

PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:
KIKY DZAKIYAH
NIM. G94214142



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2018

PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu
Ekonomi Syariah

Oleh :
KIKY DZAKIYAH
NIM: G94214142

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah
Surabaya
2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Kiky Dzakiyah

Nim : G94214142

Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* terhadap
Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT
Sidogiri Cabang Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 31 Januari 2018

Saya yang menyatakan



Kiky Dzakiyah

NIM. G94214142

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Kiky Dzakiyah NIM. G94214142 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 31 Januari 2018

Pembimbing,



Dr. Hj. Fatmah, ST. MM
NIP. 197507032007012020

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Kiky Dzakiyah, NIM G94214142 ini telah dipertahankan di depan Majelis Seminar Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 04 April 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

PENGUJI I



Dr. Hj. Fatmah, ST. MM
NIP. 197507032007012020

PENGUJI II



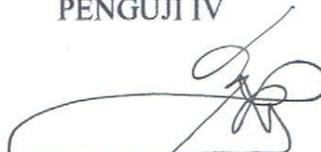
Dr. Ir. Muhamad Ahsan, MM
NIP. 196806212007011030

PENGUJI III



Samsul Anam, MM
NIP. 196803072008011017

PENGUJI IV



Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

Surabaya, 09 April 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D
NIP. 197402091998031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KIKY DZAKIYAH
NIM : G94214142
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : kdzakiyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH FAKTOR PEMICU DISPLACED COMMERCIAL RISK TERHADAP

KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT

SIDOGIRI CABANG SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 April 2018

Penulis

(KIKY DZAKIYAH)
nama terang dan tanda tangan

pembiayaan syariah (KSPPS). Artinya BMT UGT Sidogiri berada dalam persaingan ketat saat ini. Dalam kondisi seperti ini kemungkinan terjadinya risiko-risiko termasuk risiko DCR tentu sekin besar. Oleh karena itu perlu adanya antisipasi untuk meminimalisir risiko yang akan timbul.

Antisipasi dapat dilakukan dengan mengetahui faktor apa yang menjadi penyebab timbulnya suatu risiko. BMT UGT Sidogiri harus memahami ketika DCR terjadi seberapa besar kemungkinan para deposan menarik dananya. Deposan tentu akan lebih rasional dalam memilih lembaga keuangan sebelum menyimpan dananya, mengingat dana deposito yang tidak bisa diambil sewaktu-waktu termasuk deposan di BMT UGT Sidogiri. Deposan bisa saja tidak menarik dananya karena kepuasan terhadap BMT UGT Sidogiri. Menurut Christopher Lovelock et al, kepuasan akan menghindarkan pelanggan terhadap perilaku beralih. Artinya dengan kepuasan yang diciptakan, BMT UGT Sidogiri dapat membangun loyalitas pelanggan sehingga ketika terjadi ketika terjadi risiko DCR, BMT UGT Sidogiri dapat meminimalisir penarikan dana yang dilakukan oleh deposan.

Dari pemaparan tersebut penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisa faktor pemicu DCR apakah berpengaruh terhadap keputusan anggota BMT. Penelitian ini akan fokus pada tingkat *return*, operasional, ekspektasi imbal hasil dan pelayanan apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap keputusan anggota BMT. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Terhadap Keputusan Anggota

dan barang atau jasa yang ditawarkan karena seseorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepadanya.

- 3) Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospects*) yaitu prospek yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak memiliki kebutuhan akan barang dan jasa tersebut atau tidak memiliki kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
- 4) Pelanggan mula-mula (*first time customer*) yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.
- 5) Pelanggan berulang (*repeat customer*) yaitu pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
- 6) Klien, merupakan orang yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Pembelian dilakukan secara teratur. Hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 7) Pendukung (*advocates*), merupakan orang yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Pembelian dilakukan secara teratur serta mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain.

finansial dan mungkin membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dibangun, untuk alasan yang sama inilah ikatan sosial lebih susah ditiru oleh pesaing untuk pelanggan yang sama. Perusahaan yang telah menciptakan ikatan sosial yang kuat bersama konsumennya memiliki peluang lebih baik dan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

- b) Ikatan kustomisasi, ikatan ini dibangun ketika penyedia jasa berhasil menyediakan layanan yang disesuaikan kepada konsumennya. Ikatan ini dibangun dengan memberikan layanan khusus bagi konsumen, dimana masing-masing individu diperlakukan seperti satu segmen tersendiri.
- c) Ikatan struktural, ikatan ini mengarah pada penghargaan dan pengertian yang tinggi yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Misalnya dengan adanya layanan pesan singkat untuk melakukan transaksi.

6. Loyalitas dalam Pandangan Islam

Menurut Said al-Qathani loyal atau *al wala'* dalam Islam memiliki arti ketundukan yang kokoh kepada Allah SWT secara mutlak atau total komitmen yang diwujudkan dalam sikap *istiqamah*, konsekuensi manusia sebagai *abdullah*. Dalam ajaran Islam ibadah bersifat *humanism theo sentris*, artinya setiap ibadah dalam Islam berpusat pada Allah SWT, tetapi

Loyalitas Nasabah Terhadap Perbankan Syariah”, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada 100 responden nasabah Bank Syariah Mandiri dan 157 nasabah Bank Rakyat Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bunga bank dan tingkat relijiusitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah bank syariah. Sedangkan bagi hasil merupakan faktor penentu keputusan nasabah untuk menjadi nasabah di bank syariah. Semakin tinggi tingkat bagi hasil maka kecenderungan masyarakat untuk bergabung dengan bank syariah semakin tinggi.⁴⁰

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah pada variabel independen dan objek penelitian. Penelitian tersebut menggunakan variabel independen bunga bank, bagi hasil, dan relijiusitas dengan obyek perbankan syariah. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan variabel independen tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan BMT sebagai objek penelitian.

Pejman Abedifar, et al (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Risk in Islamic Banking*” berusaha menyelidiki risiko dan stabilitas perbankan syariah. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan fitur risiko bank syariah dan bank konvensional di 533 bank dari 24 negara antara tahun 1999 dan 2009.

⁴⁰ Munrokhim Misanam, Lili Liana, “Bunga Bank, Bagi Hasil, dan Relijiusitas: Suatu Investigasi Loyalitas Nasabah Terhadap Perbankan Syariah”, *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 9, No 1, (Januari 2007), 69-86.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sensitivitas posisi solvabilitas bank syariah terhadap suku bunga tidak jauh berbeda dengan rasio bank konvensional. Selain itu dalam menghindari risiko penarikan yang terjadi, bank syariah memberikan *return* yang relatif kompetitif meskipun realisasi kinerja mereka tidak tercapai.

Penelitian tersebut menganalisa risiko secara umum yang terjadi di perbankan syariah dengan menggunakan data sekunder. Sedangkan penelitian skripsi ini meneliti mengenai DCR dan menggunakan kuisioner skala sikap. Selain itu objek penelitian tersebut menggunakan perbankan syariah sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan BMT.

Selanjutnya, Aprilia Tri Rahayu dan Bambang Pranowo (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Bank Konvensional Terhadap Deposito *Mudharabah* pada Bank Syariah di Indonesia”, penelitian ini menggunakan analisis Model Harapan Adaptif linier untuk mengetahui pengaruh dari nilai harapan periode sebelum dengan periode yang diamati sekarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jika tingkat suku bunga bank konvensional lebih tinggi, maka nasabah memilih untuk menyimpan dananya di bank konvensional. Namun jika bank syariah memberikan tingkat *return* yang diberikan bank syariah lebih tinggi, maka nasabah akan menyimpan danannya di bank syariah.⁴¹

⁴¹ Aprilia Tri Rahayu dan Bambang Pranowo, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito bank Konvensional terhadap Deposito *Mudharabah* pada Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, Volume 4, No 1, (Maret 2012), 93-104.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah variabel, objek, sumber data, dan metode. Variabel independen yang digunakan adalah tingkat suku bunga dengan variabel dependen deposito *mudharabah*. Objek yang digunakan adalah bank syariah di Indonesia dengan sumber data *time series* yang dianalisis dengan Model Harapan Adaptif linier. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan objek BMT dan dianalisis dengan regresi linier berganda.

Heni Hasanah, et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia*” menyebutkan bahwa DCR merupakan salah satu masalah spesifik yang dihadapi oleh perbankan syariah yang menerapkan sistem *dual banking*. Heni Hasanah, et al menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan data *time series* berupa data simpanan atau tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan total dana pihak ketiga.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kenaikan atau penurunan suku bunga konvensional akan diikuti oleh penurunan atau kenaikan jumlah simpanan pada bank syariah. Lebih lanjut Heni Hasanah, et al menjelaskan bahwa untuk mengurangi risiko ini bank syariah harus meningkatkan inovasi produknya, meningkatkan tingkat bagi hasil, meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan fitur yang dimilikinya. Selain itu pemerintah juga diharapkan

ekspektasi imbah hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pelanggan.⁴⁴

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah objek, sampel, dan indikator yang digunakan. Objek penelitian tersebut adalah bank syariah di Surabaya, sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan objek BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Sampel yang digunakan adalah nasabah tabungan dan deposito bank syariah di Surabaya, sedangkan sampel pada penelitian skripsi ini adalah anggota deposito. Indikator keputusan yang digunakan penelitian tersebut adalah keputusan pembelian, sedangkan pada penelitian skripsi ini adalah loyalitas.

Mokhammad Arwani dan Suprehatin (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Influence Of Satisfaction and Relationship Marketing on Loyalty with Individual Characteristics As a Moderator*”, penelitian ini dilakukan terhadap 112 responden dengan menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan model *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan *relationship marketing* tidak secara langsung memengaruhi loyalitas, tapi secara tidak langsung memengaruhi loyalitas melalui *relationship marketing*. Karakteristik pribadi

⁴⁴ Yonindya Rohmatur dan Dina Fitrissia S, “Dampak Faktor Pemicu Terjadinya Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah untuk Tetap Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, Vol 3, No 9, (2016), 728-743.

penting dari operasional perusahaan penyedia jasa seperti BMT. Operasional BMT dalam penelitian ini dilihat dari sisi kualitas pelayanannya yang diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yakni:

- a. Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kantor BMT (*tangibles*).
 - b. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan minimnya kesalahan yang terjadi dalam proses transaksi. (*reliability*).
 - c. Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan mampu memberikan kepuasan terhadap anggota (*responsiveness*).
 - d. Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan anggota terhadap BMT (*assurance*).
 - e. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik kepada anggota dan mampu memahami kebutuhan anggota (*empathy*).
3. Ekspektasi imbal hasil (X_3)

Ketika anggota menaruh dananya di bank, anggota memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Bagi nasabah yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan mempengaruhi perilakunya. Perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke bank lain. Ekspektasi imbal hasil diukur dengan menggunakan indikator menurut Zimmerer dan Scarborough yakni harapan untuk memperoleh imbal hasil yang tinggi.

pustaka baik berupa buku, jurnal-jurnal, artikel ataupun data dari *website* yang berhubungan dengan materi kajian yaitu DCR dan loyalitas konsumen.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket atau kuesioner. Data yang digunakan diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis dan terstruktur yang ditujukan pada responden yaitu anggota deposito BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Responden kemudian memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan opininya. Dari jawaban responden melalui lembar kuesioner tersebut dapat dilakukan analisis dan pembahasan.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif yang dilakukan melalui pengukuran berupa angka-angka dengan metode statistik. Data yang telah dikumpulkan dianalisa untuk mengetahui pengaruh faktor pemicu DCR terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 24.00 melalui beberapa tahap, yaitu:

- d) Pelaksana audit secara berkala.
 - e) Sebagai pengawas sistem operasional telah dilakukan dengan baik sebagaimana mestinya.
- 2) Kepala Bagian Legal dan Remedial (KBL)
- a) Membuat dan menandatangani berita acara kas opnam.
 - b) Melakukan negosiasi dengan Anggota dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.
 - c) Memberikan persetujuan atas realisasi dan pencairan pembiayaan.
 - d) Memberikan persetujuan restrukturisasi pembiayaan.
 - e) Melakukan dan membuat berita acara audit.
 - f) Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penagihan sesuai SOP dan KPI.
- 3) Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan (KBS)
- a) Menentukan target perolehan simpanan dan penyaluran pembiayaan kepada AOSP.
 - b) Mengajukan anggaran biaya promosi dan pemasaran.
 - c) Mengusulkan evaluasi produk dan pembuatan produk baru simpanan dan pembiayaan.
 - d) Mengusulkan penempatan dana antar kantor dalam satu wilayah.
 - e) Mendampingi AOA dalam melakukan survey dan analisa.

- f) Mendampingi AOSP dalam memasarkan produk tabungan dan pembiayaan.
 - g) Memeriksa dan menyetujui jadwal survey di kantor cabang.
 - h) Melakukan pembukaan rekening bank sesuai ketentuan.
 - i) Mengendalikan persediaan formulir di semua kantor.
- 4) *Account Officer Analisis dan Penagihan (AOAP)*
- a) Mengusulkan jumlah realisasi pembiayaan anggota.
 - b) Membuat surat keterangan hasil pemeriksaan dan taksasi agunan dan surat keterangan hasil pemeriksaan dan validasi agunan.
 - c) Menentukan dan memberitahukan maksimal plafon pencairan kepada Anggota.
 - d) Mengisi surat keterangan apraisal dengan mencantumkan harga pasar, dasar harga pasar, prosentase taksasi dan nilai taksasi.
 - e) Melakukan negosiasi dengan Anggota dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.
 - f) Memberikan persetujuan atas realisasi dan pencairan pembiayaan.
 - g) Memberikan persetujuan restrukturisasi pembiayaan.
 - h) Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan *Account Officer Survey, Analisa dan Penagihan* perusahaan sesuai SOP dan KPI.

5) Teller

- a) Memonitoring penerimaan tagihan angsuran atau Due Of Account Recieveble (DOAR).
- b) Memeriksa isian form setoran tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, angsuran dan pencairan MDA berjangka.
- c) Menghitung, memeriksa kesesuaian dan keaslian uang setoran.
- d) Mengentri dan validasi transaksi.
- e) Memeriksa kesesuaian identitas penarik tabungan dengan buku tabungan dan form yang telah diisi.
- f) menghimbau kepada penarik tabugan untuk menghitung kembali uang yang diterima.
- g) Menerima memeriksa rekap hasil transaksi harian Mobile printer dari AOSP.
- h) Melakukan kas opnam harian.
- i) Melakukan verifikasi rekap transaksi harian mobile printer dengan SIBMT.
- j) Melakukan input pembukaan rekening tabungan umum, tabungan berjangka, dan MDA berjangka.
- k) Melakukan input permohonan pembiayaan, agunan, serta pencairan pembiayaan.
- l) Membuat bukti kuitansi pencairan dan menyerahkan kepada Anggota.
- m) Membayar setiap beban operasional dan pembelian inventaris.

Pada variabel X_2 yakni operasional BMT diperoleh nilai t hitung sebesar 1,448 dan nilai Sig. 0,153. Nilai t hitung $< t$ tabel yaitu 1,448 $< 2,00247$ dan nilai Sig. $> 0,05$ yaitu 0,153 $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel X_2 yakni operasional BMT terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya.

Pada variabel X_3 yakni ekspektasi imbal hasil diperoleh nilai t hitung sebesar -0,592 dan nilai Sig. 0,556. Nilai t hitung $< t$ tabel yaitu -0,592 $< 2,00247$ dan nilai Sig. $> 0,05$ yaitu 0,556 $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel X_3 yakni ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya.

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yakni 5% atau 0,05.

Untuk mengetahui hasil dari uji ini diperlukan nilai F tabel yang kemudian dibandingkan dengan F hitung dari perhitungan dengan

A. Pengaruh Tingkat *Return*, Operasional BMT, dan Ekspektasi Imbal Hasil Secara Parsial Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

1. Pengaruh Tingkat *Return* Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Tingkat *return* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat *return* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel tingkat *return* sebesar 2,073 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Tariqullah Khan dan Habib Ahmed dalam buku Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah yang mengatakan bahwa jika lembaga keuangan syariah tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif dibanding dengan bank syariah lain dan/atau kompetitor lainnya maka deposito akan menarik dananya.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Heni Hasanah, et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia*” yang menyatakan bahwa tingkat *return* bank konvensional akan diikuti oleh penurunan atau kenaikan simpanan pada bank syariah. Ketika suku

bunga naik nasabah akan menarik dananya di bank syariah dan memindahkannya ke bank konvensional.

Tingkat *return* sebagai salah satu faktor pemicu terjadinya DCR di lembaga keuangan syariah. Menurut penelitian Noraziah Che Arsyad et al, tingkat *return* bank syariah yang lebih rendah dibandingkan *interest rate* bank konvensional menjadi penyebab timbulnya ancaman DCR bagi bank syariah. Persaingan tingkat *return* inilah yang kemudian menyebabkan nasabah atau deposan memindahkan dananya ke lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional yang memiliki *return* yang dirasa paling menguntungkan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan jika BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya memberikan tingkat *return* yang lebih rendah, anggota akan memilih untuk menarik dananya dan beralih ke lembaga keuangan lain.

Anggota yang menggunakan jasa deposito akan membandingkan tingkat *return* antara satu lembaga keuangan dengan lembaga keuangan lain, baik syariah maupun konvensional. Tingkat *return* yang dirasa lebih menguntungkan akan meningkatkan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya untuk tetap menyimpan dananya di lembaga keuangan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya mungkin beroperasi dengan penuh kepatuhan syariah, namun tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif maka DCR dapat terjadi di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Meskipun demikian, bagi beberapa anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang

return yang kompetitif dibanding lembaga keuangan lain. Meskipun demikian bukan berarti BMT UGT Sidogiri dapat mengesampingkan hal ini. Anggota mungkin tidak akan beralih ke lembaga keuangan konvensional, tetapi mereka akan beralih ke lembaga keuangan syariah lainnya yang dirasa mampu memberikan bagi hasil yang lebih menguntungkan. Anggota akan semakin rasional, dan semakin kritis untuk menentukan dimana mereka akan menyimpan dananya.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa bagi anggota, saat ini BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya dirasa telah memberikan *return* yang kompetitif. Meskipun anggota juga tidak menganggap *return* yang diberikan jauh lebih tinggi dibandingkan lembaga keuangan lain. Namun, tidak adanya biaya administrasi yang dibebankan menjadikan deposito di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya dirasa lebih menguntungkan daripada lembaga keuangan lain. Hal tersebut juga merupakan faktor mengapa anggota memilih menggunakan produk deposito di BMT UGT Sidogiri.

2. Pengaruh Operasional BMT Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Operasional BMT tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa operasional BMT secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan

Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya. Menurut penelitian ini loyalitas nasabah dapat dioptimalkan secara cepat melalui pemberian kualitas layanan yang baik.

Menurut Christopher Lovelock, et al dasar bagi loyalitas sesungguhnya terletak ada kepuasan pelanggan dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas atau bahkan menyenangi layanan cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Artinya kualitas layanan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan atau lembaga. Namun, penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda. Temuan pada penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT terhadap anggota tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Artinya, kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, kemampuan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam menanggapi keluhan, keterampilan, keramahan, dan kemampuan komunikasi yang diterima oleh anggota selama ini belum melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota.

BMT sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah dan sebagai lembaga swadaya masyarakat merupakan lembaga keuangan yang tidak digerakkan untuk mencari profit semata, tetapi juga motif sosial. BMT

jasa *pick up* layanan, yakni layanan penyimpanan dan penarikan dana yang dilakukan oleh petugas dengan mendatangi rumah anggota sebagai bentuk pemberian kemudahan transaksi bagi para anggotanya. Namun, bagi anggota hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan mereka. Beberapa kendala seperti ketika anggota membutuhkan dana mereka pada hari libur kantor (hari jum'at), atau ketika anggota membutuhkan dana diluar jam kantor menjadi alasan bahwa pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya belum sesuai dengan harapan mereka. Fasilitas ATM sendiri sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan transaksi deposito, sebab untuk pembukaan dan pencairan deposito sendiri berbeda dengan tabungan yang bisa diambil setiap saat, dan pencarian dana bisa melalui fasilitas ATM (jika ada). Namun, karena sebagian besar anggota memiliki simpanan deposito sekaligus tabungan maka hal ini menjadi hal yang penting bagi anggota.

Secara empiris dari fakta lapangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa responden, kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan anggota tidak mempengaruhi loyalitasnya karena bagi anggota hal tersebut bukan menjadi faktor yang mendorong anggota untuk menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri. Faktor *branding* Sidogiri yang melekat pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang kemudian menjadikan anggota loyal terhadap BMT UGT Sidogiri. Nama Sidogiri sesungguhnya telah memenuhi persepsi baik anggota terhadap BMT UGT Sidogiri, meskipun sebenarnya BMT UGT

Sidogiri bukan merupakan koperasi yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Sidogiri tetapi stigma yang melekat pada anggota adalah BMT UGT Sidogiri merupakan koperasi yang dikelola oleh Pondok Pesantren Sidogiri.

Loyalitas anggota sebenarnya dapat dibangun dengan strategi lain untuk menghindarkan BMT UGT Sidogiri dari risiko DCR. BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya memiliki strategi untuk mengembangkan ikatan loyalitas dengan anggota diantaranya dengan mempererat hubungan dengan anggota melalui *cross selling* sehingga satu anggota atau satu keluarga memiliki beberapa rekening deposito, tabungan, dan produk lainnya yang ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri. Selain itu BMT UGT Sidogiri juga mendorong loyalitas anggota dengan memberikan hadiah undian bagi anggota yang menandatangani dananya di BMT UGT Sidogiri. Program hadiah ini diharapkan mampu mendorong anggota untuk tetap menandatangani dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

3. Pengaruh Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ekspektasi imbal hasil secara parsial tidak berpengaruh dan

memiliki hubungan negatif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel ekspektasi imbal hasil sebesar -0,592 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247.

Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia Septarini yang menyatakan bahwa ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian anggota. Hal serupa juga disebutkan dalam penelitian Normawati dalam Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia Septarini yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang bagi hasil tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian ini tidak mendukung pernyataan Imam Wahyudi, et al dalam bukunya yang berjudul Manajemen Risiko Bank Islam yang menyebutkan bahwa ketika nasabah menaruh dananya di bank, nasabah memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Bagi nasabah yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan mempengaruhi perilakunya. Perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke bank lain.

Ekspektasi imbal hasil sebagai salah satu faktor pemicu DCR dalam penelitian ini mengandung pengertian harapan anggota atas imbal hasil yang ingin didapat. Bagi anggota yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke lembaga keuangan lain. Kecilnya angka dari hasil penelitian

mengindikasikan bahwa anggota tidak terlalu memiliki ekspektasi imbal hasil yang tinggi sehingga ketika imbal hasil yang diperoleh rendah tidak mempengaruhi keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

Ekspektasi imbal hasil yang tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan yang dimiliki anggota terhadap imbal hasil yang akan di dapat tidak berarti semakin besar kecenderungan anggota untuk memilih menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya tidak semata-mata karena ingin memperoleh imbal hasil yang tinggi, namun lebih kepada mempertimbangkan kualitas penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan di BMT UGT Sidogiri. Meskipun harapan imbal hasil anggota tidak mempengaruhi loyalitasnya terhadap BMT UGT Sidogiri namun, anggota tetap memiliki harapan untuk memperoleh imbal hasil yang kompetitif melalui produk lain yang ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri. Oleh karena itu anggota lebih menyukai produk deposito dan saham karena produk tersebut memberikan imbal hasil yang lebih tinggi daripada produk tabungan. Adanya program hadiah undian berupa mobil, umrah, dan sebagainya yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya bagi anggota yang mendepositokan dananya juga menjadi hal

yang mendorong anggota untuk tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

4. Pengaruh Tingkat *Return*, Operasional BMT, dan Ekspektasi Imbal Hasil Secara Simultan Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien F hitung sebesar 2,304 dengan nilai F tabel sebesar 2,77.

Hasil uji model pengaruh 3 faktor pemicu DCR yakni tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan estimasi model regresi linier berganda menunjukkan bahwa tidak seluruh faktor tersebut berpengaruh secara positif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Ekspektasi imbal hasil menunjukkan korelasi negatif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Korelasi negatif ini menunjukkan bahwa peningkatan ekspektasi imbal hasil anggota akan berdampak pada penurunan loyalitas anggota terhadap BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

Variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota sebesar 10,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh

menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya meskipun tingkat *return*, operasional BMT yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan dan anggota memiliki perubahan atas ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat.

Motivasi lain anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri adalah karena nama Sidogiri yang tercantum sebagai *branding* BMT. Seperti yang telah dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya bahwa BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri. Nama Sidogiri sendiri merupakan nama sebuah Pondok Pesantren yang berada di Pasuruan, Jawa Timur. Sidogiri sebagai *brand* BMT sangat berperan terhadap loyalitas anggota, mengingat sebagian besar anggota merupakan alumni Pondok Pesantren Sidogiri. Selain itu, nama Sidogiri yang tercantum sebagai *brand* BMT juga menciptakan kepercayaan yang tinggi bagi anggota. Adanya kata Sidogiri menjadikan anggota timbulnya kepercayaan bahwa dana anggota akan aman jika disimpan dan dikelola oleh BMT UGT Sidogiri karena dikelola di bawah naungan Pondok Pesantren Sidogiri yang sudah memiliki *image* baik dimata anggota. Beberapa anggota bahkan tidak mempermasalahkan jika dana deposito mereka tidak bisa dicairkan jika memang itu untuk kepentingan Pondok Pesantren Sidogiri. Anggapan masyarakat BMT UGT Sidogiri merupakan BMT milik Pondok Pesantren Sidogiri, namun sebenarnya BMT UGT Sidogiri bukan BMT milik pondok pesantren dan memiliki yang terpisah dengan Pondok Pesantren Sidogiri. Kendati demikian, BMT UGT

Sidogiri dalam pengawasannya tetap berada dibawah naungan pengurus Pondok Pesantren Sidogiri.

Ikatan alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang kuat juga merupakan salah satu faktor lain yang menjadikan anggota BMT UGT Sidogiri memiliki loyalitas yang tinggi. Hampir seluruh anggota BMT UGT Sidogiri merupakan santri atau alumni dari Pondok Pesantren Sidogiri. Ikatan yang kuat itulah yang kemudian menjadikan anggota tetap loyal terhadap BMT UGT Sidogiri meskipun BMT UGT Sidogiri belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Hal-hal tersebut yang kemudian menjadi keunggulan bersaing BMT UGT Sidogiri dengan lembaga keuangan lain. Risiko-risiko yang pada umumnya dialami oleh lembaga keuangan seperti risiko DCR yang dapat mengakibatkan risiko-risiko lain bisa diminimalisir dengan tingginya loyalitas yang dimiliki oleh anggotanya.

Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor pemicu DCR tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Artinya dalam jangka pendek BMT UGT Sidogiri tidak rentan mengalami risiko penarikan dana yang dilakukan oleh nasabah akibat faktor-faktor tersebut karena BMT UGT Sidogiri masih menjadi BMT *leader* di Indonesia. Namun secara keberlanjutan BMT UGT Sidogiri tetap harus mengantisipasi risiko ini, karena dalam jangka panjang akan muncul pesaing-pesaing yang akan mengancam eksistensi BMT UGT Sidogiri. Melihat kesuksesan BMT UGT Sidogiri bukan tidak mungkin jika kemudian pondok pesantren lain mendirikan BMT. Jika kemudian BMT

diberikan oleh BMT UGT Sidogiri belum sesuai dengan harapan mereka. Namun *branding* Sidogiri yang melekat pada BMT UGT Sidogiri telah memenuhi persepsi baik anggota sehingga hal tersebut tidak mempengaruhi keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

3. Variabel bebas ekspektasi imbal hasil (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel ekspektasi imbal hasil sebesar -0,592 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa anggota yang mendepositkan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya tidak memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Hal ini karena anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri tidak semata-mata karena imbal hasil semata, namun lebih karena faktor nilai-nilai keislaman yang dimiliki BMT UGT Sidogiri.
4. Variabel bebas tingkat *return* (X_1), operasional BMT (X_2), dan ekspektasi imbal hasil (X_3) secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien F hitung sebesar 2,304 dan dengan nilai F tabel sebesar 2,77. Berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa responden tingkat *return* (X_1), operasional BMT (X_2), dan ekspektasi imbal hasil (X_3) bukanlah menjadi faktor utama yang mempengaruhi anggota untuk

tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Faktor utama yang menjadi alasan anggota tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya adalah karena nilai-nilai keislaman yang diterapkan BMT UGT Sidogiri, dana nama Sidogiri sebagai *branding* BMT. Selain itu bagi sebagian besar anggota motivasi mereka untuk menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri adalah karena anggota merupakan santri atau alumni santri di Pondok Pesantren Sidogiri dimana dengan menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri anggota turut mendukung usaha yang dikelola oleh para alumninya.

B. Saran

1. Bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

- a. BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya hendaknya terus meningkatkan kinerjanya agar *return* yang diberikan kepada anggota kompetitif dengan lembaga keuangan lain yang sejenis baik syariah maupun konvensional. Dengan demikian risiko terjadinya DCR dapat diminimalisir dan risiko-risiko lain seperti risiko likuiditas juga dapat dicegah.
- b. BMT UGT Sidogiri Surabaya hendaknya terus memperhatikan kepatuhan syariah dalam pelaksanaannya. Karena hal tersebut merupakan salah satu alasan anggota terus menggunakan produk-produk jasa BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

- Khan, Tariqullah. Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Kountur, Ronny. *Mudah Memahami Risiko Perusahaan*. Jakarta: PPM, 2008.
- Lovelock, Christopher et al. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Misanam, Munrokhim, Lili Liana. “Bunga Bank, Bagi Hasil, dan Relijiusitas: Suatu Investigasi Loyalitas Nasabah Terhadap Perbankan Syariah”. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 9, No 1, Januari 2007.
- Musdalifah, Ifa, Sirajuddin. “BMT di Tengah Masyarakat Ekonomi Asean (Studi Kasus Pada BMT Sinar Surya Makassar)”. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Iqtisaduna/article/view/2378>, diakses pada 10 September 2017
- Mustadifah, Wiwit. “Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi”. Skripsi—Universitas Airlangga, 2015
- Rahayu, Aprilia Tri dan Bambang Pranowo. “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito bank Konvensional terhadap Deposito *Mudharabah* pada Bank Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, Volume 4, No 1, Maret 2012.
- Rasyid, Abdul. “Sekilas Tentang Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia”, <http://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/sekilas-tentang-lembaga-keuangan-mikro-syariah-di-indonesia>, diakses pada 09 September 2017.
- Rivai, Veitzhal, Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank Risiko Bukan untuk ditakuti Tapi dihadapi dengan Cerdik, Cerdas, dan Profesional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rohmatur, Yonindya dan Dina Fitriasia S. “Dampak Faktor Pemicu Terjadinya Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah untuk Tetap Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, Vol 3, No 9, 2016.

- Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sinaga, Asmawarna. “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate), Bagi Hasil, Inflasi dan Harga Emas Terhadap Jumlah Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Periode 2010-2015”/. *Analytica Islamica*, Vol 5, No 2, 2016.
- Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sumiyanto, Ahmad. *BMT Menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: ISES Publishing, 2008.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Suprayogi, Noven. “Displaced Commercial Risk, dan Kemurnian Bank Syariah”. [http:// noven-suprayogi-feb.web.unair.ac.id](http://noven-suprayogi-feb.web.unair.ac.id) diakses pada 11 September 2017.
- Susilo, Edi. “Manajemen Likuiditas Lembaga Keuangan Mikro Syariah Non Bank (BMT) dengan Akad Tawarruq”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.03, No.01, Maret 2017.
- Susyanti, Jeni. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua, 2016.
- Tanjung, Hendri, Abrista Devi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.

