

PENGARUH PENDEKATAN PELAYANAN KULTURAL *ACCOUNT OFFICER* (AO) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN *AT-TIIN* (TABUNGA INDUSTRI, INVESTASI DAN NIAGA) PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH (BPRS) DAYA ARTHA MENTARI CABANG LAWANG DI KABUPATEN MALANG

SKRIPSI



OLEH

SUNI DIAMI

NIM: 2014.86.22.0029

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2018

PENGARUH PENDEKATAN PELAYANAN KULTURAL *ACCOUNT OFFICER* (AO) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN *AT-TIIN* (TABUNGAN INDUSTRI, INVESTASI DAN NIAGA) PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) DAYA ARTHA MENTARI CABANG LAWANG DI KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Yudharta Pasuruan

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana**

OLEH

SUNI DIAMI

NIM: 2014.86.22.0029

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2018

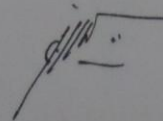
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Skripsi oleh Suni Diami ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pasuruan, 20 Juni 2018

Dosen Pembimbing

Kaprodi Ekonomi Syari'ah



(Abdillah Mudir, SE., MM)
NIP. Y. 0860905063

(Muhammad Fahmul Itiham, S.HL., MH)
NIP.Y. 0860405042

LEMBAR PENGESAHAN

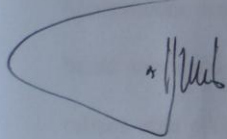
Skripsi oleh Suni Diami ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 28 Juli 2018

Dewan Penguji I



Ifdlolul Maghfur, S.El, M.Ag
NIP. Y: 0860805059

KETUA



Aslikha, SE.I, ME.I
NIP. Y: 0861109090

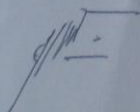
ANGGOTA I



Abdillah Mundir, SE., MM
NIP. Y: 0860905063

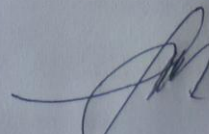
ANGGOTA II

Mengetahui,
Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



M. Fahmul Iltiham, S.HL, MH
NIP. Y: 0860405042

Mengetahui,
Dekan Fakultas Agama Islam



Asrul Anan, S. Ag., M.Pdi
NIP. Y: 086030805038

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suni Diami

Nim : 2014.86.22.0029

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima saksi perbuatan tersebut.

Pasuruan 23 Mei 2018
Yang membuat pernyataan



SUNI DIAMI

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang mana telah memberi kekuatan, kesabaran, rahmat dan hidayanya. hanya kepada Allah tempat memohon pertolongan.

Baginda Nabi Muhamad SAW Sang inspirasi hidup.

Kupersembahkan kepada mereka yang selalu setia dalam kehidupanku khususnya untuk:

Umak dan ayah selalu memberikan kasih sayang, do'a serta membiayai sampai keberhasilan, dan terimakasih selalu memberi kasih sayang dan arahan yang cukup baik untukku.

Sahabat-sahabat semua yang ada disekitarku yang selalu ada untukku, dikala aku sedang susah maupun senang. Terimakasih atas pengorbannan kalian sehingga aku dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan do'a dan semua pengorbanan yang telah diberikan.

Untuk teman-teman satu kelas ekonomi syariah angkatan 2014 yang telah membantu dalam penyelesaian tugas ahir ini.

Dan semua pihak yang telah memberikan dukunagan, mendo'akan, menyapa, hadir mencintai, menyayangi dalam kehidupanku, terimakasih karna telah memberi pengalaman, dan arti kehidupan yang ada ini.

MOTTO

**TURUTI ARAHAN IBU DAN AYAH KARENA SETIAP ORANG TUA AKAN
MENGARAHKAN YANG TERBAIK UNTUK ANAK-ANAKNYA.**

ABSTRAK

SUNI DIAMI, 2018. NIM 201486220029. “Pengaruh Pendekatan Pelayanan Kultural *Account Officer* (AO) Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan At-Tiin (Tabungan Industri, Investasi Dan Niaga) Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Daya Artha Mentari Cabang Lawang Di Kabupaten Malang”. Skripsi, Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.

Pemahaman pendekatan *Account Officer* untuk menciptakan peningkatan jumlah nasabah, dan menjaga nasabah lama agar nyaman mungkin dalam menggunakan produk yang digunakan dan meningkatkan jumlah nasabah penyimpanan dana/ tabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendekatan pelayanan kultural oleh *Account Officer* terhadap peningkatan jumlah nasabah pada tabungn *At-Tiin*” di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) Daya Artha Mentari Cabang Lawang di Kabupaten Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel independen (Peran *Account Officer*) berpengaruh cukup signifikan sebesar 0,02 ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel X independent (peran *Account Officer*) terhadap Variabel Y dependent (meningkat jumlah nasabah). Berdasarkan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa 54% Peran *Account officer* dipengaruhi oleh meningkat jumlah nasabah. Sedangkan sisinya dipengaruhi variabel lain yang tidak diketahui dalam regresi linier sederhana.

Kata Kunci: *Account Officer*, Meningkatkan Jumlah Nasabah, Tabungan *At-Tiin*.

Dosen Pembimbing: Abdillah Mundir, SE., MM

ABSTRACT

SUNI DIAMI, 2018, NIM 201486220029. "Agency Information Culture *Account Officer* Against Increasing Number of Customers Savings *At-Tiin* (Industrial Savings, Investment And Commerce). Syaria People's Financing at PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Daya Artha Mentari Lawang Branch In Malang Regency ". Thesis, Sharia Economics, Faculty of Islamic Religion University of Yudharta Pasuruan.

Understanding the *Account Officer* approach to create an increasing number of customers, and keeping the old customers as comfortable as possible in using the products used and increasing the number of depositors / depositors. This study aims to find out how much the influence of the cultural services approach by *Account Officer* on increasing the number of customers on the *At-Tiin* tabungn "in PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Daya Artha Mentari Lawang Branch in Malang Regency.

This research is a quantitative research, data analysis method used is simple linear regression analysis. The results of this study can be seen that the overall independent variable (Role *Account Officer*) influential enough singnifikasiasikan 0,02 this shows that the influence between variables X indepemdent (role Officer) to variable Y dependent (increased number of customers). Based on the coefficient of determination can be concluded that 54% Role of *Account Officer* is influenced by increasing number of customers. While the other side is influenced by unknown variables in simple linear regression.

Keywords: *Account Officer*, increased number of customers, Savings *At-Tiin*.

Supervisor: Abdillah Mundir, SE., MM

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam sejahterah bagi kita semua

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul Pengaruh Pendekatan Pelayanan Kultural *Account Officer* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan *At-Tiin* (Tabungan Industri, Investasi dan Niaga) Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Daya Artha Mentari Cabang Lawang di Kabupaten Malang sebagai tugas akademis jurusan ekonomi syari'ah fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.

Pada kesempatan ini izinkanlah penulis menuangkan dalam bentuk ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun laporan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahruddin, selaku pengasuh Yayasan Darut Takwa yang selalu memberikan do'a restunya.
2. Kedua orang tua peneliti yang tercinta dan adik-adikku yang peneliti sayangi Lela Diana, Rini, Susi Anggini, Inaya Mazalena yang selalu memberi semangat dalam hari-hariku, yang tak kan bosan mendo'akan dan menyayangiku, terima kasih semua pengorbanan yang telah diberikan kepada peneliti sampai saat ini.

3. Keluarga yang ada di Purwodadi khususnya Ibu, Bapak dan temanku Lailatul Aziza serta semua mbak dan mas yang telah menganggap peneliti sebagai anggota keluarga.
4. Bapak dan Ibu yang ada di Nibung yang tak henti-hentinya mendo'akan kami terima kasih atas arahan dan perhatian terhadap kami.
5. Bapak Dr. H.Saifullah, M.HI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Bapak Asrul Anan, S.Ag, M.PdI selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
7. Bapak Muhamad Fahmul iltiham, S.HI., M.H selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam.
8. Bapak Abdillah Mundir, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing, terimakasih atas bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh Dosen ekonomi syariah Universitas Yudarta Pasuruan yang telah memberi pengajarannya, dari peneliti tidak paham tentang perbankan sehingga tahu seperti yang sekarang.
10. Ibu Chulil Fitriani selaku kepala Kas kantor Cabang Lawang di Kabupaten Malang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di instansinya.
11. Bapak Hasim selaku *Account Officer* yang telah banyak berbagi pengetahuan sekitar Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Daya Artha Mentari syari'ah dalam penelitian skripsi.
12. Seluruh staf-staf Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Daya Artha Mentari, yang membantu penelitian ini yang tidak dapat kami sebut satu satu. Terima kasih atas bantuan, informasi, dan pengetahuan seputar dunia bank yang akan menjadi pengalaman luar biasa yang tidak mungkin terlupakan.
13. Pendamping hidup penulis Yovinus Dwi Widyantoro yang selalu mengarahkan dan menyemangati hari-hari peneliti.

14. Keluarga besar Santri Pondok Pesantren Ngalah khususnya kamar I.02 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu, terima kasih sudah menemani di setiap harinya, merangkul, menghibur dan selalu memberi semangat.

Oleh karna itu, untuk semua pihak-pihak yang telah membantu dan mendo'akan penyelusuri dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan mendo'akan supaya Allah SWT selalu memberikan kesehatan, keselamatan, dan rizqi yang barchah manfaat. Semoga laporan ini bermanfaat untuk peneliti dan pembaca umumnya, hanya kepada Allah peneliti memohon pertolongan dan memohon petunjuk.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Pasuruan, 10 juni 2018

Suni Diami

NIM: 2014.86.22.0029

DAFTAR ISI

BAGIAN AWAL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	14
DAFTAR TABEL	17
DAFTAR GAMBAR.....	18
DAFTAR LAMPIRAN	19
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kegunaan penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Account Officer**Error! Bookmark not defined.**
2. Fungsi Account Officer**Error! Bookmark not defined.**
3. Sikap *Account Officer*.....**Error! Bookmark not defined.**
4. Faktor-Faktor yang menyebabkan meningkatkan jumlah nasabah ...
.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pengertian Nasabah**Error! Bookmark not defined.**
- C. Pengertian tabungan**Error! Bookmark not defined.**
- D. Tabungan *At-Tiin* (Tabungan Industri, Investasi dan Niaga)**Error! Bookmark not defined.**
- E. Hasil Penelitian terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- C. Populasi dan Sampel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- D. Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- G. Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS**Error! Bookmark not defined.**

- A. Ruang Lingkup perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Gambaran Umum Responden**Error! Bookmark not defined.**
- C. Uji Instrumen Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Fungsi *Account Officer*.....**Error! Bookmark not defined.**

B.	Sikap <i>Account Officer</i>	Error! Bookmark not defined.
C.	Faktor-Faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah	Error! Bookmark not defined.
D.	Pengaruh pelayanan kultural <i>Account Officer</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan <i>At-Tiin</i> pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Daya Artha Mentari Cabang Lawang di Kabupaten Malang.	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi BPRS.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Responden berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Hasil Validitas dan Reabilitas Peran Account officer**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Analisis Validitas dan Realibilitas Minat Jumlah Nasabah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Uji linearistis**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Sederhana.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Uji Simultan (F)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Uji T**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Uji koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Jenis responden berdasarkan Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Identitas responden Berapa Lama Menjadi Nasabah **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Kuesioner	93
Hasil Uji Linier Sederhana.....	97
Daftar Riwayat Hidup	123
Dokumentasi	125