



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
MENGUNAKAN JASA  
BAITUTTAMWIIL MUHAMMADIYAH  
(STUDI KASUS DI ENAM BTM DI TULUNGAGUNG)**

**TESIS**

**A'RASY FAHRULLAH**

**0606024516**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
JAKARTA  
DESEMBER 2008**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
MENGUNAKAN JASA  
BAITUTTAMWIL MUHAMMADIYAH  
(STUDI KASUS DI ENAM BTM DI TULUNGAGUNG)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains**

**A'RASY FAHRULLAH**

**0606024516**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
KEKHUSUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
JAKARTA  
DESEMBER 2008**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : A'rasy Fahrullah  
NPM : 0606024516**

**31 Desember 2008**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : A'rasy Fahrullah  
NPM : 0606024516  
Program Studi : Timur Tengah dan Islam  
Judul Tesis : Faktor faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Baitut Tamwiil Muhammadiyah (Studi Kasus di Enam BTM di Tulungagung)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Timur Tengah dan Islam, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Agustianto, M.Ag. (.....)  
Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich, MBA (.....)  
Penguji : Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE. (.....)  
*Reader/ Pembaca Ahli* : Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA (.....)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal :

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji bagi Allah, dengan segala kekuasaan-Nya, purnalah sudah tugas penulis menuntut ilmu di Universitas Indonesia. Segala cobaan dan rintangan, semoga menambah kedewasaan. Shalawat bagi Rasulullah SAW, dimana berbagai kebijaksanaan bermuara. Dan jika tanpa ajaran beliau agar menuntut ilmu hingga ke negeri Cina, maka mungkin semangat kita takkan membara. Apalagi Allah menjanjikan bahwa menuntut ilmu adalah juga jihad di jalan-Nya, dinaungi ribuan sayap malaikat dari berangkat hingga kembali (Alhadis), maka jarak 20 km, dari Depok hingga Salemba menjadi tak terasa.

Tesis ini berjudul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Baituttamwiil Muhammadiyah (Studi Kasus pada Enam BTM di Tulungagung)" merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (Msi) Ekonomi dan Keuangan Syariah pada Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Tesis ini penulis persembahkan kepada Allah SWT semoga bernilai ibadah bagi penulis dan siapa saja yang terlibat didalamnya, kepada kedua orang tua dan eyang yang mempercayai penulis untuk kembali menuntut ilmu di jenjang pasca sarjana, kepada BTM di Tulungagung sebagai sumbangsih sederhana untuk kota Tulungagung tercinta, dan tentunya bagi almamater Universitas Indonesia.

Terima Kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini,

1. Bapak Drs. Agustianto, M.Ag. Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu disela kesibukan beliau memperjuangkan tegaknya Ekonomi Syariah di bumi Indonesia. Segala support dan sarannya membangkitkan semangat dan ketenangan dalam menghadapi kesulitan selama penulisan. Hanya Allah yang mampu membalas kebaikan ini.
2. Para penguji sidang: Bapak Dr. Muhammad Muslich, MBA sebagai Ketua Sidang, Bapak Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE sebagai penguji, dan

Bapak Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA sebagai *reader* (pembaca ahli) atas segala masukan dan koreksi yang berarti bagi kesempurnaan tesis ini.

3. Bapak Mustafa Edwin Nasution PhD., sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Program Kajian Timur Tengah dan Islam Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Kuliah-kuliah beliau memberi inspirasi akan bangkitnya Ekonomi Islam di tengah Ekonomi Kapitalis yang menjelang kehancuran.
4. Dosen-dosen Ekonomi Syariah dan Kajian Timur Tengah dan Islam Pasca Sarjana yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga ilmu yang telah diajarkan menjadi amal jariah.
5. A'rasy Fahrudin, adek tercinta yang rela meluangkan waktu membantu kakaknya hingga meninggalkan skripsinya untuk sementara, dan terbang dari Malang ke Jakarta. Segala pemikiran cemerlangnya, melepaskan kebuntuan yang penulis hadapi.
6. Nurina Rosyada Roosich (beserta suami), A'rasy 'Imaduddin, A'rasy 'Izzuddin, A'rasy Sabiq Khairuddin, adek-adekku yang kusayang. Permata hati yang melengkapi hidup ini.
7. Mama (Niswatul Chiroh) & Ayah (Anang Imam Massa Arief) yang sabar menerima keadaan penulis yang tidak segera lulus. Dengan segala support terutama dana bagi penulis yang belum bekerja. Seluruh kasih sayang keduanya tak terbayar bahkan dengan nyawa (Alhadis).

اللهم اغفر لي ذنوبي و لوالدي وارحمهما كما ربياني صغيرا

8. Tante (Siti Zulaikah) & om (Novi Sugianto) yang telah memberi rumah kedua bagi penulis selama di perantauan. Beserta seluruh keluarga besarnya yang membuat penulis *feels like home*.
9. Keluarga om Ipong (Imam Massa Purnama) dan tante (Kurnia Dianandari) yang memberi kesempatan bekerja di Jakarta. Meski sesaat namun penuh pengalaman, keluarga Bekasi (Ummi Massa Wati), keluarga Bearland (om Toto & tante Ana's *family*), keluarga Matraman (Bu Warso).
10. Keluarga besar Kediri dan Blitar yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

11. Rekan-rekan ujung tombak pejuang ekonomi syariah di Baitut Tamwiil Muhammadiyah Tulungagung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah menerima amal kebbaikannya.
12. Teman-teman seperjuangan di kampus Pasca Sarjana Universitas Indonesia, angkatan XI, *the first weekend class*: Lukita, mas Edo, mas Iqbal, Pak Ali, Pak Salman, Pak Mansur, Pak Didi, Pak Indra, Pak Jusfar, Pak Haryadi, bu Lucy dan Teteh Cleopatra (Subhanallah, duo cum laude), bu Grace, bu Ita, mbak Evi, Yani, mbak Ira, bu Dwi, teman-teman kelas pagi dan sore, mas Imam, Ita, dan kawan-kawan, teman-teman konsentrasi Ekonomi Pembangunan Islami, mas Lendi, mas Muhtadi, dan banyak lagi. Mohon maaf bila tidak dapat menyebut satu persatu.
13. Teman-teman alumni Unpad dan abiturent Assalaam di Jakarta.
14. Mbak Herlin, mbak Desti, mas Ferry (Ferhat Alhabsyi), Pak Hidayat, Pk Mustang, dan kawan-kawan (maaf bila ada yang terlupa) di bagian administrasi kampus yang telah merobohkan sendi-sendi birokrasi nan rumit menjadi tempat yang penuh kekeluargaan.
15. Mbak-mbak dan mas petugas perpustakaan yang telah menemani dan membantu penulis kala teman-teman yang lain telah lulus.
16. Teman-teman di saat-saat akhir menjelang *deadline*, Mba Waya, Witi, Omy, Mas Muhtadi, Pak Budi "Mandiri", Pak Budi "Denpasar", Mba Nissa, Pak Salman, terima kasih atas kebersamaan ini.

Dengan segala kerendahan hati tanpa bermaksud mengurangi penghormatan penulis pada berbagai pihak lain yang membantu, mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada yang belum tersebut. Dan mohon keikhlasannya jika selama berada di kampus ini ada kata-kata maupun perbuatan penulis yang kurang berkenan.

جزاكم الله خيرا كثيرا

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Jakarta, Desember 2008

A'rasy Fahrullah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : A'rasy Fahrullah  
NPM : 0606024516  
Program Studi : Timur Tengah dan Islam  
Program : Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Baituttamwiil Muhammadiyah (Studi Kasus di Enam BTM di Tulungagung)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta  
Tanggal 31 Desember 2008  
Yang menyatakan

A'rasy Fahrullah

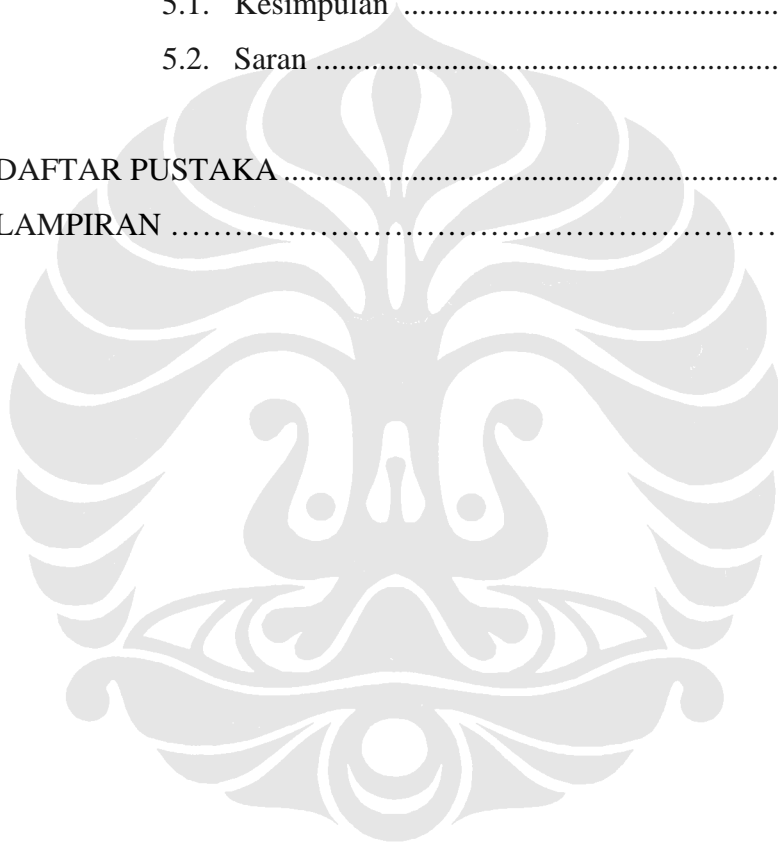


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.. ..	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	ix
ABSTRAK BAHASA ARAB .....	x
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Kerangka Pemikiran.....	6
1.7 Hipotesis Penelitian .....	8
1.8 Metode Penelitian .....	9
1.8.1 Jenis Data.....	9
1.8.2 Tehnik Analisis Data .....	9
1.9 Sistematika Penulisan .....	10

BAB II	KAJIAN TEORI .....	11
	2.1 Perilaku Konsumen.....	11
	2.1.1 Konsep Perilaku Konsumen .....	11
	2.1.2 Dinamika Kelompok dan Kelompok Acuan Konsumen.....	13
	Fungsi Kelompok Acuan dalam Mempengaruhi Keputusan Beli Konsumen.....	18
	2.2 Bauran Pemasaran untuk Lembaga Keuangan .....	19
	2.2.1 <i>Product</i> (Produk).....	20
	2.2.2 <i>Price</i> (Harga/Bagi Hasil).....	23
	2.2.3 <i>Place</i> (Tempat).....	24
	2.2.4 <i>Promotion</i> (Promosi).....	26
	2.2.5 Pelayanan dari Karyawan.....	28
	2.3 Penelitian Terdahulu .....	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA .....	33
	3.1 Deskripsi Penelitian .....	33
	3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
	3.1.2 Tehnik Sampling .....	33
	3.2 Klasifikasi Data Penelitian.....	35
	3.2.1 Menurut Cara Memperolehnya : .....	35
	3.2.2 Menurut Jenisnya : .....	35
	3.2.3 Menurut Waktu Perolehannya.....	35
	3.2.4 Menurut Nilai Variable .....	36
	3.3 Teknik Analisa Data .....	36
	3.4. Instrumen Penelitian .....	42
	3.5 Prosedur Pengelolaan data Penelitian .....	44
	3.6 Flow Chart Penelitian .....	46

	3.7	Data Responden .....	47
	3.8	Analisis Deskriptif .....	53
BAB IV		ANALISIS HASIL PENELITIAN .....	56
	4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian.....	56
	4.3	Analisis Faktor .....	64
	4.4	Analisis Cross Tabulation Chi Square .....	70
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN .....	98
	5.1.	Kesimpulan .....	98
	5.2.	Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA		.....	100
LAMPIRAN		.....	L-1-L-8



## DAFTAR TABEL

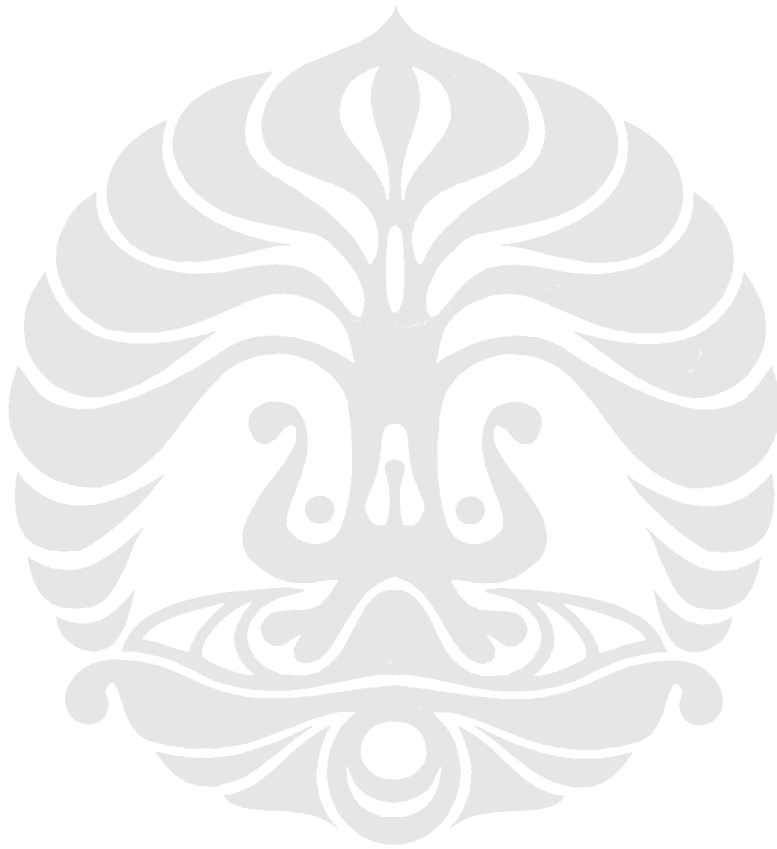
	Halaman
Tabel 2.1 Jenis Kelompok dan Pengaruhnya pada Individu .....	15
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Agama Responden.....	47
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 3.4 Pendidikan Responden .....	48
Tabel 3.5 Umur Responden.....	48
Tabel 3.6 Pekerjaan .....	49
Tabel 3.7 Pendapatan .....	50
Tabel 3.8 Lama Menjadi Nasabah.....	50
Tabel 3.9 Produk yang Digunakan.....	51
Tabel 3.10 Responden Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Lain.....	51
Tabel 3.11 Alasan Responden Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Lain .	52
Tabel 3.12 <i>Mean, Median, Modus</i> Faktor-faktor .....	53
Tabel 3.13 Standard Deviasi, Variance, Skewness, dan Kurtosis Faktor-faktor .....	54
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Syariah.....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Price.....	57
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Product .....	57
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Place .....	58
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Place (Revisi) .....	58
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Promotion.....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Promotion (Revisi) .....	59
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Process.....	60

Tabel 4.9	Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor People .....	61
Tabel 4.10	Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Physical Evidence .....	61
Tabel 4.11	Uji Validitas dan Reliabilitas Faktor Reference Group .....	62
Tabel 4.12	Uji Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan Faktor .....	63
Tabel 4.14	KMO and Bartlett's Test.....	64
Tabel 4.15	Anti Image Matrice .....	65
Tabel 4.16	Communalities .....	66
Tabel 4.17	Total Variance Explained.....	67
Tabel 4.18	Rotated Component Matrix .....	68
Tabel 4.19	Component Transformation Matrix .....	68
Tabel 4.20	Uji Hubungan Antara Jenis Kelamin Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	71
Tabel 4.21	Data Cross Tabulasi Jenis Kelamin * Adanya Larangan Riba.....	72
Tabel 4.22	Data Cross Tabulasi Jenis Kelamin * Memilih BTM Karena Saran.....	73
Tabel 4.23	Uji Hubungan Antara Pendidikan Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	75
Tabel 4.44	Uji Hubungan Antara Usia Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	77
Tabel 4.45	Uji Hubungan Antara Pekerjaan Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	79
Tabel 4.46	Uji Hubungan Antara Pendapatan Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	85

Tabel 4.47 Uji Hubungan Antara Lama Responden Menjadi Nasabah BTM dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	86
Tabel 4.48 Data Cross Tabulasi Lama Menjadi Nasabah * Memilih BTM Karena Simpatisan Muhammadiyah.....	88
Tabel 4.49 Data Cross Tabulasi Lama Menjadi Nasabah * kemajuan BTM Akan Kembali pada Umat.....	89
Tabel 4.50 Uji Hubungan Antara Produk Pilihan Responden dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	90
Tabel 4.51 Data Cross Tabulasi Produk Pilihan Responden * Lokasi Dekat Rumah.....	91
Tabel 4.52 Uji Hubungan Antara Keputusan Responden Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Lain dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	93
Tabel 4.53 Data Cross Tabulasi Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Lain* Karyawan Menerima Keluhan.....	94
Tabel 4.54 Uji Hubungan Antara Alasan Responden Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Lain dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa BTM.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1	Proses Perilaku Konsumen .....	12
Gambar 3.2	Flow Chart Penelitian.....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Tabel r dengan Alpha 5% Hasil Output SPSS.....	L-1
Surat Izin Penelitian.....	L-2
Kuesioner.....	L-3
Analisis Deskriptif Hasil Output SPSS.....	L-4
Contoh Output SPSS Analisis Reliabilitas.....	L-5
Contoh Output SPSS Analisis Faktor.....	L-6
Contoh Output SPSS Analisis Chi Square.....	L-7
Data Asli Kuesioner.....	L-8

