambil populasi 25% dari 224 responden, jadi responden yang diambil berjumlah 60 responden. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik *regresi berganda*, maksudnya Dalam penelitian ini menggunakan sample teknik regresi berganda, dimana regresi berganda dilakukan apabila terdapat dua variabel atau lebih variabel bebas (*independen variabel*) mempengaruhi variabel terikat (*dependen variabel*).⁴³

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm 117.

⁴¹ Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Persada Press, 2008), hlm. 136.

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1987), hlm 107.

⁴³ *Ibid*, hlm. 137.

2. Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional

Variabel didefinisikan sebagai “*is simply or a concept that canm assume any one of a set of values*” yang diartikan sebagai symbol atau konsep yang diasumsikan sebagai nilai-nilai.⁴⁴ Variabel sebagai atribut dari kelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam sekelompok itu. Untuk mengetahui hubungan antar variabel, dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

a. Variabel penelitian

Variabel ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara empat variabel yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, keuntungan dan pembiayaan murabahah.dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang dihubungkan. Hubungan dari empat variabel ini adalah sebab akibat.

1). Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dapat dikatakan pula bahwa variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui. Variabel ini dipilih dan sengaja dimanipulasi oleh peneliti agar efeknya terhadap variabel lain

⁴⁴ Sarwono Jonathan, *Statistik Itu Mudah: Paduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hlm.16.

tersebut dapat diamati dan diukur.⁴⁵ Variabel independen dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keuntungan.

2). Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Banyaknya efek tersebut diamati dari ada-tidaknya, timbul hilangnya, membesar-mengecilnya, atau berubahnya variasi tampak sebagai akibat perubahan pada variabel lain termaksud.⁴⁶ Variabel terikat dari penelitian ini adalah produk pembiayaan *murabahah*.

b. Definisi Oprasional

Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing- masing konteks penelitian ini, maka didefinisikan oprasional dari variabel- variabel penelitian dibatasi secara jelas sebagai berikut:

1) Variabel Indenden

X1: Kualitas pelayanan dioperasionalkan sebagai tindakan langsung yang diberikan dari BPR Syariah MCI kepada nasabah dalam rangka melayani nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

⁴⁵ Saifuddin Azwar, MA, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hal.62.

⁴⁶ *Ibid*, hal.62.

nasabah demi terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah.⁴⁷ Adapun Indikator kualitas pelayanan adalah: karyawan ramah dan sopan, karyawan berpenampilan menarik dan rapi, karyawan melayani dengan penuh perhatian, perilaku profesional sewaktu bekerja, penjelasan pekerjaan tepat waktu.⁴⁸

X2: Kualitas produk dioperasionalkan sebagai tindakan dari BPR Syari'ah MCI dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dalam bentuk produk yang diberikan. Adapun indikator dari kualitas produk yaitu : sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, persyaratan cukup ringan, pelaksanaannya lebih mudah, merasa lebih nyaman dan memuaskan, lebih mudah dipahami.⁴⁹

X3: Keuntungan adalah dioperasikan sebagai tindakan dari BPR Syari'ah MCI untuk memuaskan nasabah sehingga nasabah tidak berpindah ke Bank lain, dengan cara memberikan keuntungan yang lebih besar. Keuntungan tersebut diambil dari sisa hasil usaha yang bertambah bagi pelaku usaha setelah semua pembayaran untuk modal (bunga), tanah (sewa),

⁴⁷ Djaslim Saladin, *Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis*, cet. Ke-2 (Bandung : Mandar Maju, 1996), hlm. 51.

⁴⁸ Andy Hidayyatullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS Margiriski Bahagia Yogyakarta*. Skripsi, (Fakultas Syari'ah UIN SUKA Yogyakarta, 2007).

⁴⁹ Nurhadi Cahyono, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo)*, *Skripsi*, (Fakultas Syari'ah UIN SUKA Yogyakarta, 2007).

dan tenaga kerja yang meliputi manajemen (gaji dan upah) dilakukan.⁵⁰ Indikator keuntungan adalah : menggunakan system keuangan syariah, adanya kesepakatan keuntungan terlebih dahulu, memberi jalan keluar pada kesulitan modal, penempatan margin keuntungan tidak memberatkan, tingkat resiko lebih kecil dan tidak memberatkan.⁵¹

2) Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Produk Pembiayaan Murabahah adalah suatu produk yang terdapat di BPR Syariah Mitra Cahaya Indonesia Yang mampu memberikan nilai lebih dan dapat meyakinkan kepada para nasabahnya untuk diminati. Dalam penelitian ini Produk pembiayaan murabahah dioperasikan sebagai perjanjian jual beli antara bank dan nasabah dan kemudia menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin/keuntungan yang disepakati antara Bank Syari'ah dan Nasabah. Adapun indicator dari Produk Pembiayaan Murabahah meliputi : akad transaksi sesuai syariat islam, biaya administrasi murah, Kebutuhan yang mendesak, untuk modal usaha, prosedur mudah.⁵²

⁵⁰ Wirasasmita HRA Rivai DKK, *Kamus Lengkap Ekonomi*, (Bandung : Pioner Jaya , 2002), hlm. 396.

⁵¹ Ratminto dan Atik. S Winarsih, M. P. *Pengembangan Modal Konseptual*, (Jakarta: Penerapan Citizen's, 2002), hlm.107.

⁵² Khatijah Handayyatul Maula, Pengaruh Simpanan (Dari Pihak Ketiga), Modal Sendiri, Margin Keuntungan dan NPF Terhadap Pembiayaan Murabahah Di Bank Syari'ah, *Skripsi*, (Fakultas Syari'ah UIN SUKA Yogyakarta, 2008)

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode angket/kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui.⁵³ Pertanyaan diajukan kepada nasabah produk pembiayaan murabahah di BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta, yang masih aktif menggunakan produk saat penelitian dilakukan. Pertanyaan yang ada, bersifat kuisisioner tertutup yaitu responden hanya dipersilahkan memilih dari beberapa jawaban yang sudah tersedia. Angket/ kuisisioner berfungsi untuk mendapatkan data tentang seberapa besar kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keuntungan berpengaruh terhadap pemilihan produk pembiayaan *murabahah*.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks , suatu proses yang tersusun dari berbagai proses *biologis* dan *psikologis*. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁵⁴ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan di BPR Syariah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta, sehingga dapat diperoleh

⁵³ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1983), hlm. 128.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.b hlm 203.

gambaran umum yang sesungguhnya. Berfungsi untuk mendapatkan gambaran tentang kegiatan-kegiatan, jumlah karyawan, dan lain-lain secara langsung.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yang menggunakan dokumen sebagai sumber data-data. Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tentang kondisi umum BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta, data diperoleh melalui dokumen-dokumen dari BPR Syari'ah MCI Yogyakarta. Metode ini dilakukan untuk melengkapi data-data yang diperlukan, dengan mengali dokumen yang dimiliki tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan penelitian.

4. Instrumen Penelitian

a. Pembuatan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini salah satu pengumpul data adalah angket dan digunakan sebagai sumber data primer. angket ini berisi pertanyaan tertulis dan responden tinggal memilih pertanyaan yang sudah tersedia didalamnya.

Butir-butir pertanyaan dalam angket disusun berdasarkan indikator dari beberapa variabel, yaitu variabel factor-faktor pemilihan dan produk pembiayaan murabahah. Indikator-indikator tersebut peneliti jabarkan kedalam item-item pertanyaan, dan skala pengukurannya menggunakan skala *likert*.⁵⁵

Dalam penelitian ini akan diberikan nilai dengan bobot sebagai berikut:

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Alfa Beta, Bandung, 2011), Hlm. 93.

- 1) Sangat setuju (SS) diberi bobot 5
- 2) Setuju (S) diberi bobot 4
- 3) Netral (N) diberi bobot 3
- 4) Tidak setuju (TS) diberi bobot 2
- 5) Sangat tidak setuju (STS) diberi bobot 1

Sebelum menyusun angket peneliti membuat kisi-kisi angket untuk memperjelas permasalahan yang akan dituangkan kedalam angket.

Pembuatan kisi-kisi angket variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini peneliti mengadopsi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Andi Hidayyatullah, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah DI BPR Syari'ah Margirizki Bahagia Yogyakarta.

Tabel 1.1
Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	No. item soal	Jumlah
1	Karyawan ramah dan sopan	1, 6, 11, 16, 21	5
2	Karyawan berpenampilan menarik dan rapi	2, 7, 12, 17, 22	5
3	Karyawan melayani dengan penuh perhatian	3, 8, 13, 18, 23	5
4	Perilaku profesional sewaktu bekerja	4, 9, 14, 19, 24	5
5	Penyelesaian pekerjaan tepat waktu	5, 10, 15, 20, 25	5
		Jumlah	25

Pembuatan kisi-kisi angket variabel Kualitas Produk dalam penelitian ini peneliti mengadopsi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Nurhadi

Cahyono, yang berjudul Pengaruh Kualitas dan Produk dan Pelayanan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Rumah Makan Wong Solo)

Tabel 1.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Produk

No	Indikator	No. item Soal	Jumlah
1	Sesuai dengan kebutuhan dan tujuan	1, 6, 11, 16, 21	5
2	Persyaratan cukup ringan	2, 7, 12, 17, 22	5
3	Lebih mudah pelaksanaan	3, 8, 13, 18, 23	5
4	Merasa lebih nyaman dan memuaskan	4, 9, 14, 19, 24	5
5	Lebih mudah dipahami	5, 10, 15, 20, 25	5
		Jumlah	25

Pembuatan kisi-kisi angket variabel Keuntungan dalam penelitian ini peneliti mengambil dari buku Ratminto dan Atik. S Winarsih. M. P. yang berjudul Pengembangan Modal Konseptual.

Tabel 1.3
Kisi-Kisi Inserumen Penelitian Variabel Keuntungan

No	Indikator	No. Item Soal	Jumlah
1	Menggunakan system keuangan syari'ah	1, 6, 11, 16, 21	5
2	Adanya kesepakatan keuntungan terlebih dahulu	2, 7, 12 , 17, 22	5
3	Memberikan jalan keluar pada kesulitan modal	3, 8, 13 , 18, 23	5
4	Penempatan margin keuntungan tidak memberatkan	4, 9, 14 , 19, 24	5
5	Tingkat resiko lebih kecil dan tidak memberatkan.	5, 10, 15, 20, 25	5
		Jumlah	25

Pembuatan kisi-kisi angket variabel produk pembiayaan *murabahah*, dalam penelitian ini peneliti mengadopsi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Khatijah Handayani, yang berjudul Pengaruh simpanan (Dari Pihak Ketiga), Modal Sendiri, Margin Keuntungan dan NPF Terhadap Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syari'ah Yogyakarta.

Tabel 1.4
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Produk Pembiayaan Murabahah

No	Indikator	No.Item Soal	Jumlah
1	Biaya adminitrasi murah	1, 6, 11, 16, 21	5
2	Kebutuhan yang mendesak	2, 7, 12, 17, 22	5
3	Untuk modal usaha	3, 8, 13, 18, 23	5
4	Prosedur mudah	4, 9, 14, 19, 24	5
5	akad transaksi sesuai dengan syariat isalm	5,10,15, 20, 25	5
		Jumlah	25

5. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan katagori penelitian lapangan, karena data diperoleh langsung dari nasabah yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah* BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.

6. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif kuantitatif* yaitu, menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel indenpenden seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel denpenden yaitu, pembiayaan *murabahah*.

7. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.⁵⁶⁵⁷ Data primer diperoleh dari angket atau kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.⁵⁸

8. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.⁵⁹ Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan suatu instrument.

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengukap data-data variabel yang diteliti secara tepat.⁶⁰ Uji

⁵⁶ Winarno Surahman, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung : Tarsito, 1985), hlm 132.

⁵⁸ Ibid, hlm 91.

⁵⁹ Saifudin Azwar, *Reabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2000), hlm.5.

⁶⁰ Ibid., hlm 132

validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara analisis butir dengan menggunakan rumus korelasi product moments sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{|N \sum x^2 - (\sum x)^2| |N \sum y^2 - (\sum y)^2|}}$$

Keterangan:

R_{xy} : angka indek korelasi product moment

$\sum x$: jumlah skor x

$\sum x^2$: jumlah kuadrat dari skor x

$\sum y$: jumlah skor y

$\sum y^2$: jumlah kuadrat dari y

$\sum yx$: jumlah skor perkalian skor total dengan skor item

N : jumlah responden

Hasil dari perhitungan validitas dan reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan *ry product moment* bila hasilnya lebih besar dari rtm akan instrumennya tersebut dikatakan valid dan reliable.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Bukti pertanyaan dikatakan reliable atau handal apabila jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengujian

reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alfa branch* yaitu pengujian yang dilakukan untuk jenis data interval.

$$K = \{1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2}\}$$

$$R_1 = (k-1) S_1^2$$

Keterangan: k= mean kuadrat antara subyek

$\frac{\sum S_1^2}{k}$ = mean kuadrat kesalahan

S_1^2 = varian total

Untuk menginterpretasikan koefisien alfa digunakan kategori menurut Suharsimi Arikunto.⁶¹

Tabel 1.5
Interpretasi koefisien alpha

NO	Koefisien	Interpretasi
1	0,800 – 1,000	Sangat tinggi
2	0,600 – 0,799	Tinggi
3	0,400 - 0,500	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0.000 – 0.199	Sangat rendah

9. Teknik Analisi Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian, kemudian dianalisis terhadap prasarat Analisis Uji Regresi.

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi v)*, hlm. 46

a. Uji Asumsi Prasarat Analisis

1). Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji data variabel bebas (X) dan data variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data. variabel bebas dan variabel tergantung berdistribusi mendekati normal atau normal sekali.⁶²

Untuk mengetahui populasi berdistribusi normal atau tidak, dalam skripsi ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dengan bantuan computer program *SPSS 16 for Windows*. Dalam uji Kolmogorov Sminov dapat diketahui suatu populasi berdistribusi normal yaitu dengan membandingkan hasil nilai signifikansi dengan nilai alpha. Jika nilai signifikansi lebih besar dari alpha maka populasi tersebut berdistribusi normal.⁶³

Untuk lebih memperjelas mengenai uji normalitas dalam skripsi ini juga disajikan dalam bentuk grafik plot menunjukkan penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁶⁴

⁶² Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007), hlm. 74.

⁶³ Agnes Heni Triyuliana, *Pengantar Data dengan SPSS 15*, (Yogyakarta: Andi , 2007), hlm. 80.

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 213.

2). Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.⁶⁵

Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIP). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.

3). Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini digunakan uji *White*. Kriteria uji yang digunakan untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah jika nilai *probability obs*R-squared* lebih besar dari taraf nyata yang digunakan, maka model persamaan yang digunakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas sebaliknya jika *probability obs*R-squared* lebih kecil dari taraf nyata yang

⁶⁵ Imam Ghazali, *Analisis Multivariate engan Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hlm. 91.

digunakan ($\alpha=5\%$), maka persamaan tersebut mengalami masalah heteroskedastisitas.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan predictor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikat. Uji linieritas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah garis linier yang diterapkan benar-benar sesuai dengan keadaannya atau tidak. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA, criteria yang diterapkan untuk menentukan kelinieritasan garis regresi adalah harga koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari harga alpha yang ditentukan, yaitu 5%, maka dinyatakan bahwa garis regresi dinyatakan linier.⁶⁶

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah semua data terkumpul langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yaitu dengan analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih, mendapatkan pengaruh antara variabel predictor terhadap variabel kriteriumnya atau meramalkan pengaruh variabel predictor terhadap kriteriumnya. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan:

⁶⁶ R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 135.

Y = Pembiayaan Murabahah

a = konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4$ = koefisien determinasi/koefisien korelasi berganda

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Produk

X_3 = Keuntungan

Rumus korelasi ganda empat variabel (R^2) empat variabel.

$$R_{y(123)} = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sqrt{b_1^2 \sum X_1^2 + b_2^2 \sum X_2^2 + b_3^2 \sum X_3^2}}$$

Uji signifikansi koefisien korelasi ganda

$$F = \frac{R^2(N-M-1)}{M(1-R^2)}$$

$$M(1-R^2)$$

Untuk menentukan persamaan linier yang menggunakan lebih dari dua variable maka peneliti menggunakan program komputer statistik yaitu dengan menggunakan bantuan computer program *SPSS 16 for windows*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan :

1. Dalam nilai koefisiendeterminasi (R^2) yang dihasilkan adalah 0,451. Hal ini berarti sebesar 45,1% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan, sedangkan sisanya yang sebesar 54,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2. Dengan menggunakan perhitungan linier berganda dengan bantuan SPSS 16,0 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan nilai 0,207 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$, kualitas produk dengan nilai 0,225 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$ dan keuntungan dengan nilai 0,276 dengan titik signifikan $0,000 < 0,05$ maka mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan murabahah di BPRS MCI Yogyakarta.
3. Dari hasil uji t, pengaruh masing-masing variabel secara parsial adalah sebagai berikut :
 - a. Variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi 0,001, t hitung 3,510.
 - b. Variabel kualitas produk mempunyai tingkat signifikansi 0,000, t hitung 4,547.
 - c. Variabel keuntungan mempunyai tingkat signifikansi 0,000, t hitung 3,747.

4. a. Variabel kualitas pelayanan (X1), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan (Y) di PT.BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.
 - a. Variabel kualitas produk (X2) secara persial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produk pembiayaan murabahah pada PT. BPRS MCI Yogyakarta.
 - b. Variabel keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan produk pembiayaan murabahah di PT. BPRS MCI Yogyakarta.
5. Berdasarkan regresi linier berganda , maka dapat dilihat bahwa yang paling berpengaruh positif dan signifikan dalam pemilihan produk pembiayaan murabahah adalah variabel keuntungan dan variabel kualitas produk.

B. Saran

Bagi BPR Syariah MCI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk terus meningkatkan kualitas BPRS MCI dalam hal :

- 1). Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, haruslah yang ramah, murah senyum, rapi dalam berpakaian, sopan dan berkharisma.
- 2). Produk harus terus ditingkatkan kualitasnya, agar para nasabah semakin berminat dan tidak mudah berpindah ke lembaga yang lain.
- 3). Tentang keuntungan juga harus ditingkatkan agar para nasabah, selalu percaya dan selalu menggunakan produk pembiayaan murabahah. Mungkin bisa ditambah

dengan undian berhadiah tiap tahun kepada nasabah, agar nasabah smakin tertarik.

Bagi peneliti yang akan datang

penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk peneliti yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya memfokuskan pada tiga dimensi yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan keuntungan. Untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah variabel indenpenden lainnya selain yang ada pada penelitian ini

C. Penutup

Alhamdulillah Robbil A'lamin, rasa syukur yang tak terhingga peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan taufiq hidayah dan beserta inayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena, tiada gading yang tak retak begitu pula perjalanan peneliti dalam menyelesaikan karya skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan maupun hambatan-hambatan. Oleh karena itu, peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi peneliti, dan semoga dapat memberikan tambahan referensi untuk

mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia. *Amin-amin ya Robbal alamin.....*

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Dari Buku :

- Agnes Heni Triyuliana, *Pengantar Data dengan SPSS 15*, Yogyakarta: Andi , 2007.
- Anas Sudijono, *Penganta Statistik Penidikan*, Jakarta : Raja Grafindo, 2000.
- Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta : Amara Books, 2007.
- Djaslim Saladin, *Unsur-Usur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, cet ke-2* bandung: Mandar Maju 1996.
- Dokumentasi, *PT. BPR Syari'ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta* 2012.
- Fanal Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Sembada Empat, 2001.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andy 1997.
- Gunawan Adisaputra, *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: UPP STMIK YKPN 2010.
- Hendry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Badan penelitian Fakultas Ekonomi, 1995.
- I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*, Jakarta: Persada Press, 2008.
- Jonathan Sarwono, *Statistik itu Mudah : Paduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2009.
- M. Syamsul Maarif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasional*, Jakarta: Grasindo, 2003.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN 2005.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMD YKPN 2000.

- Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : CV Intermedia, 1984.
- Prima Pena Tim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gita Press.
- PSEI STIS Yogyakarta dan Bank Indonesia, *Potensi Bank Syariah Di Propinsi Daerah Yogyakarta, Laporan Penelitian Tahun 2001*.
- R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Rambat Lupriyanto, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Sembada Empat 2001.
- Ratminta dan Stik Swinaesih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penetapan Citizen's Charter*, Jakarta: PT Glora, 2005.
- Remy Sjahdeni Sultan, *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Graha, 2007.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabl-Variabel PenelitianI*, Bandung: Alfabeta, 2002.
- Rustika T Karim, *Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah*, Jakarta: Ekonesia 2003.
- Sandono Sukirno, *Mikro Ekonomi Teory Penghantar*, edisi Ketiga, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Sarwono, Jonathan, *Statistic Itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, Yogyakarta, Andi Offset, 2009.
- Soejipto Budi W, *Quality*, Jakarta: / Usahawan Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi UI, 1997.
- Sugiyono, *Metode Penelitian adminitrasi*, Bandung: Alfa Beta 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Kuantitatif Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bima Aksara, 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar Pendekatan Praktek*, jakarta: Bima aksara, 1987.

- Suharsimi Arikunto, *prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek (Edisi Revisi V)*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2002.
- Sukirin, *pokok-Pokok Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta: FIB IKIP 1981.
- Sumintro Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Jakarta: PT Reja Grafindo Persaja 2007.
- Sunarto Zulkifli, *Paduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Iklim 2003.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Rescarh I*, Yogyakarta : Andi Offset, 2001.
- Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid II*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tim Penyusun Kamus *Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa*, Kamus Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Gita Press, 2005.
- Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1985.
- Wirasasmita HRA Rifai, Dkk, *Kamus Lengkap Ekonomi*, Bandung: Pioner Jaya, 2002.
- Zaidah Kusumawati, *Menghitung Laba Perusahaan Aplikasi Akuntansi Syari'ah*, Yogyakarta: Megistra Insania Press, 2005.
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonosia, 2004.

B. Sumber Dari Skripsi :

- Andi Hidayyatullah, Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS Margirizki Bahagia Yogyakarta, *Skripsi*, Fakultas Syari'ah UIN Yogyakarta, 2007.
- Catur Budi Patriyono, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profesi Anggota Dalam Memanfaatkan Fasilitas Pembiayaan Pada BPR Syari'ah di DIY, *Skripsi* Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN SUKA Yogyakarta 2005.

Maratu Solikhan, “Strategi Pemasaran Al- Murabahah Di Baitul Maal Wa Tanwil(BMT) Subbulussalam Ngancar, Tridadi, Sleman Yogyakarta, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

Tri Maiyana, pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja (Studi Pada Karyawan Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Al Ikhlas Yogyakarta) *Skripsi*, (Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Yogyakarta, 2012.

C. Sumber Dari Jurnal

Modul *BPR Syari’ah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta*, 2012

WWW.Google.Co.Id Tanggal 21 Februari 2012.

ISTILAH-ISTILAH KEUANGAN

A

- ACTUAL AMOUNT = Jumlah sesungguhnya
- ACTUAL COST (arti istilahnya) Biaya sesungguhnya
- ACTUAL FACTORY OVERHEAD = Beban overhead sesungguhnya
- ACTUAL LIABILITY=Hutang nyata
- ACTUAL PRICE= Harga sesungguhnya
- ACTUAL QUANTITY = Kualitas sesungguhnya
- ADJUSTED BALANCE = Saldo setelah penyesuaian
- ADJUSTED TRIAL BALANCE = Neraca saldo penyesuaian
- ADJUSTING ENTRIES = Ayat jurnal penyesuaian
- ADDITIONAL COST (istilahnya) Biaya tambahan
- ADVANCE FROM CUSTOMER = Uang muka langganan
- ADVANCE ACCOUNTING = Akuntansi lanjutan
- ADVERTISING EXPENSE = Biaya iklan
- ADVERSE OPINION = Pendapatan tidak wajar
- Allowance for inventory decline to market = Cadangan penurunan nilai persediaan
- ALLOWANCE METHOD (artinya) Metode cadangan
- ALLOWANCE ACCOUNT = Perkiraan cadangan
- ALLOWANCE FOR BAD DEBT = Cadangan piutang tak tertagih
- ALLOWANCE FOR DOUBT FULL ACCOUNT = Cadangan piutang ragu-ragu
- ALLOWANCE FOR OVERVALUATION OF BRANCH MERCHANDISE = Cadangan kenaikan harga barang cabang
- AMORTIZATION = Penyusutan atas harta tak berwujud
- APPLIED FACTORY OVERHEAD COST = Biaya overhead yang dibebankan
- ANNUAL REPORT (istilah) Laporan tahunan
- ASSET (istilah) Harta
- ASSET APPROACH = Pendekatan aktifa
- ASSET ACCOUNT = Perkiraan harta
- AUDIT FEE = Pendapatan audit
- ASSUME = Asumsi
- AUDIT EXPENSE = Biaya audit
- AUDIT PROGRAMME = Program pemeriksaan
- AUDIT PROCESS = Proses pemeriksaan
- AUDIT PLANNING = Rencana pemeriksaan
- AUDITOR (istilahnya) Pemeriksa keuangan
- AUDITING = Pemeriksaan keuangan
- AVERAGE METHOD = Metode rata-rata
- ACCOUNT = Perkiraan
- ACCOUNT RECEIVABLE = Piutang Dagang
- ACCOUNT FROM = Bentuk Perkiraan
- ACCOUNT NOT CURRENT = Pos-pos yang tidak lancar
- ACCOUNT PAYABLE = Hutang Lancar
- ACCOUNT PAYABLE LEDGER= Buku besar hutang
- ACCOUNT RECEIVABLE STATEMENT= Datar piutang usaha
- Account Payable Subsidiary Ledger = Buku tambahan piutang
- ACCOUNTANT = Akuntan
- ACCOUNTANT FEE EXPENSE = Biaya akuntan
- ACCOUNTANT PUBLIC = Akuntan publik
- ACCOUNTING = Akuntansi

- ACCOUNTING ASSUMPTION = Asumsi akuntansi
- ACCOUNTING CYCLE = Sirkulus akuntansi
- ACCOUNTING DATA = Data akuntansi
- ACCOUNTING DEPARTMENT = Departemen akuntansi
- ACCOUNTING EQUATION = Persaman akuntansi
- ACCOUNTING INCOME = Laba akuntansi
- ACCOUNTING INFORMATION = Informasi akuntansi
- ACCOUNTING INSTRUCTION = Intruksi akuntansi
- ACCOUNTING MANAGEMENT = Manajemen akuntansi
- ACCOUNTING METHOD = Metode akuntansi
- ACCOUNTING PERIOD = Periode akuntansi
- ACCOUNTING PRINCIPLE = Akuntansi dasar
- ACCOUNTING PROCEDURE = Prosedur akuntansi
- ACCOUNTING RESPONSIBILITY = Akuntansi pertanggung jawaban
- ACCOUNTING SYSTEM = Sistem akuntansi
- ACCOUNTS INTER COMPANY = Rekening antar perusahaan
- ACCRUED EXPENSE = Biaya yang akan di bayar
- ACCRUED EXPENSE PAYABLE = Beban terhutang
- ACCRUED PAYROLL PAYABLE = Utang gaji
- ACCRUED INTEREST PAYABLE = Bunga terhutang
- ACCRUED REVENUE = Pendapatan yang akan diterima
- ACCRUED TAX PAYABLE = Hutang pajak
- ACCRUED WAGES PAYABLE = Upah terhutang
- ACCUMULATED DEPLETION = Akumulasi deplesi
- ACCUMULATED DEPRECIATION = Akumulasi penyusutan

B

- BALANCE SHEET (arti istilahnya) Neraca
- BALANCE PER BANK = Saldo menurut bank
- BALANCE PER BOOK = Saldo menurut buku
- BALANCE SHEET ACCOUNT = Perkiraan neraca
- BALANCE AMOUNT = keseimbangan jumlah
- BANK PAYABLE = Hutang bank
- BALANCE BEFORE LIQUIDATION = Saldo sebelum likuidasi
- BANK RECONCILIATION = Rekonsiliasi bank
- BANK SERVICE CHARGE = Bedan administrasi bank
- BANK STATEMENT = Rekening koran
- BIN CARD (artinya) Kartu gudang
- BASIC FINANCIAL STATEMENT = Laporan keuangan pokok
- BEGINNING BALANCE = Saldo awal
- BETTERMENT = Perbaikan
- BOOK VALUE = Nilai buku
- BOOK VALUE OF ASSET = Nilai buku aktifa
- BOOK VALUE PER SHARE = Nilai buku per saham
- BRANCH (istilah akuntansi) Cabang
- BRANCH MERCHANDISE = Barang dagangan cabang
- BRANCH PROFIT = Keuntungan cabang
- BREAK EVENT = Pulang pokok
- BREAK EVEN POINT = Titik pulang pokok
- BREAK EVEN SALES = Penjualan pulang pokok
- BUDGET (arti istilahnya) Anggaran

- BUDGET VARIANCE = Selisih anggaran
- BUDGET FLEXIBLE = Anggaran fleksibel
- BUDGET FIXED = Anggaran tetap
- BUDGET CYCLE = Siklus Anggaran
- BUDGET BALANCE SHEET = Anggaran neraca
- BY PRODUCT = Produksi sampingan
- BUILDING (istilahnya) Gedung
- BUSINESS ENTITY = Kesatuan usaha

C

- CAPITAL (info intilah) Modal
- CAPITAL STATEMENT = Laporan perubahan modal
- CAPITAL STOCK = Modal saham
- CASH = Kas
- CASH BUDGET = Anggaran kas
- CASH COUNT = Perhitungan kas
- CASH DISBURSEMENT JOURNAL = Jurnal pengeluaran kas
- CASH DISCOUNT = Potongan yang diberikan atas pembayaran tunai
- CASH FLOW (info intilahnya) Alur kas
- CASH FLOW CYCLE = Siklus alur kas
- CASH IN BANK = Kas dalam bank/kas di bank
- CASH ON HAND = Kas di tangan
- CASH IN TRANSIT = Kas dalam perjalanan
- CASH PAYMENT JOURNAL = Buku kas pengeluaran
- CASH RECEIPT JOURNAL = Buku kas penerimaan
- CASH SALES = Penjualan tunai
- CLOSING ENTRIES = Ayat jurnal penutup
- COST = Biaya
- COST ACCOUNTING = Akuntansi biaya
- COST OF GOODS AVAIBLE FOR SALES = Harga pokok barang tersedia untuk dijual
- COST OF GOODS MANUFACTURED = Harga pokok produksi
- COST OF SOLD = Harga pokok barang yang di jual
- CURRENCY = Mata uang
- CURRENCY ASSET = Harta lancar
- CURRENCY LIABILITIES = Hutang jangka pendek

D

- DEBIT NOTE = Nota debet
- DEBIT BALANCE = saldo debet
- DEDUCTION = Pengurangan
- DEFECTIVE GOODS = Produk rusak
- DEFERRED GROS PROFIT ON REALIZATION = Laba kotar yang belum direalisasikan
- DELIVERY EXPENSE = Biaya pengangkutan
- DEPOSIT SLIP = Bukti setoran
- DEPRECIATION = Penyusutan
- DEPRECIATION EXPENSE = Biaya penusutan
- DETERMINING DEPRECIATION = Penetapan penyusutan
- DIRECT COSTING = Penetapan biaya langsung
- DIRECT DEPARTMENT OVERHEAD EXPENSE = Beban/biaya overhead departemen langsung
- DIRECT EXPENSE = Biaya langsung
- DIRECT LABOR COST BUTGET = Biaya anggaran buruh langsung

- DIRECT TAXES = Pajak langsung
- DIRECT WRITE OFF = Penghapusan langsung
- DISCOUNT = Potongan (harga)
- DISSOLUTION = Pembubaran
- DIVIDEND STOCK = Dividen saham
- DOUBLE ENTRY SYSTEM = Sistem pembukuan berpasangan
- DRAFT (info) = Wesel
- DUE DATE = Tanggal jatuh tempo

E

- EARNED = Pendapatan
- EARNING AFTER INTEREST AND TAXES = Pendapatan sesudah bunga dan pajak
- EARNING AFTER TAX = Pendapatan sesudah pajak
- ECONOMIC LIFE = Umur ekonomi
- ECONOMIC ORDER QUANTITY = Jumlah pembelian optimal
- EMERGENCY WORKING CAPITAL = Modal kerja darurat
- EMPLOYEE EARNING STATEMENT = Laporan gaji karyawan
- END OF MONTH TRIAL BALANCE = Daftar saldo akhir bulan
- ENDING BALANCE = Saldo akhir
- ENDING INVENTORY = Persediaan akhir
- ENTERTAINMENT EXPENSE = Biaya entertain
- ENTRY = Ayat
- EQUIPMENT = Peralatan
- EQUITIES = Kekayaan
- EQUITY INCOME OF SUBSIDIARY COMPANY = Laba atas anak perusahaan
- ESTIMATE VALUE = Nilai taksir
- ESTIMATED GROSS PROFIT = Taksiran laba kotor
- EVIDENCE = Bukti-bukti
- EXCEPT = Pengecualian
- EXCESS OF COST OVER BOOK VALUE OF SUBSIDIARY INTEREST = Selisih lebih harga pokok di atas nilai buku
- EXCESS VALUE = Nilai lebih
- EXCHANGE RATE = Nilai tukar
- EXPECTED ACTUAL CAPACITY = Kapasitas yang sesungguhnya di harapkan
- EXPECTED RATE OF RETURN = Tingkat pengembalian yang diinginkan
- EXPIRED = Kadarluasa
- EXPENSE = Biaya
- EXTERNAL AUDIT = Pemeriksaan eksternal
- EXTRA ORDINARY GAIN = pendapatan yang luar biasa
- EXTRA ORDINARY LOSS = Kerugian yang luar biasa
- EXTRA ORDINARY REPAIRS = Perbaikan luar biasa
- EXTRA ORDINARY RETIREMENT = Penarikan aktiva sebab luar biasa

F

- Fiscal Year = Tahun pajak
- Fixed asset subsidiary ledger = Buku tambahan harta tetap
- Fixed asset turnover = Perputaran harta tetap
- Fixed capital asset = Modal kerja tetap
- Fixed cost = Biaya tetap
- Fixed efficiency variance = Penyimpangan efisiensi yang tetap
- Fixed factory overhead = Overhead pabrik yang tetap
- Flexible budget = Anggaran yang berubah-ubah

- Floor = Batasan bawah
- Flow of cost = Aliran biaya
- Flow of document = Peredaran dokumen
- Flow of funds = Aliran dana
- Flow of work = Peredaran kerja
- Flowchart = Daftar aliran
- Fluctuating method = Metode fluktuasi
- Fluctuating fund = Dana berubah-ubah
- Foot note = Catatan kaki
- Forecast balance sheet = Ramalan neraca
- Forecast income statement = Taksiran rugi laba
- Form = Formulir
- Four column account = Jurnal empat kolom
- Fraud = kecurangan
- Freight in = Ongkos angkut pembelian
- Freight on material purchases = Beban angkut pembelian bahan
- Freight out = Ongkos angkut penjualan
- Funds = Dana
- Funds statement = Laporan sumber dan penggunaan dana
- Furniture & fixture = Peralatan
- Fusion = Penggabungan

G

- General Accounting = Akuntansi Umum
- General Ledger = Buku besar
- General Journal = Jurnal umum
- General And Administrative Expense = Biaya umum dan administrasi
- General Examination = Pemeriksaan umum
- General Assignment = Penegasan umum
- Government financial = Keuangan pemerintah
- Government accounting = Akuntansi pemerintah
- Gross loss = Rugi kotor
- Gross Profit Laba kotor
- Gross Profit Analyst = Analisa laba kotor
- Gross profit bruto = Metode laba kotor
- Gross Profit on sales = Laba kotor atas penjualan
- Gross Working Capital = modal kerja kotor
- Group Code = Kode kelompok
- Go Public Company = Perusahaan yang menjual saham ke masyarakat

H

- Heating and lighting expense = Biaya pemanasan dan penerangan
- Hidden Reserves = Cadangan rahasia
- Historical cost Accounting = Harga perolehan historis
- Historical cost = Biaya Historis
- Home office = kantor pusat
- Horizon Analyst = Analisa mendatar
- Human Resource Accounting = Akuntansi sumber daya manusia

I

- Income = laba
- Income After Tax = Laba sesudah pajak
- Income From Joint Venture = Laba usaha patungan

- Income From Operation = Laba usaha
- Income Sharing Agreement = Persetujuan pembagian laba
- Income Statement = Laporan rugi laba
- Income Statement Account = Pendekatan laba rugi
- Income Summary = iktiar rugi laba
- Incremental cost = Biaya tambahan
- Independent Auditor Report = Laporan pemeriksaan bebas
- Indirect Expense = Biaya tak langsung
- Indirect Departemental Expense = Biaya departemen tak langsung
- Indirect factory cost = Biaya pabrik tak langsung
- Indirect Labor = Tenaga kerja tak langsung
- Indirect Material = Bahan baku tak langsung
- Indirect Operatiing Expense = Biaya usaha tak langsung
- Individual Priprietorship = perusahaan perorangan
- Inflation = Inflansi
- Information = informasi
- Information System = Sistem informasi
- Initial Inventory = Persediaan awal
- Initial Audit = Pemeriksaan awal/pertama kali
- Input Tax = Pajak masukan
- Installation Cost = Biaya instalasi atau pemasangan
- Installment = Angguran atau cicilan
- Installment Contract Receivable = Piutang penjualan cicilan
- Installment Method = Metode cicilan
- Installment Payable = Hutang cicilan
- Installment Term Debt = Utang jangka menengah
- Insurance Expense General = Biaya asuransi umum
- Insurance expense selling = Biaya asuransi penjualan
- Intagible Asset = Aktiva tak berwujud
- Intangible Fixed Assets = Aktiva tetap tak berwujud
- Intercompany Loans = Pinjaman antar perusahaan
- Interest = Bunga
- Interest Bearing Note = Wesel berbunga
- Interest Expense = Biaya bunga
- Interest Factor = Faktor bunga
- Interest Income = Pendapatan bunga
- Interest Payable = Hutang bunga
- Interest Receivable = Piutang bunga
- Interim Statement = Laporan sementara
- Internal Audit = Pemeriksan Intern
- Internal Auditor = Pemeriksan internal
- Internal Control = Pengawasan internal
- Internal Control Questioary = Pertanyaan pengendalian Intern
- Internal Financing = Pembiayaan internal
- Inventory = Persediaan
- Inventory of Material = Persediaan Bahan Mentah
- Inventory Turn Over = Perputaran persediaan
- Inventory Valuation = Penilaian Persediaan
- Investment In Fund = Investasi dalam dana
- Investment In Bond = Investasi dalam obligasi

- Investment In Joint Venture = Investasi dalam usaha patungan
- Investment In Land = Investasi dalam bentuk tanah
- Investment In life Insurance = Investasi dalam bentuk asuransi jiwa
- Investment In Stock = Investasi saham
- Investor = Orang yang menanamkan modal
- Invoice = Faktur

J

- Job order cost = Biaya pesanan
- Job order cost sheet = Kartu biaya pesanan
- Job order cost system = Sistem biaya pesanan
- Job time ticket = Kartu jam kerja
- Joint cost = Biaya gabungan
- Joint cost of capital = Biaya penggunaan modal bersama
- Joint product = Produksi gabungan
- Joint venture = Usaha patungan
- Joint venture books = buku-buku usaha patungan
- Journal = Buku harian
- Journal entry = Ayat-ayat jurnal
- Journalizing = menjurnal/ penjurnalan
- Judgment sample = Sampel pertimbangan

L

- Labor = Tenaga kerja
- Labor budget = Anggaran tenaga kerja
- Labor cost = biaya tenaga kerja
- Labor cost control = pengendalian biaya tenaga kerja
- Labor cost report = Laporan biaya tenaga kerja
- Labor efficiency ratio = Rasio efisiensi tenaga kerja
- Labor efficiency standar = Standar efisiensi tenaga kerja
- Labor efficiency Variance = Selisih efisiensi upah
- Labor Fringe benefit = Pendapatan yang diterima tenaga kerja
- Labor performance report = Laporan pelaksanaan kerja
- labor rate variance = Penyimpangan tarif tenaga kerja
- Land = Tanah
- Land right = Hak atas tanah
- Last in first out (LIFO) = Masuk pertamakeluar pertama
- Lease = Sewa
- Lease agreement = Kontrak sewa guna
- Leasing = Sewa guna
- Ledger = Buku besar
- Legal capital = Modal resmi
- Lessee = Pihak yang menyewakan guna barang
- Leassor = Pihak yang menyewa guna barang
- letter of comments = Surat komentar
- Letter of transmittal = Surat penyerangan
- Liabilities = Kewajiban
- Limited liability = Tanggung jawab terbatas
- Liquidating deviden = Deviden likuidasi
- liquidity = Kemampuan bayar hutang jangka pendek
- Long from report = Laporan akuntansi bentuk panjang
- Long run proof = Pengecekan jangka panjang

- Long term debets = Utang jangka panjang
- long term debet to equity ratio = Rasio utang jangka panjang terhadap modal sendiri
- Long term investment = Investasi jangka panjang
- Long term liabilities = Hutang jangka panjang
- Loss = rugi
- loss from operation = Rugi usaha
- Loss on realization = Realisasi kerugian
- Loss on reduction of inventory = Rugi penurunan nilai persediaan
- Loss on repossession = Rugi penarikan kembali
- loss on sale of invesment = Rugi penjualan investasi
- Loss on trade in = Rugi pertukaran
- Loss unit = Unit yang hilang
- Lower cost or market = Harga beli atau harga pasar yang lebih rendah
- Lump sum purchase = Pembelian secara bulat

M

- Machine = Mesin
- Maintenance Cost = Biaya pemeliharaan
- Maintenance Departement Butget = Anggaran departemen pemeliharaan
- Maintenance Expense = Biaya pemeliharaan
- Management Accounting = Akuntansi manajemen
- Management Advisory Service = Pelayanan Konsultasi perusahaan
- Management Audit = Pemeriksaan manajemen
- Management By Exception = Manajemen dengan pengecualian
- Manufacturer = Pabrik
- Manufacturing Company = Perusahaan pabrik
- Manufacturing Cost = Biaya pabrikasi
- Manufacturing Overhead = Overhead pabrik
- Markdown cancellation = Pembatalan penurunan harga
- Market Rate = Harga pasar
- market Value = Harga pasar
- Market Value At Split Off = Harga jual pada titik pisah
- Market Value Of Rights = Harga jual hak beli saham
- Market Value Of Stock Ex Right = Harga pasar saham tanpa hak beli saham
- Marketable securities = surat berharga
- Marketing = Pemasaran
- Marketing Department = Departemen pemasaran
- Marketing Expense = Biaya pemasaran
- Markup Cancellation = Pembatalan kenaikan harga
- Matching Cost With revenue = Penetapan pendapatan dan biaya
- Material = Bahan baku
- Material Account = Perkiraan bahan baku
- Material in Control = pengendalian bahan baku
- Material in Process = Bahan baku dalam proses
- Material ledger = Buku besar bahan baku
- Material Ledger Card = Kartu bahan baku
- Material Mix Variance = Selisih komposisi bahan
- Material Price variance = Penyimpangan harga bahan baku
- Material Usage prince Variance = Sesilisih harga pemakaian bahan
- Material Yield Variance = Selisih hasil bahan
- Material Requisition = Permintaan bahan baku

- Medical Expense = Biaya pengobatan
- Merchandise Inventory = Persediaan barang dagangan
- Merchandise Inventory Turnover = Perputaran persediaan barang dagangan
- Merchandise Shipment on Consignment = Pengiriman barang konsinyasi
- Merchandise Company = Perusahaan Dagang
- Mixed Account = Rekening campuran
- Mixed Opinion = Pendapat Campuran
- Mortgage Bond = Obligasi Hipotik
- Mortgage Payable = Hutang hipotik
- Moving Average = Rata rata bergerak

N

- National Association of Accounting = Asosiasi akuntan nasional
- Natural Business year = Tahun bisnis alami
- Negative Assurance = Jaminan negatif
- Net Asset = Aktifa bersih
- Net earning =Pendapatan bersih
- Net Income = Keuntungan bersih
- Net Income After Tax = Keuntungan bersih setelah pajak
- Net Loss = Kerugian bersih
- Net Profit = Laba bersih
- Net Purchase = Pembelian bersih
- Net Realizable Value Nilai bersih yang dapat direalisasikan
- Net Sales = Penjualan bersih
- Net Worth = Kekayan bersih
- Nominal Accounts = Perkiraan nominal
- Nominal Value = Nilai nominal
- Normal Balance= istilah = Saldo normal
- Not Sufficient Fund = Dana tidak mencukupi
- Note Payable = Wesel bayar
- Note Receivable = Wesel tagih
- Note of Financial Statement = Catatan atas laporan keuangan
- Notice of Employment = Surat perjanjian kerja.

O

- Observation of Inventory = Pengamatan persediaan
- Observation Of Inventory Taking = Pengamatan perhitungan persediaan
- Occupancy Cost = Biaya pendiaman atau penetapan
- Office Equipment = Peralatan kantor
- Office Salaries Expense = Biaya gaji bagian kantor
- Office Supplies = perlengkapan kantor
- Office Supplies Expense = Biaya perlengkapan kantor
- One Time Voucher procedure = Prosedur pembuatan voucher sekaligus
- One Write System = Sistem sekali tulis
- Open Item Statement = surat pernyataan elemen-elemen terbuka
- Operating Assets = Akifa atau modal oprasi
- Operating Expense = Biaya usaha
- Operating Sales Budget = Anggaran operasional penjualan
- Operating Transaction = Transaksi operasional
- Opinion = Pendapat
- Opportunity Cost = Biaya kesempatan
- Ordering Cost = Biaya Pesanan

- Ordinary Repair = Reperasi luar biasa
- Organization Chart = Stuktur Ogranisasi
- Other General Expense = Biaya umum lainnya
- Other Long-term Liabilities = Hutang jangka panjang lainnya
- Out Of Pocket Cost = Biaya kantong sendiri
- Out Tax = Pajak keluaran
- Outlay = Pengeluaran
- Outstanding check = Cek beredar
- Out standing Stock = Saham yang beredar
- Over Time = Lembur
- Over All Cost Of Capital = Biaya penggunaan modal Rata-rata
- Over Applied Factory Overhead = Kelebihan aplikasi overhead pabrik
- Over draft = Kelebihan penarikan
- Over Stated = Terlalu tinggi
- Owners Equity = Modal pemilik
- Ownership Right = Hak pemilik perusahaan.

P

- Partner in Charge = Partner utama
- Partnership =Persekutuan
- Payable = Hutang
- Payable to Defaulting Sub souder = Hutang kepada pemesanan saham
- Payment = pembayaran
- Percentage Depletion = Depleksi persentase
- Preferred Stock holder = Pemegang saham istimewa
- Performance Report = Laporan pelaksanaan
- Premium =Agio
- Premium of Prepered Stock = agio Saham preferen
- Premium on Bonds Payable = Agio olbigasi
- Premium on stock = Agoi saham
- Prepaid Advertising = Iklan dibayar dimuka
- Prepaid expense = Biaya dibayar dimuka
- Prepaid Insurance = Asuransi dibayar dimuka
- prepaid Transportation = Transportation sewa dibayar dimuka
- Prepayment = pembayaran dimuka
- Price Index = Indek harga
- Primary working capital = Modal kerja perimer
- Process Cost = Biaya proses
- Professional Fess = pendapatan profesional
- Profit = laba
- Pro-forma = Proyeksi
- Progress Billing to Costomer = harga kontrak yang difakturkan
- Property = Kekayan
- Property Tax = Pajak keayaan
- Purchase = pembelian
- Purchase Discount = Potongan pembelian
- Purchase Invoice = Faktur pembelian
- Purchase journal = Buku harian pembelian
- Purchase Method = Metode pembelian
- Purchase order = Pesanan pembelian
- Purchase Requisition = Permintaan pembelian

Q

- Qualified Opinion = Pendapat wajar tanpa syarat
- Quick Ratio = Ratio aktiva tunai

R

- R & D Cost = Biaya riset dan pengembangan
- Rate of Return = Tingkat pengembalian
- Rate of Return on Net Worth = Rentabilitas modal sendiri
- Ratio Analysis = analisa ratio
- Ratio of Plant Asset to Long term Liability = Perbandingan harga tetap dengan hutang jangka panjang.
- Raw Material = Bahan mentah
- Raw Material Inventory = Persediaan bahan mentah
- Raw Material Price Variance = Penyimpangan harga bahan mentah
- Realized Gross profit On Installment Sales = Realisasi laba kotor
- Re Arrangement = penyusunan kembali
- Receivable = Piutang
- Receivable Collection Budget = Budget pengumpulan piutang
- Receivable Turn Over = Perputaran piutang
- Receivable Write Off = Penghapusan piutang
- Receiving Account = Laporan penerimaan barang
- Reciprocal Account = Perkiraan berlawanan
- Recovable From Insurance Companies = Piutang kepada asuransi
- Redemption of bound = Penghentian obligasi
- Redemption value = Nilai penarikan
- Reference = Petunjuk
- Registered Bonds = Daftar obligasi
- Related Party transaction = Transaksi dengan pihak yang mempunyai hubungan yang istimewa

S

- Safety Stock = Persediaan bersih
- Safe Harbor Rule = Aturan perlindungan
- Salaries Allowance = Tunjangan gaji
- Salary Expense = Beban gaji
- Sale On Account = Penjualan kredit
- Sales = Penjualan
- Sales Budget = Anggaran penjualan
- Sales Discount = Potongan penjualan
- Sales Invoice = Faktur penjualan
- Sales Journal = Buku harian penjualan
- Sales Mix Variance = Selesih komposisi
- Sales order = Order penjualan
- Sales Return = Retur penjualan
- Sales Salaries Expense = Biaya gaji bagian penjualan
- Sale Salaries Payable = Hutang gaji bagian penjualan
- Sales Tax = Pajak penjualan
- Salvage value = Nilai sisa
- Sample Risk = Resiko penarikan contoh
- Schedule Of Account Payable = Daftar hutang
- Schedule Of Account Receivable = Daftar piutang
- Schedule Of Factory overhead = Daftar overhead pabrik

- Scrap Value = Nilai barang sisa
- Seasonal Working Capital = Modal kerja musiman
- Secured Bond = Obligasi yang dijamin
- Selling Expense = Biaya penjualan
- Semifixed Cost = Biaya semi tetap
- Separable Cost = Biaya tambahan
- Separation Report = Laporan pemberhentian
- Service Firm = Perusahaan Jasa
- Set Up Cost = Biaya Pesanan
- Share holder = Pemegang saham
- Shipment On Installment sales = Pengiriman barang cicilan
- Short Form Report = Laporan akuntansi bentuk pendek
- Shut Down Point = Titik penutupan usaha
- Significant = Penting cukup berarti
- Simple Average Of Cost = Metode rata-rata sederhana
- Single Bookkeeping = Tata buku tunggal
- Single entry System = Sistem Pembukuan tunggal
- Single step = Langkah tunggal
- Sinking Fund = Dana pelunasan /dana pembayaran
- Slush Fund = Dana taktis
- Social Benefit = Manfaat sosial
- Sole Proprietorship = Persahan perseorangan
- Sound Value = Nilai sehat

T

- T Account = Perkiraan bentuk T
- Tangible Asset = Harta berwujud
- Tangible Fixed Asset = Aktiva tetap berwujud
- Tax Acoounting = Akuntansi perpajakan
- Tax Deduction = Pengurangan Pajak
- Tax Invoice = Faktur pajak
- Tax Return Statement = Surat pemberitahuan pajak
- Taxable Firm = Pengusaha kena pajak
- Taxable Income = Pendapatan kena pajak
- Taxes Expense = Biaya pajak
- Taxes Holiday = Pembebasan pajak
- Taxes payable = Hutang pajak
- Taxes Rate = Tarif pajak
- Taxes Return = Pajak yang dikembalikan
- Temporary Investment = Investasi sementara
- Temporary Proprietorship = Perkiraan pemilikan sementara
- Tender Offer = Penawaran dagang
- Term Compliance = Uji ketaatan
- The old & New Balance Proof = Pengecekan saldo awal dan akhir
- Theoretical Capacity = Kapasitas secara teoritis
- Three Variance Method = Metode tiga penyimpangan
- Tickmarks = Tanda pemeriksaan
- Time Value of Money = Nilai waktu dari pada uang
- Timing Diffrence = Perbedaan waktu
- To Compare = Membandingkan
- To Trace = Menelusuri

- Total Asset Turn Over = Perputaran total harta
- Total Asset To Debts Ratio = Ratio aktifa terhadap utang
- Tracks = Taksiran
- Trade Discounts = Potongan perdagangan
- Trade In = Tukar tambah
- Trade Mark = Merk Dagang
- Traveling Expense = Biaya perjalanan
- Treasurer = Pejabat keuangan
- Treasury Bill = Surat hutang jangka panjang
- Treasury Departement = Departemen keuangan
- Trent Analyst = Analisa pengembangan dari waktu ke waktu
- Trial Balance = Neraca saldo
- Trouble Debt Restructuring = Penataan kembali utang yang macet
- Trust Fund = Dana perwakilan
- Turn Over = Perputaran
- Two bin System = Sistem dua bin
- Two column Account = Perkiraan dua kolom
- Two column Journal = Dua kolom jurnal
- Two Variance Method = Metode dua penyimpangan

U

- Unadjusted Trial Balance : Neraca percobaan yang belum disesuaikan
- Unearned Income : Sewa diterima dimuka
- Uncertainties : Ketidak pastian
- Uncollectible Account : Beban penghapusan piutang
- Uncollectible Account Receivable : Beban penghapusan piutang
- Under Applied Overhead : Overhead yang dibebankan terlalu rendah
- Unearned Revenue : Pendapatan diterima dimuka
- Unemployment Tax : Pajak pengurangan
- Unexpired : Belum kadaluwarsa
- Unfavorable Variance : Selisih merugikan
- Uniformity : Keseragaman
- Un-issued Capital stock : Modal saham yang belum beredar
- Unit Cost : Harga perunit
- Unit Equivalent : Unit setara
- Unit Of Output Depreciation : Penyusutan dengan jumlah unut keluaran
- Unit Product Cost : Biaya unit produksi
- Unit Profit Graph : Grafik laba perunit
- Unit Still In Process : Unit dalam Proses
- Unlimited Liabilities : Kewajiban tak terbatas
- Un-qualified Opinion : Pendapatan Wajar
- Unavoidable Cost : Biaya yang terhindarkan
- Useful Life : Masa Penggunaan

V

- Valuation Account : Perkiraan penilaian
- Value : Nilai
- Value Added : Nilai tambah
- Value Added Tax : Pajak Pertambahan Nilai
- Value In Use : Nilai pengurangan
- Variable Cost : Biaya variabel
- Variable Cost Ratio : Rasio biaya Variabel

- Variable Efficiency Variance : Penyimpangan efisiensi biaya variabel
- Variance Analyst : Analisa selisih
- Variance Analyst Report : Laporan analisa penyimpangan
- Variability : Daya uji
- Vertical Analyst : Analisa Vertical
- Volume Variance : Penyimpangan dalam isi
- Vouching : Biaya upah
- Voucher Register : Pemeriksaan dokumen dasar
- Voucher : Dokumen
- Voluntary Contribution : Simpanan sukarela

W

- Working Capital : Modal kerja
- Working In Process : Barang dalam proses
- Working In Process Inventory : Persediaan barang dalam proses
- Wages Expense : Pemeriksaan dokumen dasar
- Wages Rate : Biaya upah
- Wages And Taxes Statement : Laporan upah dan pajak
- Working Paper For Consolidated Balance Sheet : Neraca lajur untuk neraca konsolidasi
- Weighted Average : Metode rata-rata terimbang
- Weighted Average Method : Metode rata-rata terimbang
- working sheet : Neraca Lajur
- Working Paper : Kertas kerja
- Write Off : Dihapuskan
- Write Off Method : Metode penghapusan

Y

- Yield = Metode penghapusan
- Yield Variance = Penyimpangan hasil

Z

- Zero Base Budgeting = Penganggaran atas dasar no

JML

82
85
68
68
68
68
77
67
74
73
75
62
43
74
70
56
71
68
63
68
70
68
68
67
76
61
63
62
73
78
68
74
63
68
69
63
72
73
76
70
75
58
67
68
72
68
57
68
59
61
79
72
75
77
77
67
59
68

CURICULUM VITAE

A. PRIBADI

Nama : Sujarwanti
Tempat Tanggal Lahir : Wonogiri, 29 Juli 1987
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Yogya : Sembego, Maguwoharjo, Depok, Sleman
Yogyakarta
Alamat Asal : Jl. Kenangga, Dusun Gandring, Rt 01 Rw 05,
Pucung, Kecamatan Kismantoro, Kabupaten
Wonogiri.

B. ORANG TUA

Nama Ayah : Soimin
Nama Ibu : Sukini
Alamat : Jl. Kenangga, Dusun Gandring, Rt 01 Rw 05,
Pucung, Kecamatan Kismantoro, Kabupaten
Wonogiri.

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Jeruk 1 : Lulus Tahun 2001
2. SLTP N 2 Kismantoro : Lulus Tahun 2004
3. SMK PANCASILA 8 Slogohimo : Lulus Tahun 2007
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : Masuk Tahun 2012