



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN
SYARIAH CHANELLING OUTLET (SCO)
STUDI KASUS SCO BNI SYARIAH JAKARTA SELATAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh gelar Master Sains (M.Si)
Pada Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam
Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Oleh:

Hendrayani

0606024806

**KEHUSUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGAM STUDI KAJIAN TIMUR TENGAH DAN ISLAM
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS INDONESIA**

2008

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS I

Nama Mahasiswa : HENDRAYANI
NPM : 0606024876
Kekhususan : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Tesis : **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan**

**Nasabah Menggunakan Syariah Chanelling
Outlet (SCO) Studi Kasus SCO BNI Syariah
Cabang Jakarta Selatan**

Tanggal Disetujui : 17 November 2007

Pembimbing Tesis

(Karnaen A. Perwataatmadja,MPA)

Panitia Sidang Ujian Tesis

**Program Pascasarjana Universitas Indonesia
Program Studi Kajian Timur Tengah Dan Islam**

Hari, tanggal sidang : Senin, 7 Januari 2008

Nama Mahasiswa : HENDRAYANI

NPM : 0606024806

**Judul Tesis : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan
Nasabah Menggunakan Syariah Channelling Outlet (SCO) Studi Kasus SCO BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan**

Ketua Sidang,

Pembimbing,

(Dr. Muhammad Muslich, MBA)

(Karnaen A. Perwataatmadja, MPA)

Penguji,

Reader/Pembaca Ahli,

(Nurul Huda, SE, MM, Msi)

(Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE)

KATA PENGANTAR

Segala puji kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan-Nya hingga saat ini. 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, telah memberiku banyak inspirasi, cinta dan doa, hingga aku tumbuh lebih kuat menghadapi kehidupan. Terimakasih sebesar-besarnya untuk bapak dan ibu, yang telah memberikan banyak sumbangan pemikiran, dana, doa dan dukungan moril bagi terselesaikannya karya kecil ini. Terimakasih banyak untuk kakak dan adikku atas semua dukungan dan doanya. Mudah-mudahan keberadaan karya kecil ini menjadi sebuah batu pijakan bagi kehidupan yang lebih baik bagi saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan sampaikan kepada Bapak Karnaen A. Perwataatmadja yang telah bersedia memberikan waktu dan membimbing meskipun waktu yang Beliau punya hanyalah sedikit. Atas segala kemudahan, kesempatan dan kepercayaannya yang telah Bapak berikan selama ini. Apa yang Bapak sampaikan pada saat kuliah maupun pada saat kuliah merupakan hal yang sangat berharga. Kepada bapak Mustafa Edwin Nasution dan Bapak Muhammad Muslich selaku Ketua Program Studi Timur Tengah dan Islam sekaligus Ketua Sidang dan penguji yang telah memberikan banyak masukan bernilai bagi kualitas intelektual saya. Semoga Bapak terus konsisten memperjuangkan ekonomi syariah betul-betul diyakini sebagai satu-satunya solusi bagi persoalan ekonomi Indonesia.

Tak kalah besarnya rasa terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Edwin Fitrianto dan Nurfi majidi selaku Pemimpin Cabang dan Pemimpin Bidang Operasional BNI Syariah Jakarta Selatan atas saran dan kemudahan perijinan dalam pengerjaan Thesis saya. Tak lupa, teman-teman di BNI Syariah Jakarta Selatan juga yang secara langsung maupun tidak langsung memberkan dukungan terhadap penelitian saya.

Terimakasih banyak saya sampaikan kepada teman-teman Angkatan XI, ibu Dwi Safarina, Ira, Yuria, Ita, Grace, Luci, dan Melvy dan Bapak Mansyur ketua kelas yang sangat baik, Bapak Salman, Ali, Didik, Yusfar, Edward dan Iqbal sebagai bagian dari perjuangan ini yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doanya. Lanjutkanlah perjuangan sampai titik darah penghabisan. Sesungguhnya dibalik semua kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya masih banyak lagi yang berperan dalam penyelesaian Thesis ini, namun saya tidak bisa menyebutkannya satu persatu terima kasih atas semua doanya.

Jakarta, 7 Januari 2008

Penulis.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lembar Persetujuan Tesis..... | i |
| Lembar Pengesahan Tesis..... | ii |
| Riwayat Hidup..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Abstraksi..... | v |
| Dartar Isi..... | vii |
| Daftar Tabel..... | ix |
| Daftar Gambar dan grafik..... | xi |
| Daftar Lampiran..... | xiii |
| | |
| I. PENDAHULUAN | Halaman |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Kerangka Berpikir..... | 6 |
| 1.6 Hipotesa..... | 8 |
| 1.7 Metodologi Penelitian..... | 8 |
| 1.8 Sistematika Penulisan Laporan..... | 8 |
| | |
| II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Bank Syariah..... | 11 |
| 2.1.1 Awal Kelahiran Bank Syariah..... | 11 |
| 2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah..... | 12 |
| 2.1.3 Sistem Lembaga dan Operasional Bank Islam..... | 14 |
| 2.1.3.1. Bank Syariah Umum | 14 |
| 2.1.3.2. Dual System Bank..... | 15 |
| 2.1.3.3. Syariah Chanelling Outlet (SCO)..... | 17 |

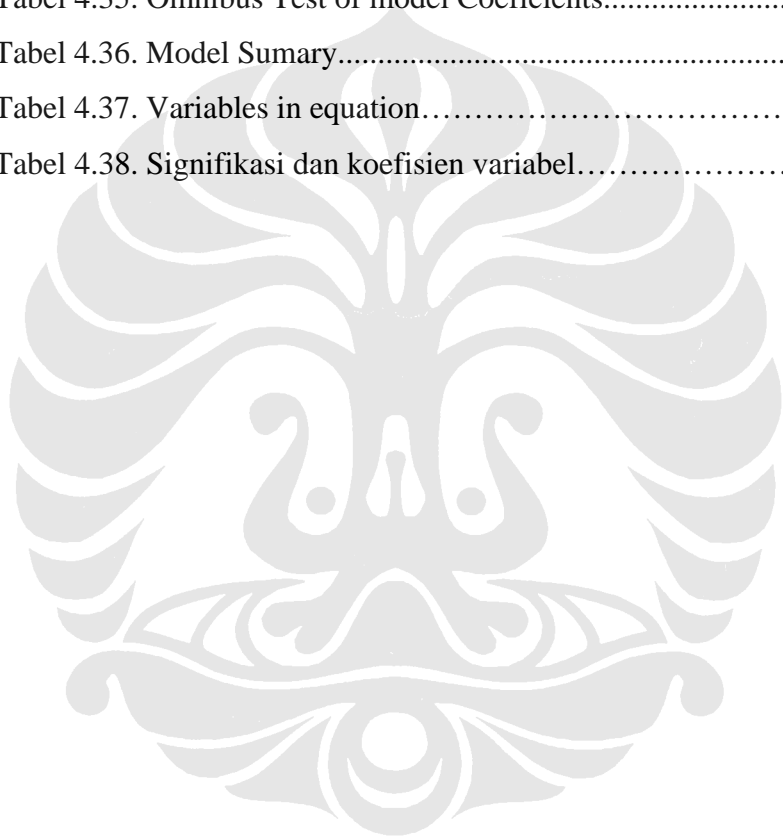
| | |
|--|----|
| 2.1.4. Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional..... | 18 |
| 2.1.5. Tantangan Bank Syariah | 20 |
| 2.2 . Perilaku Konsumen..... | 21 |
| 2.2.1. Model Perilaku Konsumen..... | 22 |
| 2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 24 |
| 2.2.2.1. Faktor Eksternal..... | 24 |
| 2.2.2.2. Faktor Internal..... | 32 |
| 2.3. Proses keputusan pembelian..... | 36 |
| 2.4. Pengenalan kebutuhan dan pencarian..... | 37 |
| 2.5. Evaluasi alternatif..... | 39 |
| 2.6 Pembelian dan Hasilnya | 39 |
| 2.7 Pemasaran..... | 41 |
| 2.7.1. Konsep Inti Pemasaran..... | 41 |
| 2.7.2. Pemasaran Syariah..... | 44 |
| 2.8 Penelitian-penelitian sebelumnya..... | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Metode Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.1.1. Lokasi Penelitian..... | 51 |
| 3.1.2. Jenis dan Sumber Data..... | 52 |
| 3.1.3. Sampling dan Pengumpulan Data | 53 |
| 3.2. Uji Ketepatan Data..... | 54 |
| 3.2.1. Uji Validitas..... | 54 |
| 3.2.2. Uji Reabilitas..... | 54 |
| 3.3. Teknik Analisis Data..... | 54 |
| 3.3.1. Analisis Deskriptif | 55 |
| 3.3.2. Analisis Faktor | 55 |
| 3.3.3. Analisis Binary Logistic Regression..... | 56 |
| 3.3.3.1. Uji seluruh model (uji G)..... | 59 |
| 3.3.3.2. Uji Wald..... | 60 |
| 3.3.3.3. Interpretasi Model..... | 60 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1. Analisis Deskriptif..... | 63 |
| 4.2. Analisis Uji Data | 70 |
| 4.2.1. Nilai Statistik..... | 72 |
| 4.2.2. Uji Validitas Dan Reabilitas | 73 |
| 4.3. Analisis Faktor | 80 |
| 4.4. Analisis Binary Logistic Regression..... | 86 |
| 4.4.1. Uji Keseluruhan Model (Uji G) | 88 |
| 4.4.2. Uji signifikansi Tiap-tiap Parameter (Uji Wald)..... | 90 |
| 4.4.3. Interpretasi Odds Ratio pada model Logit..... | 92 |
| 4.4.4. Implementasi Model logit terhadap Manajemen bank Syariah..... | 93 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 94 |
| 5.2 Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 95 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Produk Penghimpun Dana..... | 26 |
| Tabel 2.2. Penyaluran Dana dan Pinjaman..... | 27 |
| Tabel 2.3. Produk Jasa Perbankan..... | 27 |
| Tabel 4.1. Daftar pertanyaan..... | 70 |
| Tabel 4.2. Descriptive Statistics..... | 72 |
| Tabel 4.3. Item-Total Statistics Produk..... | 73 |
| Tabel 4.4. Reability Statistics Produk..... | 73 |
| Tabel 4.5. Item-Total Statistics Harga..... | 74 |
| Tabel 4.6. Reability Statistics Harga..... | 74 |
| Tabel 4.7. Item-Total Statistics Promosi..... | 75 |
| Tabel 4.8. Reability Statistics Promosi..... | 75 |
| Tabel 4.9. Item-Total Statistics Lokasi..... | 76 |
| Tabel 4.10. Reability Statistics Lokasi..... | 76 |
| Tabel 4.11. Item-Total Statistics Pelayanan..... | 76 |
| Tabel 4.12. Reability Statistics Pelayanan..... | 77 |
| Tabel 4.13. Item-Total Statistics Sumber Daya Insani..... | 77 |
| Tabel 4.14. Reability Statistics Sumber Daya Insani..... | 78 |
| Tabel 4.15. Item-Total Statistics Fisik..... | 78 |
| Tabel 4.16. Reability Statistics Fisik..... | 78 |
| Tabel 4.17. Item-Total Statistics Syariah..... | 79 |
| Tabel 4.18. Reability Statistics Syariah..... | 79 |
| Tabel 4.19. Summary Uji Validitas dan Reabilitas..... | 80 |
| Tabel 4.20. KMO and Bartlett Tets tahap 1..... | 81 |
| Tabel 4.21. Anti Image tahap 1..... | 81 |
| Tabel 4.22. KMO and Bartlett test tahap 2..... | 82 |
| Tabel 4.23. Anti Image tahap 2..... | 82 |
| Tabel 4.24. Perbandingan MSA1 dan MSA2..... | 83 |
| Tabel 4.25. KMO and Bartlett Test tahap 3..... | 83 |
| Tabel 4.26. Anti Image tahap 3..... | 83 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.27. Perbandingan MSA2 dan MSA3..... | 84 |
| Tabel 4.28. KMO and Bartlett Tets Faktor Ekternal..... | 85 |
| Tabel 4.29. Anti Image..... | 85 |
| Tabel 4.30. Case proessing sumary..... | 86 |
| Tabel 4.31. Dependens variabel Encoding..... | 86 |
| Tabel 4.32. Categorical Variabel Codings..... | 87 |
| Tabel 4.33. Variables in Equation..... | 87 |
| Tabel 4.34. Variables not in equation..... | 88 |
| Tabel 4.35. Omnibus Test of model Coeficients..... | 88 |
| Tabel 4.36. Model Sumary..... | 89 |
| Tabel 4.37. Variables in equation..... | 90 |
| Tabel 4.38. Signifikasi dan koefisien variabel..... | 91 |



DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran..... | 7 |
| Gambar 2.1. Pencatatan Laporan Konsolidasi Bank..... | 17 |
| Gambar 2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku konsumen..... | 32 |
| Gambar 2.4. Tahap-tahap proses keputusan..... | 36 |
| Gambar 3.1. Skema Penelitian..... | 62 |
| Grafik 1.1. Perkembangan DPK per SCO..... | 4 |
| Grafik 1.2. Perkembangan Dana DPK Total..... | 4 |
| Grafik 4.1. Jenis Kelamin Responden..... | 63 |
| Grafik 4.2. Agama Responden..... | 64 |
| Grafik 4.3. Usia Responden..... | 64 |
| Grafik 4.4. Pendidikan Responden..... | 65 |
| Grafik 4.5. Pekerjaan Responden..... | 65 |
| Grafik 4.6. Penghasilan Responden..... | 66 |
| Grafik 4.7. Pengetahuan SCO..... | 66 |
| Grafik 4.8. Sumber Informasi..... | 67 |
| Grafik 4.9. Kesetujuan SCO..... | 67 |
| Grafik 4.10. Ketertarikan SCO..... | 68 |
| Grafik 4.11. Pengguna SCO..... | 68 |
| Grafik 4.12. Jumlah Transaksi per bulan..... | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|------|
| Kuisisioner Responden..... | A-1 |
| Data Sampel..... | A-5 |
| Deskriptif Statistik..... | A-13 |
| Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas..... | A-20 |
| Hasil Uji KMO Bartlett..... | A-28 |
| Hasil Uji Binary Logistic Regresion..... | A-35 |

