

**PENGARUH KARAKTERISTIK NASABAH TERHADAP
OFFICE CHANNELING DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
DAN JASA PERBANKAN SYARIAH**

TESIS

Nurnasrina
7105090471



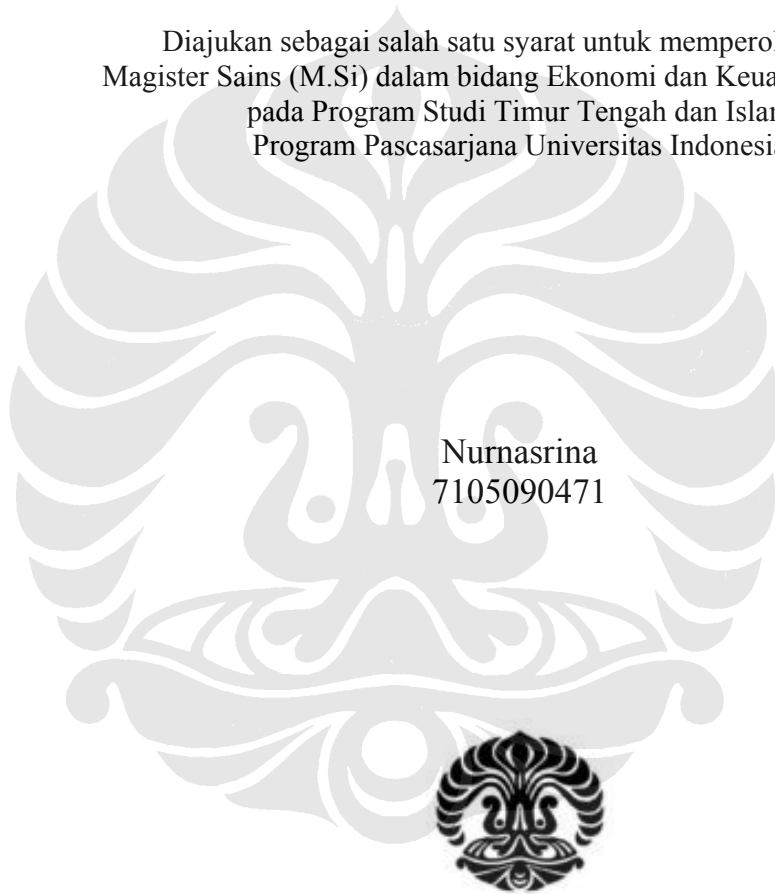
UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN TIMUR TENGAH DAN ISLAM
EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
JAKARTA
JULI 2008

**PENGARUH KARAKTERISTIK NASABAH TERHADAP
OFFICE CHANNELING DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
DAN JASA PERBANKAN SYARIAH**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) dalam bidang Ekonomi dan Keuangan Syariah
pada Program Studi Timur Tengah dan Islam
Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Nurnasrina
7105090471



UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
JAKARTA
JULI 2008



Program Studi Timur Tengah dan Islam
Program Pascasarjana Universitas Indonesia

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Nurnasrina
NPM : 7105090471
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Konsentrasi : Perbankan Syariah
Judul Tesis : Pengaruh Karakteristik Nasabah terhadap *Office Channeling* dalam Menggunakan Produk dan Jasa Perbankan Syariah
Tanggal disetujui : 08 Januari 2008

Pembimbing Tesis I,

Pembimbing Tesis II,

(Mustafa Edwin Nasution, Ph.D)

(Handi Risza Idris, SE., M. Ec)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh,

Nama : Nurnasrina
NPM : 7105090471
Program Studi : Kajian Timur Tengah dan Islam
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Konsentrasi : Perbankan Syariah
Judul Tesis : Pengaruh Karakteristik Nasabah terhadap *Office Channeling* dalam Menggunakan Produk dan Jasa Perbankan Syariah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Ekonomi dan Keuangan Syariah, Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich MBA (.....)

Pembimbing I : Mustafa Edwin Nasution, Ph.D (.....)

Pembimbing II: Handi Risza Idris, SE., M. Ec (.....)

Penguji : Hardius Usman, S.Si, M.Si (.....)

Penguji : Nurul Huda SE, MM, M.Si (.....)

Ditetapkan di :

Tanggal:

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nurnasrina

NPM : 7105090471

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juli 2008



KATA PENGANTAR

Segala puji kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul “ Pengaruh karakteristik Nasabah terhadap *Office Channeling* dalam Menggunakan Produk dan jasa Perbankan Syariah” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Pascasarjana Kajian Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia. Kesejahteraan semoga terlimpah kepada Rosulullah SAW atas perjuangan Beliau hingga akhirnya kita semua memperoleh keberkahan Islam dalam kehidupan sehari-hari.

Tulisan ini saya dedikasikan untuk Ibunda tercinta beserta adik-adikku special Muhammad Nusri, yang telah memberi banyak inspirasi, cinta dan doa sehingga penulis selalu mampu menjalani hari-hari. Dengan segala ketulusan, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan berbagai pihak tesis ini tidak akan terwujud. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Mustafa Edwin Nasution Ph.D dan Bapak Handi Risza Idris SE, M.Ec yang telah membimbing dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis hingga penulisan ini selesai.
2. Bapak Dr. Muhammad Muslich MBA selaku Ketua Program Studi Timur Tengah dan Islam sekaligus Ketua Sidang dan penguji yang telah memberikan banyak masukan bernilai bagi kualitas intelektualitas saya
3. Bapak hardius Usman S.Si, M.Si dan Bapak Nurul Huda, SE, MM, M.Si selaku dosen penguji yang banyak memberi masukan untuk penulisan tesis ini.
4. Segenap Dosen Pengajar Program Pasca sarjana Kajian Timur Tengah dan Islam Universitas Indonesia yang dengan ikhlas mengajarkan ilmu kepada kami. Spesial Bu Ranti Wiliasih.
5. Segenap Staf Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Mbak Erlin, Mbak Desti, Mas Feri dan Mas Erwin yang selalu sabar memfasilitasi kebutuhan administrasi Penulis

6. Bapak Dr. Edi Setiadi selaku Pimpinan Cabang BTN Syariah cabang Jakarta Pusat, beserta seluruh staf yang telah memudahkan penulis untuk pengumpulan data responden penelitian ini.
7. Bapak Nusyirwan Ismail, MM selaku Pimpinan cabang BNI Syariah Jakarta Selatan beserta seluruh staf. Special sahabatku Hendrayani yang banyak membantu dalam pengumpulan data.
8. Pemerintah Daerah Propinsi Riau sebagai sponsor perkuliahan penulis terkhusus Kak Salmi yang telah banyak membantu.
9. Segenap keluarga besar NASFY dan Siti Rafani yang telah berkontribusi besar dalam hidup penulis.
10. Tim Kuesioner yang dengan sabar mengumpulkan data responden penelitian ini: Nur aiman, Arifah, I is, Popi dan Salman. Tanpa bantuan teman-teman tesis ini tidak akan mampu diselesaikan
11. Teman-teman kuliah Angkatan IX yang bersama-sama mengisi hari di kampus UI: ketua kami Bapak Ahlul Irfan, Ibu Puji, Mbak Reni, Mbak Suli, Uni helen, Adis, Arif, Mas Jai, Dian, Ari dan special velly dan Ami yang banyak membantu penulis dan tak lupa Ustadz Fahri teman seperjuangan dalam menyelesaikan tesis. Banyak kenangan bersama yang tak dapat dilupakan
12. Teman-teman di Pengurus Besar Pelajar Islam Indonesia (PB PII) periode 2006-2008 di Menteng raya 58 yang telah memberikan bantuan dan pengertian saat penulis menjalani kuliah. Semoga ukhuwah kita tetap terjalin hingga dimanapun nanti kita berada.
13. Beserta semua pihak yang telah membantu penulis baik materi ataupun moril yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal baik yang dilakukan mendapat imbalan berlipat ganda dari Allah SWT. Amin..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penulisan Tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita.

Jakarta, 23 Juli 2008

Nurnasrina

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nurnasrina

NPM : 7105090471

Program Studi : Kajian Timur Tengah dan Islam

Fakultas : Pasca Sarjana

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: ***Pengaruh Karakteristik Nasabah terhadap Office Channeling dalam Menggunakan Produk dan Jasa Perbankan Syariah***, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / format-kan, 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

Pada tanggal : 23 Juli 2008

Yang menyatakan

(Nurnasrina)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Tesis.....	ii
Lembar Pengesahan Tesis	iii
Halaman Pernyataan orisinalitas	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Persetujuan Publikasi	vii
Abstraksi.....	viii
Ringkasan Eksekutif.....	xi
Dartar Isi.....	xvi
Daftar Tabel.....	xviii
Daftar Gambar dan grafik.....	xix
Daftar Lampiran.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	7
Tujuan Penelitian	9
Batasan Masalah	10
Kerangka Berpikir	10
Hipotesis	12
Metode Penelitian	13
Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Gambaran Umum <i>Office Channeling</i>	15
2.2 Perilaku Konsumen	18
2.3 Pemasaran Syariah	34
2.4 Penelitian Sebelumnya	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA	
3.1 Metodologi Penelitian	47
3.2 Metode Pengumpulan data	53
3.3 Rancangan Kuesioner	54
3.4 Instrumen Penelitian	55
3.5 Deskriptif Konsep Variabel Penelitian	56
3.6 Klasifikasi Data Penelitian	56
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.8 Interpretasi Model	58
3.9 Prosedur Pengolahan Data Penelitian	59
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Karakteristik Responden	62
4.2 Uji Data	77
4.3 Validitas dan Reliabilitas	80
4.4 Regresi Logistik Biner	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93
DAFTAR REFERENSI	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Market Share Perbankan Syariah	6
Tabel 2.1 Produk Penghimpun Dana	22
Tabel 2.2 Penyaluran Dana dan Pinjaman	23
Tabel 2.3 Produk Jasa Perbankan	23
Tabel 2.4 Matrik Penelitian Sebelumnya	45
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.2 Usia Responden.....	64
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	65
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden.....	66
Tabel 4.5 Penghasilan Responden.....	67
Tabel 4.6 Pengetahuan dan Pemahaman Nasabah terhadap OC	68
Tabel 4.7 Sosialisasi Office Channeling	69
Tabel 4.8 Sumber Informasi Nasabah	70
Tabel 4.9 Media yang Sesuai Menurut Nasabah	72
Tabel 4.10 Media yang Biasa digunakan Nasabah	73
Tabel 4.11 Penggunaan Office Channeling oleh Nasabah	74
Tabel 4.12 Intensitas Nasabah Menggunakan OC	75
Tabel 4.13 Pengaruh adanya OC untuk jadi Nasabah	76
Tabel 4.14 Daftar Pertanyaan	77
Tabel 4.15 Statistik Nilai responden.....	79
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reabilitas variabel Syariah.....	80
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Reabilitas variabel Produk.....	80
Tabel 4.18. Uji Validitas dan Reabilitas variabel Sosial Ekonomi	81
Tabel 4.19 Uji Validitas dan Reabilitas variabel Promosi.....	82
Tabel 4.20 Uji Validitas dan Reabilitas variabel Pelayanan	83
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas variabel Butir Pernyataan	84
Tabel 4.22 Uji Reabilitas variabel	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	12
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	20
Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku konsumen.....	29
Gambar 2.4 Tahap-tahap proses keputusan.....	36
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Proses Pengolahan Data Penelitian	61
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Gambar 4.2 Usia Responden.....	64
Gambar 4.3 Pendidikan Responden.....	65
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden.....	66
Grafik 4.5 Penghasilan Responden.....	67
Gambar 4.6 Pengetahuan dan Pemahaman Nasabah terhadap OC	68
Gambar 4.7 Sosialisasi Office Channeling	69
Gambar 4.8 Sumber Informasi Nasabah	70
Gambar 4.9 Media yang Sesuai Menurut Nasabah	72
Gambar 4.10 Media yang Biasa digunakan Nasabah	73
Gambar 4.11 Penggunaan Office Channeling oleh Nasabah	74
Gambar 4.12 Intensitas Nasabah Menggunakan OC	75
Gambar 4.13 Pengaruh adanya OC untuk jadi Nasabah	76

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Responden.....	L-1
Rearibility variabel Syariah	L-4
Rearibility variabel Produk	L-5
Rearibility variabel Social Ekonomi	L-6
Rearibility variabel Promosi.....	L-7
Rearibility variabel Pelayanan.....	L-8
Regresi Logistik Binary	L-9
Jawaban Kuesioner Penelitian.....	L-11

