PENGARUH TINGKAT MARGIN, PENGETAHUAN NASABAH, PROSEDUR PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH

(Studi Kasus pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)

SKRIPSI

Oleh:

HANIF ARIFI NANDA

NIM : G04216029

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hanif Arifi Nanda

NIM : G04216029

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Judul Skripsi :Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)

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

Surabaya, 5 Agustus 2020

Saya, yang menyatakan

Hanif Arifi Nanda

NIM: G0416029

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Hanif Arifi Nanda dengan NIM G04216029 telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 5 Agustus 2020

Pembimbing

H. Muhammad Yazid, S.Ag. M.Si.

NIP. 197311171998031003

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Hanif Arifi Nanda NIM. G04216029 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari kamis tanggal 17 September 2020 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji I	Penguji II
H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si.	Dr. Ir. Muhamad Ahsan, MM.
NIP.197311171998031003	NIP. 196806212007011030
Penguji III	**Penguji IV**
Hj. Nurlailah, SE., MM.	Muhammad Iqbal Surya Pratikto, S. Pd., M.SEI.
NIP. 196205222000003200	NIP. 199103162019031013

Surabaya 17 September 2020

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Dr. H. Ali Ali Arifin, MM.

NIP. 196212141993031002

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 : Hanif Arifi Nanda

NIM : G04216029

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : Hanifarifinanda13@gmail.com

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

☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)

yang berjudul :

Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 9 November 2020

Penulis

ABSTRACT

*This research is titled "**The Influence of Margin Level, Customer Knowledge, Financing Procedure and Service Quality on Murabahah Financing Decision (Case Study on KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)**" which aims to know the influence of margin level, customer knowledge, financing procedures and service quality on customer's decision to take murabahah financing at KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.*

The research method used is a quantitative method. The analysis technique in this study was assisted by SPSS ver.23 software by using multiple regression analysis tests to find out what effect between free variables has on bound variables. The sample in this study is purposive sampling technique obtained by 60 people. The data received is using questionnaires that are distributed directly to respondents of murabahah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera customers who finance murabahah in 2019.

SpSS calculation results show partial hypothesis test results where margin level and financing procedure have a significant positive effect on the customer's decision, while the customer's knowledge and quality of service have no significant positive effect on the customer's decision. Simultaneous hypothetical test results show that the level of margin, customer knowledge, financing procedures and quality of service together have a positive and significant effect on the customer's decision. At the other hand the Test Results of determination coefficient (R-Square) obtained a result of 61.6% which means the level of margin, customer knowledge, financing procedures and service quality affects 61.6% of the customer's decision to take murabahah financing while the remaining 38.4% is influenced by other variables.

Advice for further research to change, increase the number or type of variables and change the place of research, as well as for KSPPS MBS to improve promotion and socialization about KSPPS products and it is also recommended to improve the quality of service during the financing process both from infrastructure and employee performance.

Keywords : Margin Level, Customer Knowledge, Financing Procedure, Quality of Service, , Customer Decision, Murabahah, KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik analisis pada penelitian ini dibantu *software SPSS ver.23* dengan menggunakan uji analisis regresi berganda untuk mengetahui apa pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 60 orang. Data yang diterima yaitu menggunakan kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada responden nasabah murabahah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang melakukan pembiayaan murabahah di tahun 2019.

Hasil perhitungan SPSS menunjukkan hasil uji hipotesis parsial yang mana tingkat margin dan prosedur pembiayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan Hasil Uji koefisien determinasi (R-Square) diperoleh hasil sebesar 61,6% yang berarti tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh 61,6% terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran bagi penelitian selanjutnya untuk merubah, menambah jumlah atau jenis variabel serta merubah tempat penelitian, serta bagi KSPPS MBS untuk meningkatkan promosi dan sosialisasi tentang produk-produk KSPPS dan disarankan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada saat proses pembiayaan baik dari sarana prasarana maupun performa karyawan.

Kata kunci : Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan, , Keputusan Nasabah, Murabahah, KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERENYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI v

ABSTARCT vi

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Kegunaan Hasil Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA 14

A. Landasan Teori 14
1. Tingkat Margin 14
a. Pengertian Margin 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penetapan Margin..... 15
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Margin..... 16
2. Pengetahuan Nasabah..... 18
a. Pengertian Pengetahuan 18
b. Jenis-Jenis Pengetahuan 19
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan 22
3. Prosedur Pembiayaan 23
a. Pengertian..... 22
b. Tahap-Tahap Prosedur Pembiayaan..... 24
c. Tujuan Pembiayaan..... 25
4. Kualitas Pelayanan 26
a. Pengertian..... 25
b. Bentuk-Bentuk Pelayanan 28
c. Dimensi Kualitas Pelayanan 29
5. Perilaku Konsumen 30
a. Pengertian..... 31
b. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... 32
6. Keputusan Nasabah 33
a. Pengertian Keputusan..... 33
b. Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan..... 33
c. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan 35
7. Murabahah..... 37
a. Pengertian Murabahah 37
b. Landasan Syariah dan Hukum Murabahah 38
c. Syarat dan Rukun Murabahah..... 39
d. Tujuan dan Manfaat Murabahah 41
e. Kelebihan dan Kekurangan Murabahah..... 42
B. Penelitian Terdahulu 43
C. Kerangka Konseptual 47
D. Hipotesis..... 49

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN 54

A. Jenis Penelitian 54
B. Waktu dan Tempat Penelitian 54
C. Populasi dan Sampel 54
D. Definisi Operasional Variabel 56
E. Indikator Penelitian 59
F. Sumber Data 60
G. Teknik Pengumpulan Data 61
H. Teknik Analisis Data 61
1. Uji Validitas dan Reabilitas 62
a. Uji Validitas 62
b. Uji Reabilitas 62
2. Uji Asumsi Klasik 63
a. Uji Normalitas 63
b. Uji Linieritas 63
c. Uji Multikolinieritas 64
d. Uji Heteroskedastisitas 64
3. Uji Regresi Linier Berganda 65
4. Uji Hipotesis 66
a. Uji Parsial (Uji T) 66
b. Uji Simultan (Uji F) 67
c. Uji Koefisien Determinasi 68

BAB IV HASIL PENELITIAN 69

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 69
1. Lokasi Penelitian 69
a. Sejarah 69
b. Visi, Misi dan Motto 70
c. Struktur Organisasi 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Produk-Produk KSPPS MBS 76
2. Karakteristik Responden 81
a. Jenis Kelamin Responden 81
b. Usia Responden 82
c. Tingkat Pendidikan Responden 83
d. Pekerjaan Responden 84
B. Analisis Data 84
1. Deskripsi Variabel Penelitian 84
a. Variabel Tingkat Margin 84
b. Variabel Pengetahuan Nasabah 85
c. Variabel Prosedur Pembiayaan 86
d. Variabel Kualitas Pelayanan 87
e. Variabel Keputussan Nasabah 87
2. Uji Validitas 88
a. Variabel Tingkat Margin 88
b. Variabel Pengetahuan Nasabah 89
c. Variabel Prosedur Pembiayaan 90
d. Variabel Kualitas Pelayanan 91
e. Variabel Keputussan Nasabah 93
3. Uji Reabilitas 93
4. Uji Asumsi Klasik 94
a. Uji Normalitas 94
b. Uji Linieritas 95
c. Uji Multikolinieritas 98
d. Uji Heteroskedastisitas 99
5. Uji Regresi Linier Berganda 100
6. Uji Hipotesis 102
a. Uji T 102
b. Uji F 104
c. Uji Koefisien Determinasi 105

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PEMBAHASAN 107

A. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya 107
B. Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya 109
C. Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya 111
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya 113

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 115

A. Kesimpulan 115
B. Saran 116

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pembiayaan Murabahah Tahun 2017 – 2019 6

Tabel 1.2 Jumlah dana pembiayaan murabahah tahun 2017-2019 6

Tabel 1.3 Tabel harga dan angsuran perbulan pembiayaan murabahah 8

Tabel 3.1 Indikator Penelitian 59

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 81

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 82

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 83

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 84

Tabel 4.5 Hasil dari responden mengenai variabel Tingkat Margin 84

Tabel 4.6 Hasil dari responden mengenai variabel Pengetahuan Nasabah 85

Tabel 4.7 Hasil dari responden mengenai variabel Prosedur Pembiayaan 86

Tabel 4.8 Hasil dari responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan 87

Tabel 4.9 Hasil dari responden mengenai variabel Keputusan Nasabah 87

Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Tingkat Margin 88

Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Nasabah 89

Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Prosedur Pembiayaan..... 90

Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... 91

Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.15 Uji Reliability 94

Tabel 4.16 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov 95

Tabel 4.17 Uji Linieritas X1*Y 95

Tabel 4.18 Uji Linieritas X2*Y 96

Tabel 4.19 Uji Linieritas X3*Y 97

Tabel 4.20 Uji Linieritas X4*Y 97

Tabel 4.21 Uji Multikolinieritas 98

Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 100

Tabel 4.23 Uji T 103

Tabel 4.24 Uji F 105

Tabel 4.25 Uji Koefisien Determinasi 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Foto Wawancara

Lampiran 2 : Kuisioner

Lampiran3 : Daftar Riwayat Hidup Penulis

Lampiran 4 : Hasil Cek Plagiasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya, setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam mewujudkan kebutuhannya dan sebagai makhluk sosial, seseorang akan membutuhkan oranglain untuk saling berbagi dan saling tolong menolong akan apa yang sedang ia butuhkan dan inginkan. Dari hubungan sosial tersebut, maka akan terbentuk suatu interaksi antar individu sehingga hal tersebut akan menimbulkan sebuah relasi yang salah satunya mempunyai peran dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Hal tersebut merupakan suatu cara untuk meningkatkan taraf hidup masing-masing, sehingga dalam jangka panjang diharapkan dapat terjadi kesejahteraan didalam masyarakat terebut.

Kebutuhan manusia yang sangat tidak terbatas merupakan suatu beban yang akan dialami setiap manusia. Banyak hal yang seseorang lakukan dalam mencapai suatu tujuan untuk mensejahterakan hidupnya, yaitu salah satunya di hal financialnya yang kurang memadai, maka seseorang terebut akan mencari lembaga yang dapat membantu dalam memunuhi kebutuhan hidupnya, seperti halnya pada lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank ataupun nonbank.[1]

Lembaga keuangan bank adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

[1] Muhammad, "*Manajemen dana bank syariah*", (Jakarta: Rajawali Pers,2015), hal 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Lembaga keuagan nonbank merupakan lembaga keuangan yang lebih banyak jenisnya dari lembaga keuangan bank, masing-masing lembaga keuangan nonbank mempunyai ciri-ciri usahanya sendiri. lembaga keuangan nonbank secara operasional dibina dan diawasi oleh departemen keuangan yang dijalankan oleh Bapepam LK.[2]

Selain lembaga keuangan konvensional, terdapat juga lembaga keuangan yang berbasis syariah. Lembaga keuangan bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah nonbank adalah semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan dalam masyarakat terutama guna membiayai invesatsi perusahaan untuk mendapatkan kemakmuran dan keadilan di masyarakat. Macam-macam lembaga keuangan syariah non bank adalah asuransi syariah (takaful), reksadana syariah, pasar modal syariah, pegadaian syariah (rahn), lembaga ZISWAF (zakat, infaq, shadaqoh, dan wakaf), dan BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) atau biasanya dapat disebut Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah)[3]

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah atau biasa disebut juga KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman,

[2] Andi Sowmitra, "*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*", (Jakarta: Kencana, 2009), hal 45
[3] Ibid., hal 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah termasuk Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB) yang beroperasi dengan system syariah.[4]

Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), koperasi simpan pinjam (yang di klaim sebagai Lembaga Keuangan Mikro) memberikan layanan kepada usaha kecil, usaha menengah dan usaha mikro. Dengan demikian lembaga keuangan mikro berbadan hukum koperasi adalah koperassi yang menjalankan simpan pinjam sebagai satu-satunya usaha atau unit usaha koperasi, baik yang beroperasi berdasarkan system konvensional maupun syariah. KJKS/UJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah/Usaha JasaKeuangan Syariah) adalah koperasi simpan pinjam yang beroperasi dengan system syariah islam (Kepmen Kop UMKM NO 91/Kep/MKUKM/IX/2004) seperti ini dikenal dengan nama (BMT) Baitul Mal Wa Tamwil adalah nama generik dari KJKS/UJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah/Usaha JasaKeuangan Syariah) dan Koperai Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).[5]

Koperasi syariah mengalami perkembangan yang baik di Indonesia. Meskipun masih minim, namun perkembangan tersebut menunjukkan hal yang positif. Berdasarkan data yang bersumber dari Kementerian Koperasi dan UKM pada

---

[4] Farid Hidayat, "*Alternative system pengawasan pada koperasi simpan pnjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) dalam mewujudkan compliance",*Jurnal;Mahkamah, Vol. 1, No. 2, (Desember 2016)
[5] Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, dkk, "*BMT praktik dan kasus",* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hal 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tahun 2016 jumlah unit usaha koperasi sebanyak 150.223, 1.5% dari jumlah tersebut merupakan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Terdapat sebanyak 2.253 unit KSPPS dengan jumlah anggota 1.4 juta orang dan nilai total usaha sebanyak Rp.5.2 triliun[6]. Berbanding lurus dengan angka tersebut, pengelolaan lembaga dan operasional KSPPS diharapkan juga dapat berkembang dan semakin membaik, dari sisi SDM dan IT.

Realita diatas merupakan faktor penting yang melatar belakangi lahirnya lembaga keuangan syariah termasuk koperasi syariah. Tujuan yang ingin dicapai tidak lain untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan pengusaha kelas bawah dengan pelaku ekonomi yang lain.[7]

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera (KSPPS MBS) merupakan salah satu koperasi yang berada di Kota Surabaya. KSPPS MBS ini berdiri sejak tahun 2008 dan berbadan hukum nomor 109/BH/XVI.37/2008. Memiliki beberapa macam produk, seperti simpanan anggota dan pembiayaan anggota, diantara lain murabahah dan ijarah.

Pembiayaan syariah menggunakan dasar hukum positif yang berlaku namun tetap dalam bingkai syariah. Pembiayaan syariah bisa dinikmati oleh siapa saja tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan serta dapat diberlakukan dimana saja.[8] Sejalan dengan keberagaman anggota, KSPPS MBS juga

---

[7] M Sholahudin, "Lembaga keuangan dan Ekonomi Islam", (Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI), 2014), hal 145
[8] Ibid., hal 308

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beranggotakan orang-orang yang berasal dari berbagai kalangan, dari pedagang, swasta, wiraswasta, pengusaha, hingga mahasiswa.

Salah satu model pembiayaan yang banyak digemari saat ini adalah bentuk pembiayaan Murabahah. Transaksi yang dilakukan dengan akad murabahah adalah prinsip jual beli barang nyata pada harga dasar dan tambahan keuntungan yang sesuai dengan kesepakatan bersama, sehingga semua pihak dapat menikmati rasa tentram dan nyaman saat bertransaksi[9]. Pendapat tersebut akurat dengan apa yang dialami oleh KSPPS MBS yang mana dari semua produk koperasi, yang merupakan produk paling banyak diminati adalah pembiayaan murabahah.

Ada beberapa alasan murabahah menjadi pembiayaan yang digemari oleh masyarakat. Murabahah merupakan suatu mekanisme investasi jangka pendek, dibandingkan dengan *profit and loss sharing, mark*-up dalam murabahah dapat ditetapkan sehingga memastikan bank dapat memperoleh keuntungan yang sebanding dengan keuntungan bank berbasis konvensional; murabahah menjauhkan ketidakpastian pada pendapatan dari bisnis *profit and loss sharing;* murabahah tidak memungkinkan bank syariah mencampuri manajemen bisnis, karena hubungan mereka dalam murabahah adalah hubungan hutang-piutang dagang.[10]

---

[9] M Sholahudin, "Lembaga keuangan dan Ekonomi Islam"., hal 309

[10] N.T. Rosyida "*Analisa Kebijakan Dalam Penetapan Margin Pada Pembiayaan Murabahah di PT. BPRS Amanah Ummah",*Jurnal;Ekonomi Islam, Vol. 5 No. 1, (Maret 2014), hal 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Semakin banyaknya kebutuhan masyarakat maka juga berpengaruh pada jumlah anggota KSPPS MBS yang mengambil pembiayaan murabahah, dapat dilihat pada tabel 1.1 sejak tahun 2017 hingga 2019, jumlah anggota yang mengambil pembiayaan murabahah meningkat, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam 3 tahun tersebut jumlah anggota yang mengambil pembiayaan murabahah meningkat.

Tabel 1.1

Jumlah Pembiayaan Murabahah Tahun 2017 – 2019

Tahun	Jumlah Pembiayaan
2017	100
2018	150
2019	151

Berbanding dengan lurus dengan jumlah nasabah yang meningkat pada jangka waktu 3 tahun terebut, maka jumlah dana yang disalurkan juga meningkat, dapat dilihat dari tabel 1.2 dari tahun 2017 hingga 2019 jumlah dana yang disalurkan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam 3 tahun tersebut dana yang disalurkan untuk pembiayaan murabahah meningkat.

Tabel 1.2

Jumlah dana yang disalurkan untuk pembiayaan murabahah tahun 2017-2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tahun	Jumlah Dana
2017	Rp. 1.252.000.000
2018	Rp. 1.898.500.000
2019	Rp. 1.957.000.000

Selain kebutuhan masyarakat yang makin tahun makin banyak, factor lain yang menyebabkan masyarakat memilih mengambil pembiayaan murabahah adalah tingkat margin atau selisih lebih dari harga pokok. Harga merupakan nominal yang dibayarkan untuk sebuah produk atau jasa untuk memiliki atau menggunakan manfaat dari suatu barang dan jasa tersebut. Sedangkan harga yang dimaksud merupakan harga yang dihasilkan dari harga pokok dan ditambah margin yang telah disepakati kedua pihak.[11]Penetapan margin murabahah pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ditentukan oleh musyawarah perusahaan, yang dilaksanakan dalam periode tertentu saat musyawarah diperlukan khususnya untuk menetapkan tingkat margin pembiayaan murabahah.

Oleh karena itu penentuan selisih margin dan harga produk murabahah adalah hal yang penting, mengingat harga merupakan aspek yang sangat dipertimbangkan sebelum membeli barang atau menggunakan jasa. Jika selisih margin yang diterapkan terlalu tinggi maka minat dan daya beli anggota tentunya akan berkurang.

[11] Ismail, *"perbankan syariah",* (Jakarta: Kencana, 2011). Hal 138

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut adalah tabel harga dan angsuran perbulan pembiayaan murabahah KSPPS MBS :

Tabel 1.3

Tabel harga dan angsuran perbulan pembiayaan murabahah

POKOK PEMBIAYAAN	PERKIRAAN ANGSURAN PER-BULAN					
	6	12	18	24	30	36
1.000.000	187.000	104.000				
2.000.000	374.000	207.000	152.000			
5.000.000	934.000	517.000	378.000	309.000		
7.000.000	1.308.000	724.000	529.000	432.000	374.000	335.000
10.000.000	1.868.000	1.034.000	756.000	617.000	533.000	478.000
20.000.000	3.735.000	2.064.000	1.511.000	1.233.000	1.067.000	955.000
30.000.000	5.602.000	3.100.000	2.267.000	1.850.000	1.600.000	1.433.000

Selain beracuh dengan tabel harga dan angsuran terebut, KSPPS MBS juga menawarkan opsi negoisasi, jadi jika nasabah merasa keberatan dengan nominal tersebut atau merasa nominal tersebut masih terlalu tinggi, nasabah bisa menawarkan harga yang disanggupi, lalu pihak dari MBS akan berdiskusi apakah nominal yang ditawarkan nasabah dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya atau tidak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah adalah pengetahuan nasabah. Pengetahuan adalah sejumlah pengalaman dengan informasi tentang produk dan jasa tertentu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dimiliki oleh nasabah.[12] Pengetahuan nasabah akan pembiayaan murabahah tentunya sangat penting, karena jika nasabah sudah mengetahui tentang pembiayaan murabahah maka pembiayaan murabahah Lembaga Keuangan Syariah dapat menjadi opsi dan memiliki peluang bersaing bersama lembaga keuangan konvensional. Pengetahuan nasabah bisa didapat oleh beberapa hal, seperti promosi, teman, keluarga, saudara, media social dan media cetak.

Dari survey yang dilakukan oleh Gita Arista Putri Pratiwi dengan sampel 20 pedagang di sekitar KPSPPS MBS, ditemui hanya 1 dari 20 pedagang tersebut yang mengetahui dan menjadi nasabah pembiayaan di KSPPS MBS. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan warga sekitar khususnya pedagang akan pembiayaan murabahah di KSPPS MBS, padahal untuk segmen pedagang sendiri pembiayaan murabahah dapat dimanfaatkan dengan baik seperti contoh mengembangkan usahanya tersebut.

Prosedur pembiayaan, merupakan faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah. Kebutuhan yang dimiliki oleh setiap orang tidaklah sama, terkadang anggota ketika mengajukan pembiayaan karena kebutuhan yang mendesak. Sehingga dalam pengajuan pembiayaan, mereka menginginkan suatu prosedur yang cepat dan tidak merepotkan anggota.

Sebagai contoh, seseorang ingin mengajukan pembiayaan murabahah di KSPPS disebabkan kebutuhan darurat mendesak dan bermodalkan jaminan

[12] John C Mowen, Michael Minor, "*Perilaku Konsumen*", (Jakarta: Erlangga, 2002), hal. 135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sertifikat tanah / rumah, namun ketika orang tersebut mengetahui adanya prosedur yang membutuhkan waktu yang cukup lama, tentunya orang tersebut akan mencari opsi-opsi lain pada lembaga keuangan lain yang lebih mudah dan cepat prosedur pembiayaannya. Prosedur pembiayaan juga menjadi salah satu sebab mengapa pinjaman berbasis online semakin marak, karena tidak membutuhkan waktu lama, bisa dilakukan dirumah dan bahkan tidak perlu bertatap muka, dalam beberapa hari dana langsung cair. Bagi orang yang sudah mengetahui prosedur pembiayaan di KSPPS tentunya akan dapat memahami, namun untuk orang yang belum paham, maka prosedur pembiayaan dianggap mempersulit mereka untuk mendapatkan pembiayaan.

Yang terakhir yaitu kualitas pelayanan, yang mutlak harus menjadi perhatian bagi KSPPS karena ditengah persaingan antar lembaga keuangan, memuaskan nasabah tentunya akan mempertahankan sehingga terus menggunakan produk KSPPS. Semakin baik pelayanan KSPPS, maka semakin banyak nasabah yang melakukan pembiayaan sehingga profit perusahaan meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari sisi pegawai , bagaimana melayani nasabah, kersamahaan, kecepatan dan ketepatan pegawai. Selain itu fasilitas yang terdapat dan dimiliki KSPPS bagi nasabah untuk kenyamanan nasabah sehingga nsabah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH TINGKAT MARGIN, PENGETAHUAN NASABAH, PROSEDUR PEMBIAYAAN DAN KUALLITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
2. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
3. Apakah Prosedur Pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
5. Apakah tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan, dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Sedangkan Tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
2. Untuk menguji dan mengathui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?
5. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ?

D. Kegunaan Hasil Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sehubungan dengan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam aspek-aspek sebegai berikut :

1. Aspek Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan, wawasan dan pengetahuan akan Lembaga Keuangan Syariah non Bank, khususnya pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera, juga pengetahuan tentang pengaruh tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah.

2. Aspek Praktis

   Untuk bahan pertimbangan dan diskusi mengenai penetapan tingkat margin dan semakin gencar melakukan sosialisasi dan promosi agar pengetahuan nasabah akan pembiayaan murabahah semakin meningkat dan KSPPS Muamalah Berkah sejahtera sendiri dapat berkembang lebih besar. Juga menjadi sumber pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji dan mengembangkan lebih dalam mengenai permasalahan yang identik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Tingkat Margin

a. Pengertian Margin

Menurut Anggadini margin adalah kenaikan bersih dari asset bersih sebagai akibat memegang asset yang mengalami peningkatan nilai selama periode yang dipilih oleh pernyataan pendapatan. Margin merupakan laba kotor atau tingkat selisih antara biaya produksi dan harga jual di pasar.[13] Sedangkan menurut Adiwarman A Karim, margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun, perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun dapat ditetapkan 360 hari dan setahun ditetapkan 12 bulan.[14]

Margin diperoleh melalui akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang berdasarkan pada prinsip keadilan. Penetapan bagi hasidan margin ini dapat tergantung dari jenis barang, pembanding, reputasi mitra dan alat ukur yang digunakan.[15] Pada umumnya,

---

[13] Anggadini *"Penerapan Margin Pembiayaan Murabahah Pada BMT Assalam Pacet"*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.1, No. 2, (Agustus, 2011), hal 190

[14] Aisyah Nur Aini *"pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murābahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo",* (Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015) hal 23

[15] Muhammad "*Manajemen Bank Syariah Ed Revisi"*, (Yogyakarta: PT. Indeks, 2005), hal 43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan murabahah , salam, istishna', dan ijarah disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada plafond pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.[16]

Menurut Swastha dan Handoko (2000:27) teori ekonomi mikro menjelaskan keputusan untuk membeli merupakan hasil perhitngan ekonomis dan rasional yang sadar. Pembeli individual berusaha menggunakan barang-barang yang akan memberikan kegunaan (kegunaan) paling banyak, sesuai dengan selera dan harga yang relatif. Penentuan tingkat margin memiliki pengaruh dengan perilaku konsumen dimana sesuai dengan teori ini konsumen akan lebih memilih segala barang/jasa yang memiliki harga yang relatif dapat dijangkau oleh konsumen tersebut[17].

b. Penetapan Margin

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 dan Fatwa DSN MUI No.04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah bahwa penentuan

[16] Adiwarman Karim, "*Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan"*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007), hal 279.
[17] Basu Swastha dan T Hani Handoko, *"Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)"*,(Yogyakarta: BPFE UGM, 2000), hal 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

margin dan bagi hasil dalam system syariah sangat dipengaruhi oleh factor factor berikut ini :[18]

1) Jenis barang. Margin keuntungan untuk barang barang yang sedang marak dibutuhkan tentunya akan lebih tinggi daripada barang biasa.
2) Ada pembanding. Melihat presentase atau tingkatan margin KSPPS lain sehingga mengetahui selisih marginnya masih layak bersaing atau tidak.
3) Reputasi mitra pada pembiayaan sebelumnya. Reputasi kreditur-kreditur sebelumnya seperti ketepatan dan kelancaran pembayaran angsuran dapat memperlihatkan apakah sudah cukup atau terlalu tinggi margin yang telah ditetapkan
4) Alat ukur. Selain hal hal diatas tentunya KSPPS mempunyai alat ukur atau rumus masing masing yang dapat menyeimbangkan antara pemasukan dan pengeluaran operasional KSPPS, sehingga SHU yang diperoleh masih layak.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Margin Murabahah

Berikut ini adalah factor-faktor yang mempengaruhi margin murabahah :[19]

1) Target Laba

[18] Ahmad Sumiyanto , "*BMT Menuju koperasi modern*", (Yogyakarta: ISES *Publishing*, 2008) hal 161
[19] Yusro Rahma, *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Margin Murabahah Bank Syariah Di Indonesia"*, Jurnal Ilmu Akuntansi, Vol.9, No.1, (April, 2016), Hal 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Laba adalah keuntungan yang dihasilkan perbankan syariah. Laba dari suatu perbankan syariah dapat dilihat dari laporan laba rugi. Target laba dalam hal ini dapat diproksi dengan menggunakan return on asset (ROA).

2) Biaya Overhead

Komponen biaya yang diperhitungkan dalam biaya overhead oleh bank konvensional adalah semua biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam kegiatan menghimpun dana dari berbgai sumber yang menjadi beban rugi/laba antara lain beban personalia, beban administrasi dan umum, serta beban lainnya. Dalam akuntansi perbankan syariah, imbalan bagi hasil yangdiberikan kepada pemilik dana dengan prinsip murabahah, bukan beban bank syariah karena besar kecilnya sangat tergantung dari pendapatan yang diterima, sehingga dalam perhitungan biaya overhead juga tidak di perkenankan untuk di perhitungkan.

3) Bagi Hasil Dana Pihak Ketigaa

Penerapan prinsip bagi hasil umumnya dalam perbankan syariah ditetapkan dalam empat akad yaitu musyarakah, mudharabah, muzara'ah, dan musaqah. Namun prinsip yang paling banyak digunakan adalah musyarakah dan mudharabah. Bagi hasil ini juga nantinya akan diberikan pada pemilik dana tabungan maupun pemilik dana deposito sebagai imbal hasil karena telah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menginvestasikan dananya, atau bisanya disebut dana pihak ketiga (DPK)

4) Pembiayaan

Target utama dan produk utama bank syariah dalam mendapatkan keuntungan adalah melalui pembiayaan. Bank Syariah memiliki beberapa produk pembiayaan yang menjadi sumber penghasilan utama, dibedakan oleh prinsip akad nya yaitu diantaranya murabahah dengan prinsip jual beli dan mudharabah dengan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil

2. Pengetahuan Nasabah

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut (Sunyoto, 2015), pengetahuan adalah informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut serta informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebegai konsumen.[20] Nitisusastro (2012: 157) menjelaskan bahwa pengetahuan konsumen adalah pengetahuan mengenai nama produk, manfaat produk, untuk kelompok mana diperuntukkan, berapa harganya, dan dimana produk tersebut dapat diperoleh.[21]

[20] Sunyoto, "*Strategi Pemasaran*", (Yogyakarta: CAPS, 2015) hal 80

[21] Nitisusastro, *"Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan",* (Bandung: Alfabeta, 2012) hal 157

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setiadi (2008: 15) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan pengetahuan hasil belajar yang didefinisikan secara sederhada sebagai informasi yang disimpan didalam ingatan.[22] Kotler (2000: 401) menjelaskan bahwa pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.[23]

Menurut Danang Sunyoto dalam bukunya perilaku konsumen menyatakan bahwa keputusan konsumen mengenai tingkat pembelian produk akan ditentukan oleh pengetahuannya (2013:56)[24]. Pengetahuan konsumen memiliki kaitan yang erat dengan keputusan konsumen dalam pengambilan produk barang maupun jasa. Konsumen yang kurang teliti dalam mengambil produk barang maupun jasa dapat meningkatkan resiko menjadi target penyalahgunaan produk barang atau jasa tersebut. Menurut Sumarwan (2004), konsumen yang memiliki pengetahuan yang banyak mengenai produk barang maupu jasa tidak termotvitasi untuk mencari informasi, karena konsumne tersebut sudah merasa cukup dengan pengetahuannya sebelum memutuskan dalam mengambil produk barang atau jasa.[25]

b. Jenis jenis Pengetahuan

1) Pengetahuan produk (Product Knowledge)

---

[22] Setiadi, *"Perilaku Konsumen",* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2008) hal 15
[23] Kotler, *"Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen",* (Jakarta: Prenhalindo, 2000) hal. 401
[24] Sunyoto Danang, *"Metodologi Penelitian Akuntansi"*,(Bandung: PT. Refika Aditama Anggota IKAPI, 2013) hal 56
[25] Suwarman, *"Perilaku Konsumen dan Penerapannya dalam Pemasaran"*,(Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hal 30

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengetahuan produk adalah pengetahuan konsumen akan sesuatu produk yang akan ia beli, sehingga informasi yang didapat mengenai suatu produk akan bermacam-macam

2) Pengetahuan Pembelian

Menurut Engel,et.al yang dikutip oleh Sumarwan (2002: 120), Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan tentang lokasi pembelian produk. Menurut Nitisusastro (2012: 169), Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan mengenai cara membeli dan pengetahuan saluran distribusi

Peter dan Olson (1999) menjelaskan bahwa jenis pengetahuan dibagi menjadi dua yaitu :[26]

1) Pengetahuan Umum

Membahas interpretasi konsumen atas informasi relevan dalam lingkungan. Contohnya konsumen membuat pengetahuan umum mengenai kategori produk, merk, took, prilaku pribadi dan orang lain.

2) Pengetahuan procedural

Pengetahuan procedural merupakan pengetahuan tentang cara melakukan sesuatu. Pengetahuan procedural juga tersimpan dalam memori sebagai jenis hubungan "jika" dan "maka:" antara peristiwa dan perilaku yang bersesuaian.

[26] Peter dan Olson, *"Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran"*, (Jakarta: Erlangga, 1999) hal 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (1995:3) membagi pengetahuan konsumen ke dalam tiga macam, yaitu:[27]

1) Pengetahuan Produk

   Pengetahuan produk yaitu kumpulan berbagai informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk.

2) Pengetahuan Pembelian

   Berbagai informasi yang diproses oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk. Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan tentang di mana membeli produk dan kapan membeli produk. Ketika konsumem memutuskan akan membeli suatu produk, maka ia akan menentukan di mana ia membeli produk tersebut dan kapan akan membelinya. Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya. Implikasi penting bagi strategi pemasaran adalah memberikan informasi kepada konsumen di mana konsumen bisa membeli produk tersebut.

3) Pengetahuan Pemakaian

   Suatu produk akan bermanfaat kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar

[27] Engel, J., Blackwell, D., & Miniard, *"Perilaku Konsumen"*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995) hal 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk tersebut bisa memberikan manfaat yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar. Kesalahan yang dilakukan konsumen dalam menggunakan suatu produk akan menyebablan produk tidak bisa berfungsi dengan baik. Ini akan menyebabkan konsumen kecewa, padahal kesalahan terletak pada diri konsumen. Produsen tidak menginginkan konsumen menghadapi hal ini.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengetahuan

Adapun beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang antara lain yaitu pendidikan, pengalaman, dan usia. Adapun penjelasan terkait faktor-faktor tersebut adalah :

1) Pendidikan

Tingkat pendidikan turut pula menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pengetahuan yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik pula pengetahuannya.[28]

2) Pengalaman

Pengalaman merupakan guru yang terbaik. Pepatah tersebut dapat diartikan bahwa pengalaman merupakan sumber pengetahuan atau pengalaman itu suatu cara untuk memperoleh kebenaran

[28] Ummi Sholihah, *"pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan)"* (Skripsi—IAIN Surakarta, 2016) hal 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa lalu.

3) Usia

Semakin tua umur seseorang maka proses-proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada umur tertentu, bertambahnya proses perkembangan mental ini tidak secepat seperti ketika berumur belasan tahun.[29]

3. Prosedur Pembiayaan

a. Pengertian

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan terjadi berulang-ulang.[30] Prosedur pembiayaan adalah tahap- tahap yang harus dilakukan sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan. Prosedur pemberian kredit dibedakan menjadi dua yaitu untuk pembiayaan perorangan dan pembiayaan oleh suatu badan hukum, dan jika dilihat

[29] Ibid, hal 27

[30] Bayu Ilham Cahyono *"Analisis SIstem dan Prosedur pembiayaan KPRS murabahah untuk mendukung pengendalian intern",* Jurnal; Administrasi Bisnis, Vol 25, No.1, hal 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari segi tujuannya yaitu pembiayaan konsumtif dan pembiayan produktif.[31]

Menurut Mulyadi (2001:6) keutamaan penggunaan prosedur pembiayaan ialah dirasa lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang, selain itu proses pembiayaan juga dapat mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Dewasa ini, kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, mudah dan juga cepat menjadikan masyarakat memilih pinjaman kpada lembaga keuangan yang memiliki prosedur yang dirasa mudah. Hal ini tentunya akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam mengambil produk barang ataupun jasa. Prosedur yang tidak rumit ini akan menjadi pertimbangan untuk nasabah dalam keputusan pengambilan kredit pada lembaga keuangan yang bersangkutan.[32]

b. Tahap-Tahap Prosedur Pembiayaan

Secara umum prosedur pemberian kredit atau pembiayaan oleh badan hukum sebagai berikut :

1) Pengajuan berkas- berkas

Dalam hal ini pemohon mengajukan permohonan pembiayaan yang dituangkan dalam bentuk proposal, yang kemudian dilampiri dengan berkas– berkas lain yang di butuhkan

[31] Sunarto Zulkifli, *"Panduan Praktis Transaksi Pembiayaan Syariah"* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007), hal 145

[32] Mulyadi, *"Sistem Akuntansi",* (Jakarta: Salemba Empat, 2001) hal 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Penyelidikan Berkas

Untuk mengetahui apakah berkas yang di ajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar, termasuk menyelidiki keabsahan berkas.

3) On The Spot

Merupakan kegiatan pemeriksaan kelapangan dengan meninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasil on the spot di cocokan dengan hasil wawancara awal

c. Tujuan Pembiayaan

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan bagi bank syariah, tujuan pembiayaan yang dilaksanakan perbankan syariah terkait dengan *stakeholder* yakni :[33]

1) Pemilik

Dari sumber pendapatan diatas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

2) Pegawai

Pegawai megharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

3) Masyarakat

a) Pemilik Dana

[33] Binti Nur Aisyah, *"Manajemen Pembiayaan Bank Syariah",* (Yogyakarta: Teras, 2014) hal 303

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana pemilik, mereka mengharapkan dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil

b) Debitur

Para debitur, dengan penyediaan dana baginya mereka terbantu guna menjalankan usahanya atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya

c) Konsumen

Dapat memperoleh barang-barang yang dibutuhkannya

4) Pemerintah

Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan Negara, disamping itu akan diperoleh pajak (pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh lembaga keuangan dan juga perusahaan perusahaan)

5) Lembaga Keuangan

Bagi lembagakeuanganyang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan, diharapkan dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang mena=jadi nasabah pembiayaan.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu[34].Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.[35]

Dalam kamus besar bahasa indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut beberapa definisi tentang kualitas dan pelayanan tersebut dapat ditinjau bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Menurut Aryani dalam Sudaryanto (2017) kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk barang ataupun jasa pada suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningatan jaringan pasar dari suatu produk. Kulitas layanan dirasa sangat memegang peranan penting dalam mempertahankan pelanggan ataupun nasabah dalam watu yang lama. Sedangkan menurut Gilbert dalam Sudaryanto (2017) perusahaan yang memiliki layanan yang baik akan mampu memaksimalkan performa keuangan perusahaannya.

---

[34] Tony Wijaya, *"Manajemen Kualitas Jasa"*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal 11

[35] Christian Gonroos, *"Service Management and Marketing : A Momment of Truth",* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990), hal 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena nya, kualitas layanan yang baik akan mampu menunjang kinerja perusahaan tersebut serta mampu memikat calon pelanggan maupun nasabah.[36]

b. Bentuk-bentuk Pelayanan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan menurut ada tiga macam, antara lain:[37]

1. Pelayanan dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

a) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya;
b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu;
c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

---

[36] Chandra widi sudaryanto, *"Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk Semarang)"*, Jurnal:Ekonomi, Vol. 6 No.1 (2017) hal 3

[37] Moenir, *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah factor kecepatan dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan ini memerlukan keahlian dan keterampilan yang sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan dan factor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap nasabah dengan disertai kualitas hasil yang memadai.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan metode SERVQUAL yaitu :[38]

[38] Zeithaml, *"Services Marketing -- Integrating Customer Focus Across The Firm"* (New York: McGraw-Hill, 2009) hal 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa kepada konsumen secara tepat dan terpecaya sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan tersebut
2) Responsiveness, yaitu respon perusahaan dalam menggapai konsumen secara tepat dan cepat, seperti kecepatan dalam melayani permintaan konsumen dan ketanggapan karyawan dalam menangani ketidakpuasan konsumen
3) Assurance, yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan informasi atas produk atau jasa yang dijual. Hal ini meliputi kompensasi, sikap yang ramah dan sopan serta kredibilitas dalam memberikan pelayanan
4) Empathy, yaitu perhatian yang secara khusus diberikan kepada konsumen oleh perusahaan seperti memberikan kemudahan pelayanan untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen;
5) Tengibles, hal ini meliputi adanya fasilitas fisik yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen

5. Perilaku Konsumen

Mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Mungkin mereka tidak memahami motivasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka lebih mendalam, sehingga menit-menit terakhir sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian.[39]

a. Pengertian

Menurut Gerald Zaltman dan Melanie Wallendorf, perilaku kosumen adalah tindakan-tindakan, proses, dan hubungan sosial yang dilakukan oleh individu-individu, kelompok, dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.[40]

Menurut Schiffman dan Kanuk, perilaku konsumen merupakan perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.[41]

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan

---

[39] Ekawati Rahayu Ningsih, *"Perilaku Konsumen (Pengembangan Konsep dan Praktik Dalam Pemasaran)"*, (Kudus: Nora Media Enterprise, 2010) hal. 7.
[40] A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *"Perilaku Konsumen*", (Bandung: Eresco Anggota IKAPI, 1998) hal. 3
[41] Ujang Sumarwan, *"Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran"*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) hal. 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barangbarang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.[42]

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Ini berarti konsumen berasal dari lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda, sehingga pengambilan keputusan dalam tahap pembelian akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Kotler terdiri dari:[43]

1) Faktor Kebudayaan. Faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Faktor kebudayaan terdiri dari: budaya, subbudaya, kelas sosial,
2) Faktor Sosial. Selain faktor budaya, perilaku seorang konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga serta status sosial.
3) Faktor Pribadi. Faktor pribadi yang memberikan kontribusi terhadap perilaku konsumen terdiri dari: usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

[42] A. A Anwar Prabu Mangkunegara, *"Perilaku…."* Hal 4
[43] Kotler, *"Prinsip-prinsip….." hal 25*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Faktor Psikologis. Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian.

6. Keputusan Nasabah

a. Pengertian

Pengertian pengambilan keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan pada sasaran. Dalam memperlakukan pengambilan keputusan konsumen sebagai pemecahan masalah, kita mengasumsikan bahwa konsumen memiliki sasaran yang ingin dicapai atau dipuaskan. Seseorang menganggap bahwa sesuatu adalah "masalah" karena konsekuensi yang diinginkannya belum dapat dicapai. Konsumen membuat keputusan perilaku mana untuk mencapai sasaran mereka dan dengan demikian memecahkan masalah mereka.[44]

Menurut Kotler, pengambilan keputusan merupakan tahap dan proses pengambilan keputusan dimana nasabah benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan produk yang ditawarkan.[45]

b. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan

1) Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi

[44] Peter dan Olson, *"Consumer Behavior: Perilaku.."*, hal 164

[45] Philip Kotler dan Gary Amstrong, *"Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid Satu"* (Jakarta: Erlangga, 2008) hal 267.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengambilan keputusan berdasarkan perasaan hati yang seringkali bersifat subyektif. Pengambilan keputusan ini tidak membutuhkan waktu yang lama, masalah-masalah yang dihadapi umunya dampaknya terbatas, pada umumnya pengambilan keputusan yang bersifat intuisi akan hanya memberikan kepuasan sepihak.

2) Pengambilan keputusan rasional

Pengambilan keputusan yang bersifat objektif dan pertimbangan yang rasional. Keputusan yang bersifat rasional berkaitan dengan daya guna pikir nasabah. Masalah masalah yang umumnya dihadapi memerlukan sudut pandang objektif dan pemikiran yang rasional.

3) Pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman

Keputusan berdasarkan pengalaman adalah keputusan yang berdasarkan pengalaman-pengalaman yang telah dialami sehingga dapat memperkirakan dampak dan resiko sebelum membuat keputusan. Keputusan yang berdasarkan pengalaman sangat bermanfaat bagi pengetahuan praktis di kemudian hari.

4) Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Pengambilan keputusan yang mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi, dikarenakan dibuat berdasarkan data empiris fakta nyata sehingga dapat memberikan keputusan yang valid. Fakta dapat dikaitkan dengan data. Data adalah kumpulan fakta yang telah dikelompokkan secara sistematis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang

Pengambilan keputusan yang dimiliki oleh seseorang yang menjadi pemimpin. Setiap orang yang menjadi peemimpin organisasi mempunyai tugas dan wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menjalankan kegiatan demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif dan efisien.[46]

c. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan

1) Pengenalan Kebutuhan

Proses pembelian diawali dengan. pengenalan kebutuhan yaitu pembeli. menyadari suatu. kebutuhan dan masalah. Kebutuhan. dapat dipicu oleh 2 macam rangsangan yaitu internal dan eksternal. Rangsangan internal. adalah pada saat timbul dan meningkatnya. kebutuhan normal. seseorang (ekonomi) sehingga menjadi dorongan. Selain itu juga dapat dipicu oleh. faktor. eksternal contohnya seperti iklan dan diskusi. dengan teman. Pada tahap ini, pemasar. harus melihat pasar. untuk meriset apa jenis kebutuhan, apa yang saat ini dibutuhkan pasar atau..masalah apa yang .muncul di masyarakat, dan apa. yang menjadi penyebab, sehingga masalah itu. bisa mengarahkan. konsumen pada produk. tertentu ini.

[46] Setiowati, Sutarni Hanik, *"Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran"* (Bogor: Kencana, 2002) hal 91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pencarian informasi

Konsumen yang tertarik mungkin mencari informasi atau mungkin tidak. Jika dorongan konsumen itu kuat dan produk yang memuaskan ada di dekat konsumen itu, konsumen akan membelinya kemudian. Jika tidak konsumen bisa menyimpan kebutuhan itu dalam ingatannya atau melakukan pencarian informasi yang berhubungan dengan kebutuhan.

3) Evaluasi alternative

Tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merk alternative dalam sekelompok pilihan.

4) Keputusan Pembelian

Pada umunya keputusan pembelian adalah membeli merk yang paling disukai atau keputusan pembeli tentang merk mana yang dibeli, tetapi ada dua factor bisa berada antara niat pembeli (sikap orang lain) dan keputusan pembilian (factor situasi yang tidak diharapkan seperti harga, pendapatan, dan manfaat produk yang diharapkan).

5) Perilaku pasca pembelian

Pekerjaan pemasar tidak berakhir ketika produk telah dibeli. Setelah membeli produk, konsumen akan merasa puas dan tidak puas dan terlibat dalam perilaku pasca pembelian yaitu tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen mengambil tidakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selanjutnya setelah pembelian, berdasarkan kepuasan dan ketidakpuasan. Jawabannya terletak pada hubungan antara ekspektasi konsumen dan kinerja anggapan produk, jika produk tidak memenuhi ekspektasi, konsumen kecewa, jika konsumen memenuhi ekspektasi, konsumen puas, jika prduk melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas.[47]

7. Murabahah

a. Pengertian

Janwari (2015) menjelaskan, murabahah merupakan perjanjian jual beli antara pihak bank dan nasabah , dimana bank membeli barang yang diperlukan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah yang besangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Besarnya margin Murabahah yang diambil hendaknya disetujui antara kedua belah pihak sehingga menghindari diambilnya keuntungan secara bathil/riba.[48]

Murabahah didefinisikan oleh para *fuqaha* sebagai penjualan barang seharga biaya/biaya pokok *(cost)* barang tersebut ditambahkan *mark-up* atau margin keuntungan yang disepakati. Karakteristik murabahah adalah bahwa penjual harus memberi tahu pembeli

[47] Ibid., hal 179-180

[48] Janwari, *"Lembaga Keuangan Syariah"* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2015) hal 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenai harga pembelian produk dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya *(cost)* tersebut.[49]

b. Landasan Syariah dan Hukum

1) Al-Quran

ٱلَّذِينَ يَأْكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِى يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيْطَٰنُ مِنَ ٱلْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلْبَيْعُ مِثْلُ ٱلرِّبَوٰاْ ۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلْبَيْعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْ ۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصْحَٰبُ ٱلنَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَٰلِدُونَ

Artinya : "Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya." (Q.S. Al-Baqarah : 275[50]

2) Hadist

[49] Wiroso, *"Jual beli Murabahah"* (Yogyakarta: UII Press, 2005) hal 13
[50] *"Alquran dan terjemahannya"*, (Bandung: CV Diponegoro, 2014), hal 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari Suaib ar Rumi ra bahwa Rasulullah saw bersabda, "Tiga hal yang di dalam terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah) dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual" (Hr. Ibnu Majah)[51]

3) Fatwa DSN MUI

Pembiayaan murabahah di Indonesia diatur dan ditetapkan oleh DSN MUI (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia). Terdapat beberapa fatwa yang mengatur dan dijadikan landasan hukum murabahah, antara lain :

a) 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah
b) 13/DSN-MUI/IX/2000 tentang Uang Muka Dalam Murabahah
c) 16/DSN-MUI/IX/2000 tentang Diskon Dalam Murabahah
d) 23/DSN-MUI/III/2002 tentang Potongan Pelunasan Dalam Murabahah[52]

c. Syarat dan Rukun Murabahah

Yaya, Martawireja, dan Abdurahim (2014: 158) menjelaskan bahwa rukun transaksi murabahah meliputi :[53]

[51] Heri Sudarsono, "*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*",(Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hal 58.
[52] Fatwa Murabahah Dewan Syariah Nasional, Dalam www.mui.or.id (28/Februari/2020)
[53] Yaya, Martaweja, Abdurahim, *"Akuntansi Perbankan Syariah"* (Jakarta: Salemba Empat, 2014) hal 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Transaktor yaitu adanya pihak yang bertransaksi (transaktor) merupakan rukun transaksi murabahah terdiri atas pembeli (yaitu nasabah yang memerlukan barang) dan penjual (yaitu bank syariah).
2) Objek murabahah meliputi barang dan harga barang yang diperjualbelikan.
3) Ijab dan Kabul merupakan pernyataan kehendak para pihak yang bertransaksi, baik secara lisan, tertulis, atau secara diam- diam. Akad ini memuat semua hal yang terkait dengan posisi serta hak dan kewajiban bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

Syarat Murabahah dibutuhkan beberapa syarat, antara lain :

Menurut Lukman Harsoyo (2017) berikut adalah syarat-syarat murabahah :

1) Pihak yang berakad:
    a) Sebagai keabsahan suatu perjanjian (akad) para pihak harus cakap hukum.
    b) Sukarela (ridho), tidak dalam keadaan terpaksa/ dipaksa dan tidak di bawah tekanan.
2) Obyek yang diperjualbelikan:
    a) Barang yang diperjualbelikan tidak termasuk barang yang dilarang (haram), dan bermanfaat serta tidak menyembunyikan adanya cacat barang.
    b) Merupakan hak milik penuh pihak yang berakad.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Sesuai spesifikasinya antara yang diserahkan penjual dan yang diterima pembeli.

d) Penyerahan dari penjual ke pembeli dapat dilakukan.

3) Sighat:

a) Harus jelas dan disebutkan secara spesifik (siapa) para pihak yang berakad.

b) Antara ijab qabul (serah terima) harus selaras dan transparan baik dalam spesifikasi barang (penjelasan fisik barang) maupun harga yang disepakati (memberitahu biaya modal kepada pembeli).

c) Tidak mengundang klausul yang bersifat menggantungkan keabsahan transaksi pada kejadian yang akan datang.

d. Tujuan dan Manfaat

1) Bagi Bank

a) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana

b) Memperoleh pendapatan dalam bentuk margin

2) Bagi Nasabah

a) Merupakan salah satu alternative untuk memperoleh barang tertentu melalui pembiayaan dari bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Dapat mengangsur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.[54]

e. Kelebihan dan Kekurangan Murabahah

Keuntungan :

1) Pembiaayan dengan akad Murabahah memberikan manfaat bagi Bank, karena mendapat keuntungan dari penjualan suatu barang
2) Angsuran akad Murabahah tetap sampai akhir periode, sehingga nasabah tidak perlu memikirkan kenaikan suku bunga dan fluktuasi harga pasar.
3) Dengan akad Murabahah membuat nasabah lebih mudah untuk mendapatkan barang yang diinginkan dan langsung sepenuhnya menjadi milik nasabah dengan atas nama nasabah

Kekurangan :

1) Bagi Bank tidak bisa mengikuti harga pasar karena harga ditentukan diawal dengan angsuran tetap.
2) Rumah yang sudah dimiliki nasabah bisa saja dijual oleh nasabah karena sudah atas nama nasabah. Sehingga akan

[54] Muhammad, *"Manajemen dana bank syariah"* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015) hal 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi resiko bagi bank jika nasabah tidak membayar angsurannya

3) Bagi Nasabah, jika ingin melunasi lebih cepat, nasabah tetap harus membayar keuntungan Bank sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak, kecuali pihak bank setuju untuk memberikan diskon, diskon ini tidak boleh ditetapkan diawal.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Nur Aini (2015) Berjudul "Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo"

   Penelitian ini menggunakan teknik kuantiatif dan menggunakan metode kuisioner dengan responden sebanyak 151 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah, memiliki nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,977 atau 97,7%. Sedangkan 2,3% sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maisaroh (2017) berjudul " Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Studi Kasus BMT Surya Barokkah Kertapati Palembang)"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadapminat nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Surya Barokah Palembang. Penelitian ini berjenis kuantitatif dan menggunakan metode kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,167 > 1,667) dan nilai sinifikansi (α) 0,05 (0,000 < 0,05), kualitas pelayanan berpengaruh berpositif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,277 > 1,667) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 (0,000 < 0,05). Tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini terlihat $f_{hitung} > t_{tabel}$ (53,747 > 3,13) dan nilai signifikansi (α) 0,05 (0,000 < 0,05).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Saidah Mushoffa Rohmah (2017) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada Anggota BMT Buana Mulur Sukoharjo"

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, promosi dan kualitas pelayanan, terhadap keputusan pembiayaan murabahah di BMT Buana. Penelitian ini berjenis Kuantitatif, data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuisioner. Sampel dalam penelitian ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan anggota BMT Buana Mulur yang menggunakan pembiayaan murabahah sebanyak 80 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada BMT Buana Sukoharjo. Terlihat dari nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ (3,743 > 1,990) dan *p-value* < α(0,000 < 0,05). Variable promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada BMT Buana Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ (3,933>1,990) dan *p-value* < α(0,000 < 0,05). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada BMT Buana Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ (6,456>1,990) dan *p-value* < α (0,000 < 0,05).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Komala Asri (2018) yang berjudul "Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)"

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat margin yang ditawarkan BPRS Mitra Argo Usaha dan prosedur pembiayaan yang diterapkan, yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang ditujukan sebanyak 92 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat margin memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 0,695 atau 69,5%. Prosedur pembiayaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh dan signifikan sebesar 0,649 atay 64,9%. Tingkat margin dan prosedur pembiayaan murabahah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dapat dilihat dengan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikan α 0,05 (0,000<0,05).

5. Penelitian yang dilakukan Rahmawati Deylla Handida (2019) berjudul "Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta"

   Penelitian ini pertujuan untuk mengetahui Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini berjenis kuantitatif dan sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan kriteria masyarakat muslim yang menggunakan produk perbankan syariah di DIY. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, tingkat pengetahuan memiliki pengaruh dan signifikan, hal ini dapat ditunjukkan dari nilai keofisien regresi sebesar 0,205. Ditunjukkan pula dari nilai t hitung sebesar 2,206 dengan signifikansi sebesar 0,030 pada taraf signifikansi 5%. Kualitas layanan juga berpengaruh dan signifikan, hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,353. Serta ditunjukkan dari nilai t hitung sebesar 4,508 dengan signifkansi sebesar 0,000 pada taraf signifkansi 5%. Tingkat literasi keuangan syariah juga berpengaruh dan signifikan, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,146 serta dari nilai t

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hitung sebesar 2,203 dengan signifikansi sebesar 0,030 pada taraf signifikansi 5%. Tingkat Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah bersama-sama berpengaruh dan signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F pada taraf signifikansi 5% yang diperoleh F_{hitung} sebesar 12,294 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000. Selain itu hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,728 atau berpengaruh sebesar 72,8%.

C. Kerangka Konseptual

Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang diperhatikan oleh nasabah yang akan mengambil pembiayaan murabahah.

Tingkat margin pada tiap tiap lembaga keuangan syariah tentunya juga bermacam-macam, hal tersebut ditentukan oleh pengurus lembaga keuangan melalui musyawarah terlebih dahulu, namun dari sisi nasabah tingkat margin berpengaruh karena tingkat margin menentukan apakah pada lembaga keuangan tersebut tingkat margin yang tertera masih cukup terjangkau atau terlalu tinggi, selain itu tingkat margin juga menentukan kemampuan nasabah mampu untuk mengambil pembiayaan murabahah pada lembaga keuangan syariah tersebut.

Selain Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah adalah faktor selanjutnya yang penting, karena jika nasabah mengetahui tentang adanya pembiayaan murabahah, maka hal itu menjadikan pembiayaan murabahah sebagai salah

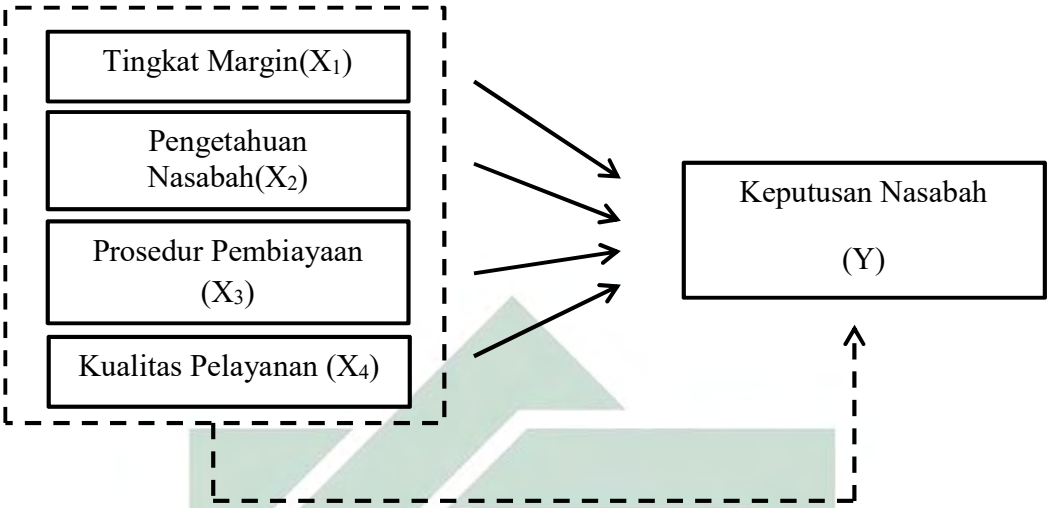
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

satu opsi untuk nasabah mengambil pembiayaan, tentunya sesuai kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu perlu adanya kegiatan sosialisasi atau promosi dari lembaga keuangan syariah agar produk-produknya dapat dikenal, khususnya pembiayaan murabahah.

Prosedur Pembiayaan juga mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah, dikarenakan jika prosedur yang diterapkan sesuai prinsip syariah, mudah dan tidak memberatkan nasabah, maka tentunya akan membuat nasabah yakin akan mengambil pembiayaan murabahah disebabkan kemudahan prosedur dan prinsip yang sesuai pada saat prosedur pembiayaan diterapkan

Yang terakhir yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah dikarenakan jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan baik, ramah, serta fasilitas yang dimiliki KSPPS memadai dan membuat nasabah nyaman, hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah karena nasabah merasa dilayani dengan baik dan diperhatikan dengan baik Gambaran secara sistematis penelitian ini adalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Keterangan :

→ : Pengaruh variable secara parsial

- - - → : Pengaruhvariabel secara simultan

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban awal atau jawaban yang bersifat sementara dan harus dikaji lebih dalam dkarenakan tingkat kebenarannya yang masih rendah. Hipotesis pada penelitian ini diantara lain :

1. Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah

Tingkat margin merupakan salah satu factor penyebab nasabah mengambil pembiayaan murabahah, dikarenakan nasabah dapatmempertimbangkan kelayakan dan kemampuan untuk melakukan suatu pembiayaan. Di sisi Lembaga Keuangan tingkat margin merupakan salah satu cara untuk lembaga keuangan mendapatkan proft/keuntungan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aisyah Nur Aini (2015) menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan memgambil pembiayaan murabahah. Selanjutnya peneliti mempunyai hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Tingkat Margin (X_1) tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

H_1 : Tingkat Margin (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

2. Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah

Pengetahuan nasabah merupakan faktor penting untuk nasabah mengambil pembiayaan murabahah, karena nasabah yang memiliki informasi dan mengetahui tentang keuangan syariah maka akan cenderung menjadikan pembiayaan syariah opsi yang pertama. Pengetahuan masyarakat yang rendah akan lembaga keuangan syariah khususnya KSPPS tentunya menjadi tantangan untuk bagaimana menyebar luaskan informasi tentang lembaga keuangan syariah agar masyarakat luas dapat mendapatkan informasi dan memiliki pengetahuan akan lembaga keuangan syariah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ummi Sholihah (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

signifkikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Oleh karena itu, penliti mempunyai hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Pentehuan nasabah (X_2) tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

H_2 : Pengetahuan nasabah (X_2)) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

3. Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Prosedur pembiayaan merupakan faktor penting untuk nasabah mengambil pembiayaan murabahah, dikarenakan jika prosedur pembiayaan yang dimiliki KSPPS MBS mudah bagi nasabah, tidak merasa memberatkan dan rumit, tentunya akan membuat nasabah memutuskan mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS MBS

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuyun Yuaningsih (2017) menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Oleh karena itu, penliti mempunyai hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Prosedur pembiayaan (X_3) tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_3 : Prosedur pembiayaan (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

4. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting untuk nasabah mengambil pembiayaan murabahah, karena jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan baik, serta fasilitas penunjang untuk nasabah juga memadai, maka hal tersebut mempengaruhi nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah di KSSPPS MBS sebab nasabah akan merasa diperhatikan dan ditangani dengan baik oleh karyawan KSPPS MBS serta merasa nyaman pada saat transaksi dilakukan sebab fasilitas yang baik dari KSPPS MBS

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati Deylla Handida (2019) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifkikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Oleh karena itu, penliti mempunyai hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Kualitas Pelayanan (X_4) tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

H_4 : Kualitas Pelayanan (X_4) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Setelah hipotesa pengaruh masing-masing Tingkat Margin terhadap keputusan nasabah, pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah, prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah, maka selanjutnya adalah hipotesa secara simultan Tingkat Margin dan Pengetahuan Nasabah terhadap Keputusan Nasabah antara lain :

H_0 : Tingkat Margin (X_1), Pengetahuan Nasabah (X_2), Prosedur pembiayaan (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_4) tidak memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y)

H_5 : Tingkat Margin (X_1), Pengetahuan Nasabah (X_2), Prosedur Pembiayaan (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_4) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera (Y).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis.[55]Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh tingkat margin dan pengetahuan nasabah terhadap keputusan mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama tiga bulan dan bertempat pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtera yang berlokasi di Jl. Cipta Menanggal III A No. 54-F, Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa timur.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah tertentu yang terdiri dari subyek atau obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh

[55] Sugiyono, "*metode penelitian pendidikan"* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti untuk dipelajari sehingga dapat menarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Pupulasi dalam penelitian ini adalah Nasabah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang menggunakan pembiayaan murabahah pada tahun 2019 yaitu sebanyak 151 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sanggup mewakili keseluruhan populasi untuk dilakukan penelitian. Penentuan jumlah sampel yang akurat dan tepat tentunya harus diperhatikan, karena jika penentuan jumlah sampel akurat dan tepat maka informasi yang diterima tentunya juga akan valid dan mencerminkan keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive* sampling, dimana metode ini memilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* yaitu sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Presentasi Eror

Sehingga dapat di aplikasikan Jumlah Populasi (N) sebanyak 151 dan tingkat eror yang dikehendaki sebanyak 10%, maka jumlah sampel (n) sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$n = \frac{151}{1 + 151(0{,}1^2)}$$

$$n = \frac{151}{1 + 151(0{,}01)}$$

$$n = \frac{151}{1 + 1{,}51}$$

$$n = \frac{151}{2{,}51}$$

$n = 60{,}15$ Dibukatkan Menjadi = 60

D. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini terdiri dari dua, yaitu Variabel Bebas (Independen) dan Variabel Terikat (Dependen). Variabel Sendiri merupakan subyek atau obyek yang ditentukan oleh peneliti yang akan dianalisis dan dipelajari, yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan :

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabe bebas pada penelitian ini yaitu Tingkat Margin (X_1), Pengetahuan Nasabah (X_2), Prosedur pembiayaan (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_4) Variabel Bebas (Independen) merupakan variable yang menjelaskan dan menjadi sebab dari variable terikat (dependen).

b. Variabel Terikat (Dependen)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel Terikat pada penelitian ini yaitu Keputusan Nasabah (Y). Variabel terikat adalah variabel yang disebabkan dan dijelaskan oleh variabel bebas.

2. Definisi Operasional

a. Tingkat Margin (X_1)

Tingkat margin adalah selisih keuntungan yang ditetapkan KSPPS untuk menjadi salah satu jalur penyaluran dana, sehingga margin menjadi salah satu cara bagi KSPPS untuk mendapatkan keuntungan. Penetapan tingkatan margin selain menggunakan rumus atau alat ukur yang dimusyawarahkan oleh pengurus KPSSPS, tentunya juga dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek lain seperti jenis barang yang akan dibiayai, persaingan, dan pengalaman pada pembiayaan-pembiayaan sebelumnya.

b. Pengetahuan Nasabah (X_2)

Pengetahuan Nasabah yang dimaskud disini adalah pengetahuan nasabah tentang pembiayaan murabahah. Pengetahuan nasabah menjadi salah satu sebab yang penting bagi nasabah dalam memutuskan untuk melakukan pembiayaan dikarenakan tentunya semakin tersebarnya informasi tentang pembiayaan murabahah maka semakin besar pangsa pasar pembiayaan murabahah dan pembiayaan syariah Pengetahuan nasabah tentang pembiayaan murabahah biasanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pendidikan, pengalaman dan usia.

c. Prosedur Pembiayaan (X_3)

Prosedur Pembiayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Prosedur pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Prosedur pembiayaan adalah tahap- tahap yang harus dilakukan sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah lembaga keuangan dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan. Prosedur pembiayaan memiliki pengaruh yang penting dikarenakan jika prosedur pembiayaan yang diterapkan mudah, dan tidak merumitkan nasabah maka nasabah tentunya akan mempertimbangkan mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS MBS. Tahap – tahap prosedur pembiayaan menurut hukum yaitu yang pertama Pengajuan berkas-berkas, lalu penyelidikan berkas dan yang terakhir on the spot atau survey validitas berkas yang telah diberikan.

d. Kualitas Pelayanan (X_4)

Kualitas Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembiayaan murabahah KSPPS MBS, kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh KSPPS MBS mempengaruhi nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah, karena jika pelayanan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan oleh karyawan sudah baik, dan fasilitas yang tersedia sudah baik maka nasabah merasa diperhatikan, dilayani dengan baik dan merasa nyaman saat melakukan transaksi. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tengibles*

e. Keputusan Nasabah (Y)

Keputusan Nasabah disini dimaksud keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah, nasabah mempunya hak masing-masing dalam memutuskan pembiayaan apa yang akan dipilih, dalam konteks ini nasabah memutuskan memilih pembiayaan murabahah disebabkan oleh beberapa pengaruh, yaitu tingkat margin dan pengetahuan nasabah. Proses nasabah membuat keputusan diurutkan dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative atau opsi yang lain, pembuatan keputusan dan perilaku pasca pembelian.

E. Indikator Penelitian

Tabel 3.1

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Tingkat Margin (X1)	1. Hukum Syariah	Likert
	2. Keterjangkauan	
	3. Persaingan	
	4. Kesanggupan nasabah	
	5. Keadilan	
	6. Sesuai dengan kesepakatan	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengetahuan Nasabah (X2)	1. Pengetahuan umum tentang karakteristik produk	Likert
	2. Hukum syariah	
	3. Promosi penjualan	
Prosedur Pembiayaan (X3)	1. Hukum Syariah	Likert
	2. Kemudahan	
	3. Realisasi Pembiayaan	
Kualitas Pelayanan (X4)	1. Empati	Likert
	2. Ketanggapan	
	3. Kehandalan	
	4. Bukti Fisik	
Keputusan Nasabah (Y)	1. Transaksional/Ketertarikan	Likert
	2. Tingkat Margin	
	3. Pengetahuan Nasabah	
	4. Prosedur Pembiayaan	
	5. Kualitas Pelayanan	
	6. Kepuasan Nasabah	

F. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data dan informasi yang diperoleh peneliti dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data primer

   Data primer yang peneliti terima berasal dari nasabah-nasabah pembiayaan murabahah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang diberikan secara langsung.

2. Data Sekunder

   Data sekunder berasal dari buku, jurnal, skripsi, dan berbagai macam media yang berlandaskan kepustakaan. Selain itu, data yang peneliti dapatkan dari dokumen KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera juga termasuk dalam data sekunder.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua metode, antara lain :

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyediakan beberapa pertanyaan sehingga dapat diperoleh data mentah dari sampel yg telah ditunjuk. Pada penelitian ini kuisioner diedarkan kepada nasabah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang mengambil pembiayaan Murabahah.

2. Wawamcara

Wawancara adalah salah satu teknik untuk mendapatkan informasi dan data secara verbal dan menyatakan secara langsung. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada pengurus dan internal KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analasis data adalah usaha prosedur menguji data yang tersedia supaya dapat menjawab hipotesis yang telah dirumuskan.[56] Analisis data adalah cara untuk menganalisa data yang didapat untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

[56] Dwi Priyono, "*Mandiri Belajar SPSS*" (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hal 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah data terkumpul maka peneliti menganalisis dan mengolah data tersebut, teknik yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini menggunakan beberapa macam. Dalam penelitian ini analisis data yang diperoleh menggunakan bantuana *software* SPSS dengan menggunakan uji-uji sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reabilitas
   a. Uji Validitas

      Uji Validitas merupakan pengujian yang dapat mengukur tignkat ke valid an suatu isntrumen. Valid berarti data tersebut dapat mewakilkan apa yang hendak diwakilkan. Selanjutnya disebutkan validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel. Ketentuan validitas instrumen sahih apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrument dikatan valid jika nilai r hitung > r kritis (0,30)[57]

   b. Uji Reabilitas

      Uji reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument sudah baik. Instrumen yang reliabel artinya instrumen yang

[57] Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,Edisi Revisi V, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hal 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama sedangkan hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.[58] Untuk mencapai hal terebut, perlu dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Variabel dikatakan reliable jike memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,600.[59]

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas betujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam metode statistic dapat menggunakan uji metode ststistik *One Sample Kolmogrov Smornov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikan lebih dari 0,05.[60]

b. Uji Linieritas

Uji linieritas berfungsi untuk mengetahui apakah kedua variabel bebas tidak signifikan atau memiliki hubungan yang linear. Dasar uji linieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *deviation from linearity*. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat

[58] Sugiyono, *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D."*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hal 121
[59] Suharsimi Arikunto, *"Prosedur…."*, hal 107
[60] Lawendatu, *"Regresi Linier Berganda Untuk Menganalisis Pendapatan Petani Pala"*, Jurnal Matematika dan Aplikasi , Vol, 3, No. 1, (Maret, 2014), hal 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan linear secara signifikan antara variabel indpenden dengan variabel dependen. Sebaiknya jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen.[61]

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen tersebut, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menjadi terganggu. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan Meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antara variabel dependen dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF) dan *tolerance value*. Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas yaitu dengan kriteia seperti ini :

1) Jika nilai VIF > 10 atau jika tolerance < 0,1 maka ada multikolinieritas dalam model regresi
2) Jika nilai VIF < 10 atau jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada multikolinieritas dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastistas

[61] Haryadi Sarjono & Winda Julianita, "*SPSS vs LISREL : "Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*", (Jakarta: Salemba Empat, Cetakan Kedua, 2013), hal 74-80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya.[62]

Ghozali menjelaskan bahwa cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPREID dan ZPRED. Dasar analisis heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi, heteroskedastisitas.[63]

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda adalah digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Yaitu dengan rumus:

Y = a + b1X1+b2X2+…+bnXn

[62] Ghozali, *"Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi Program AMOS Ver. 5.0"*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008) hal 105
[63] Ibid., hal 113

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

b_1,b_2 = Koefisien regresi

X_1,X_2 = Variabel Bebas

Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu variabel dependen.[64]

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T (Uji Koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secarasignifikan atau tidak terhadap variabel dependen.[65] Apabila *sig* < 0,05 maka pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen signifikan dan apabila *sig* ≥ 0,05 maka tidak signifikan.[66]

Hipotesis Tingkat Margin :

H_0 = Tingkat Margin secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

H_1 = Tingkat Margin secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

---

[64] Moehar Daniel, "*Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*", (Jakarta,: PT Bumi Aksara, 2002), hal 156.
[65] Duwi Prayitno, *"SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis"*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014), hal 161.
[66] Sidiq,*"Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pondok Pesantren Modern Islam Assalam Surakarta"*, Jurnal; Managemen Sumber Daya Manusia Vol.7 No.1, (Juni, 2013) hal 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hipotesis Pengetahuan Nasabah

H_0 = Pengetahuan Nasabah secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

H_2 = Pengetahuan Nasabah secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

Hipotesis Prosedur Pembiayaan

H_0 = Prosedur Pembiayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

H_3 = Prosedur Pembiayaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

Hipotesis Kualitas Pelayanan

H_0 = Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

H_4 = Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F (Uji Regresi secara simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersama-sama. Jika nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima, maka artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh pada variabel terikat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_0 = Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

H_5 = Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah uji yang diguanakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi ini digunakan untuk menjelaskan seberapa baik suatu model untuk digunakan. Besaran nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai 1. Semakin mendekati 1artinya semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika koefisien determinasi mendekati 0 maka semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

a. Sejarah

Sejarah berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Muamalah Berkah Sejahtaera (KSPPS MBS) dimulai dari keresahan bersama para jamaah dan pengurus Masjid Al –Fajar Surabaya tentang maraknya praktik peminjaman uang rentenir di daerah Gayungan dan sekitarnya. Dengan kondisi demikian maka tertantanglah untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan syariah non bank, yang diawali dari sejumlah calon pendiri untuk bersedia menyertakan dana penggerak dalam bentuk simpanan pokok sebagai modal awal operasional Koperasi Syariah Muamalah Berkah Sejahtera.

Pertemuan pengurus untuk membahas kelanjutan pembentukan lembaga keuangan syariah nonbank mulai dilaksanakan pada bulan Februari 2008, sehingga pada bulan mei 2008 dan dihadiri oleh pejabat dari Kantor Dinas Koperasi Kota Surabaya, KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya berdiri secara resmi dengan badan hukum No: 109/BH/XVI.37/2008. Pada awalnya KJKS Muamalah Berkah Sejahtara berlokasi di Jl, Cipta Menanggal IV/23 Surabaya dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengumpulkan modal dan jumlah anggota sesuai dengan yang tercantum dalam undang-undang tentang Pengkoperasian. Modal awal yang tersedia hanya Rp.20.000.000, namun pada tahun 2013 mengalami peningkatan hingga Rp. 173.350.000.

Seiring perkembangan dan peningkatan usaha yang dialami oleh KJKS Muamalah Berkah Sejahtera, lokasi tempat usaha berpindah tempat yang sebelumnya bertempat pada Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya, kemudian pindah di Jl. Cipta Menanggal III-A / 54F Surabaya, dengan kantor yang lebih nyaman dan baik dalam segi fasilitas.

Selain itu terdapat perubahan jenis koperasi yang awalnya tentang koperasi jasa berubah menjadi koperasi simpan pinjam. Perubahan ini disesuaikan dengan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor: 16/Per/KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Pada tahun 2016 telah dilakukan perubahan Anggaran Dasar Koperasi. Yang sebelumnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).

b. Visi, Misi dan Motto

1) Visi yang dimiliki oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera adalah*: "Muamalah Berkah Sejahtera bertekad menjadi koperasi yang syar'i sebagai sarana bermuamalah masyarakat demi*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

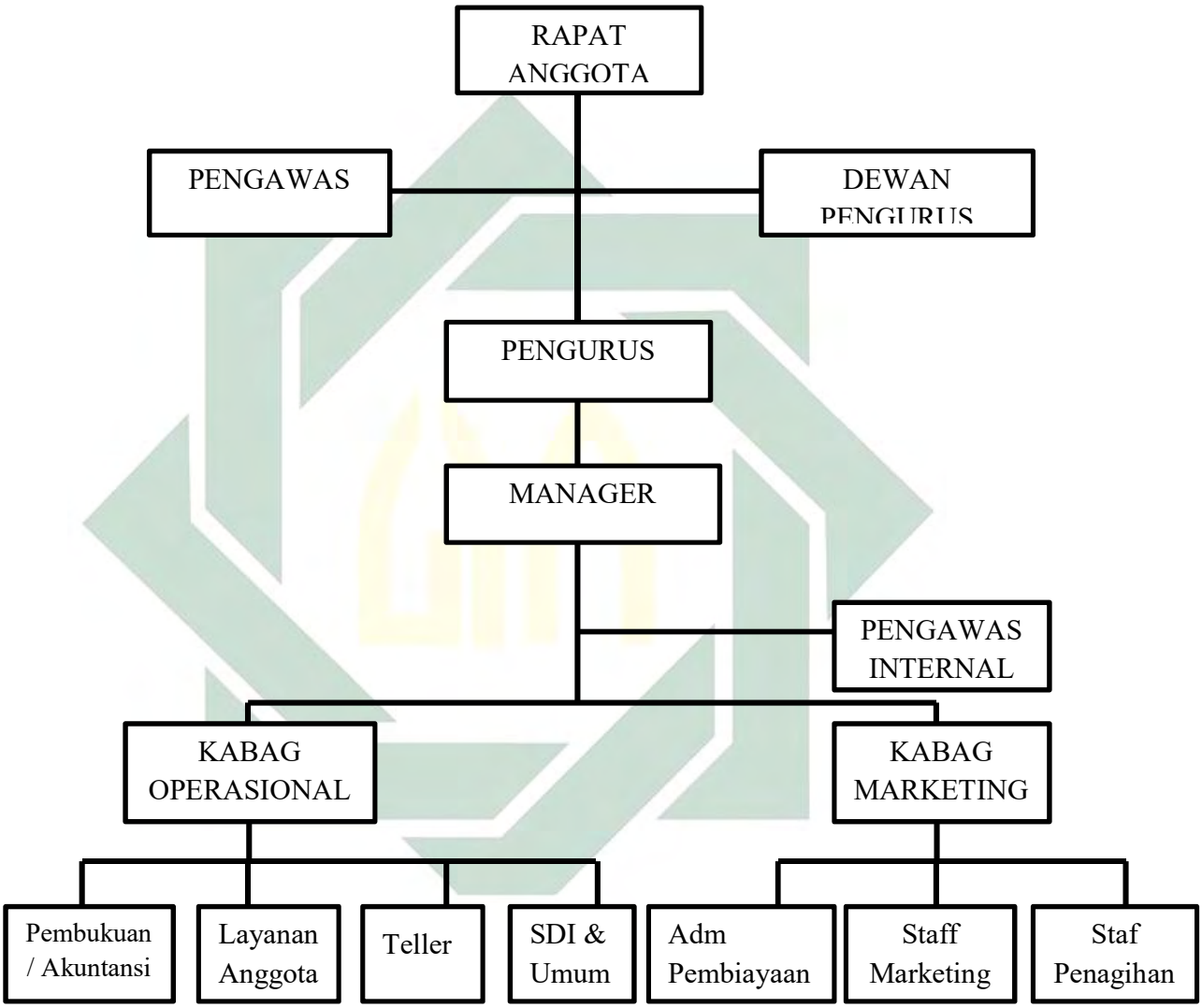
terwujudnya kehidupan yang penuh berkah dan sejahtera dalam ridha Allah".

2) Misi yang ditetapkan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera antara lain :
   a) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota, sesuai dengan jati diri koperasi.
   b) Mengembangkan dan menolong kehidupan ekonomi syariah
   c) Membudayakan bermuamalah secara syar'i.
   d) Menjalankan fungsi sosial khususnya kepada kaum dhuafa.
3) Sedangkan motto yang dimiliki KSPPS MBS ialah *"Muamalah Berkah Sejahtera adalah solusi pembiayaan syariah yang mudah, murah, dan amanah"*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Struktur Organisasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

1) Struktur Organisasi



2) Personalia

a) Susunan Pengurus

- Ketua : Sunardi, S.E.
- Sekretaris : Rr. Erna Festiana Pradewi, S.Sos

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Bendahara : Hardjoko

b) Susunan Pengawas

- Koordinator : Pudjo Basuki
- Anggota : 1. Santo Bangun
  2. Yeti Karyati

c) Dewan Pengawas Syariah : Ir. Subchan Bashori, MM.

d) Manager : Ariyanti Yudha Saputri

e) Staff Operasional : 1. Syaifuddin
  2. Alvi Rohmatuzzakiyah
  3. Bachrudin Setiawan

3) Deskripsi Tugas

a) Ketua

Ketua koperasi memiliki tanggungjawab baik dari dalam maupun luar organisasi dengan tugas memimpin koperasi dan mengkoordininasikan seluruh kegiatan anggota pengurus, mewakili koperasi dalam kegiatan internal maupun eksternal koperasi, Bertanggung jawab atas koperasi dan anggotanya, serta bertanggungjawab atas segala kegiatan rapat.

b) Sekretaris

Sekretaris bertugas sebagai penanggungjawab dalam bidang kesekretarian koperasi, bertanggung jawab dalam hal administraso perkantoran dan surat-menyurat, mengusahakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlengkapan dalam organisasi, mengatur jalannya perkantoran, memimpin dan mengarahkan tugas karywan, menghimpun dan menyusun laporan kegiatan bersama bendahara dan pengawas, mengambil keputusan dalam hal kesekretariatan, menandatangani surat-surat bersama ketua, dan menetapkan pelaksanaan bimbingan organisasi dan penyuluhan

c) Bendahara

Tugas bendahara adalah mengurus kekayaan dan keuangan koperasi, bertanggung jawab atas masalah keuangan koperasi, mengatur jalanya pembukuan keuangan, mengawasi penerimaan dan pengeluaran uang, menyusun rencana anggaran dan pendapatan koperasi, menyusun laporan keuangan, mengendalikan pengeluaran dan operasional, mengambil keputusan dalam bidang pengelolaan keuangan dan usaha, serta bersama dengan ketua menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan keluar masuknya arus keuangan

d) Pengawas

Tugas Pengawas yaitu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan pengurus menyangkut pengelolaan koperasi, hal yang berkaitan dengan aspek organisasi maupun aspek usaha, meneliti catatan yang ada dalam koperasi, serta membuat laporan tertulis dengan hasil pengawasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah memiliki tugas melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah yang berada di bawah pengawasannya, mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan kepada DSN, melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasi oleh DSN sekurang-kurangnya 2 kali dalam 1 tahun anggaran, Dewan Pengawas Syariah merumuskan permasalahan-permasalahan yang memerlukan pembahasan-pembahasan DSN

f) Manager

Manager bertugas mengatur dan mengendalikan segala bentuk aktivitas dalam operasional koperasi, membuat kebijakan-kebijakan dalam operasional koperasi, menjalankan usaha KSPPS MBS sesuai dengan mekanisme kerja yang telah ditentukan oleh pengurus, melakukan koordinasi dengan pengurus dan staff lainnya dalam menentukan atau mengatur kebijakan

g) Staff

Staff KSPPS bertugas bertanggung jawab dalam pencatatan keluar masuknya kas, memberikan pelayanan kepada anggota atau calon anggota, melakukan analisis terhadap pembiayaan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengerjakan jurnal dan buku besar, menerima dan menghitung uang masuk dan menerima bukti penerimaan, melakukan survey lapangan terhadap analisis pembiayaan, melakukan penagihan terhadap pembiayaan yang bermasalah

d. Produk-produk KSPPS MBS

1) Simpanan

a) Simpanan Pokok

Simpanan pokok merupakan simpanan wajib yang harus dibayarkan oleh angota pada saat pertama kali menjadi anggota KSPPS. Simpanan ini tidak bisa diambil oleh anggota selama yang bersangkutan masih aktif menjadi anggota, serta besaran yang dibayarkan juga sama pada setiap anggota yaitu pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar Rp. 20.000. Penyertaan modal dari anggota melalui simpanan pokok menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang artinya anggota menyerahkan sepenuhnya penyertaan dana modal tersebut kepada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera untuk dikelola.

b) Simpanan Wajib

Simpanan wajib ialah jumlah simpanan tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu. Simpanan wajib harus disetorkan setiap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bulan oleh anggota dengan besaran minimal Rp. 5.000,-, samahalnya dengan simpanan pokok, dana tersebut juga dimasukan sebagai modal dengan akad Mudarabah Mutlaqah. Berakhirnya simpanan wajib ini jika seseorang diinyatakan keluar dari keanggotaan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

c) Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela merupakan simpanan yang besarnya tidak ditentukan, tetapi bergantung kepada kemampuan anggota. Simpanan ini sebagai bentuk investasi dari anggota yang mempunyai kelebihan dana dan kemudian menyimpan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Simpanan sukarela ini menggunakan akad wadi'ah yadh dhamanah dimana simpanan sukarela ini dapat disetorkan dan diambil sewaktu-waktu.

d) Simpanan Berjangka

Yaitu simpanan yang dilakukan oleh anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dalam penarikannya sesuai dengan jangka waktu perjanjian. Simpanan ini berasal dari anggota yang dana investasinya memperoleh bagi hasil. Investasi dari anggota menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang artinya anggota atau calon anggota menyerahkan sepenuhnya investasi tersebut untuk dikelola oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

e) Simpanan Kreasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Simpanan kreasi merupakan simpanan yang fleksibel bagi anggota dikarenakan sejatinya simpanan kreasi ditujukan untuk angota yang ingin menabung untuk barang atau acara-acara yang diinginkan, seperti contoh aqiqah, pesta pernikahan, dan idul qurban. Dana dapat diambil jika target tujuan simpanan yang di tentukan sudah tercapai,

f) Simpanan Wadi'ah

Yaitu titipan anggota yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat anggota yang bersangkutan menghendaki. Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera simpanan ini tidak ada kesepakatan untuk menentukan jumlahnya, tetapi nisbahnya ditentukan oleh koperasi di akhir.

2) Baitul Mal

a) Penghimpunan Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf

b) Penyaluran ZIS untuk sumbangan kemanusiaan, sumbangan lembaga keagamaan dan sosial keagamaan.

3) Pembiayaan

a) Pembiayaan Qardul Hasan

Merupakan akad pembiayaan yang selalu mengedepankan kemaslahatan. Dalam pembiayaan ini, pihak KSPPS MBS tidak mendapatkan keuntungan. Pengaplikasian akad ini hanya diperuntukkan untuk beberapa kalangan tertentu, yaitu orang-orang miskin dan para janda yang ada pada lingkungan sekitar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KSPPS MBS. Sumber dana yang digunakan pun adalah menggunakan dana zakat, infaq, dan shodaqoh.

b) Pembiayaan Ijarah

Akad ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran ujroh (sewa) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Akad pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera memberikan pembiayaan dana dengan tujuan untuk pemberian pembiayaan jasa. Pada akad ini dapat berupa biaya pendidikan dan biaya kesehatan.

c) Pembiayaan Murabahah

Akad murabahah dapat dilakukan apabila anggota KSPPS MBS melakukan pembiayaan melalui proses jual-beli pada anggota yang memiliki kebutuhan modal usaha, pengadaan barang seperti : pembelian laptop, handphone, sepeda motor, mobil dan barang elektronik lainnya. Dan pada akad ini, pihak KSPPS MBS akan mendapatkan margin sesuai kesepakatan di awal yang disetujui oleh kedua pihak.

Jadi pada dasarnya pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah sejahtera dibagi menjadi dua kategori yaitu :

a) Pembiayaan Komersil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti pada akad ijarah dan murabahah, di mana anggota koperasi wajib untuk membayar margin yang telah ditetapkan sesuai perjanjian yang telah disepakati. Pada transaksi ini ada dua anggota yang memakai jaminan yang menjadi tanggung jawab individu dan ada yang tidak memakai jaminan yang dinamakan transaksi TR (Tanggung Renteng).

Sistem kerja di TR adalah setiap anggota TR dapat melakukan pembiayaan yang diketahui dan disetujui oleh anggota lainnya yang ada dalam satu kelompok TR. Apabila yang mengajukan pembiayaan menemui kendala ketika pembayaran angsuran pembiayaan, maka anggota lainnya akan memberikan talangan terlebih dahulu atas pembiayaan bagi anggota tersebut.

b) Pembiayaan Sosial

Pembiayaan social (Qardul Hasan) adalah pembiayaan secara sosial, yang mana tidak wajib mengeluarkan margin namun diganti dengan memberikan sumbangan baik berupa zakat, infaq, atau shodaqoh jika mampu. Kategori ini bersifat tidak memaksa

4) Pelayanan Pembayaran Online

Selain simpanan , baitul mal dan pembiayaan, KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera juga melayani pelayanan-pelayanan dibawah ini, dimana pelayanan ini bukan hanya dipergunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk anggota saja melainkan masyarakat umum juga bisa mendapatkannya, antara lain:

a) Pembayaran Listrik

b) Pembayaran PDAM

c) Pembayaran BPJS

d) Pembayaran TV Kabel, dll

2. Karakteristik Responden

Pada Penelitian ini jumlah responden yang diteliti sebanyak 110 orang, yaitu nasabah KSPPS MBS yang melakukan pembiayaan murabahah pada tahun 2019. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dari populasi yang telah ditentukan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 110 orang sampel melalui kuisioner yang telah disebarkan, maka gambaran karakteristik responden pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	16 orang	26,6%
Perempuan	44 orang	73,3%
Total	60 orang	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang atau 26,6% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang atau 73,3%, Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki sebagai konsumen yang lebih potensial dalam menggunakan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

b. Usia Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
20-30	17 Orang	28,3%
31-40	19 Orang	31,6%
41-50	21 Orang	35%
51-60	3 Orang	5%
>60	0 Orang	0%
Total	60 orang	

Tabel 4.2 menunjukan bahwa pada dari 60 orang sampel penelitian, mayoritas responden berumur 41-50, berjumlah 22 orang atau 36,6%, sehingga dapat dilihat dari segi umur, kelompok umur 41-50 merupakan kelompok yang paling berpotensi untuk menggunakan pembiayaan murabahah di Koperasi Muamalah Berkah Sejahtera.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMP	1 Orang	1,6%
SMA sederajat	24 Orang	40%
Diploma	5 Orang	8,3%
S1	27 Orang	45%
S2	3 Orang	5%
Total	60 Orang	

Dapat dilihat pada tabel 4.3, bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 26 orang atau 43,3%,diikuti oleh SMA sederajat sebanyak 24 orang atau 40%, sehingga dapat dilihat dari tingkat pendidikan, SMA sederajat dan S1 merupakan tingkat pendidikan yang paling berpotensi untuk menggunakan pembiayaan murabahah di Koperasi Muamalah Berkah Sejahtera.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	1 Orang	1,6%
PNS	13 Orang	21,6%
Pegawai Swasta	34 Orang	56,6%
Pengusaha	10 Orang	16,6%
Ibu Rumah Tangga	2 Orang	3,3%
Total	60 Orang	

Dapat dilihat dari tabel 4.4, dari 60 responden yang dijadikan sampel, 34 orang atau 56,6% didominasi oleh pegawai swasta, %, sehingga dapat dilihat dari sisi pekerjaan, pegawai swasta merupakan pekerjaan yang paling berpotensi untuk menggunakan pembiayaan murabahah di Koperasi Muamalah Berkah Sejahtera.

B. Analisis Data

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Tingkat Margin (X1)

Tabel 4.5

Hasil dari responden mengenai variabel Tingkat Margin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO	Item	SS	S	N	TS	STS
1	X1.1	20	30	8	2	0
2	X1.2	16	35	7	2	0
3	X1.3	20	26	12	2	0
4	X1.4	20	23	15	2	0
5	X1.5	24	32	4	0	0
6	X1.6	31	23	7	0	0
	Total	131	169	53	8	0

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa hasil kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai variabel tingkat margin sebanyak 6 poin, didominasi jawaban setuju (S) sebanyak 169.

b. Variabel Pengetahuan Nasabah (X2)

Tabel 4.6

Hasil dari responden mengenai variabel Pengetahuan Nasabah

NO	Item	SS	S	N	TS	STS
1	X2.1	28	18	11	2	1
2	X2.2	18	27	4	11	0
3	X2.3	19	24	8	9	0
4	X2.4	16	10	14	14	0
5	X2.5	23	25	2	9	1
6	X2.6	20	18	12	10	0

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Total	124	122	51	55	2

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai variabel pengetahuan nasabah sebanyak 6 poin, didominasi jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 124.

c. Variabel Prosedur Pembiayaan (X3)

Tabel 4.7

Hasil dari responden mengenai variabel Prosedur Pembiayaan

NO	Item	SS	S	N	TS	STS
1	X3.1	30	15	15	0	0
2	X3.2	31	23	6	0	0
3	X3.3	34	24	2	0	0
4	X3.4	36	14	10	0	0
5	X3.5	33	27	10	0	0
	Total	164	103	43	0	0

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai variabel prosedur pembiayaan sebanyak 5 poin, didominasi jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 164.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Variabel Kualitas Pelayanan (X4)

Tabel 4.8

Hasil dari responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan

NO	Item	SS	S	N	TS	STS
1	X4.1	20	21	4	13	2
2	X4.2	19	15	7	15	4
3	X4.3	23	20	0	13	4
4	X4.4	30	15	1	13	1
5	X4.5	29	17	3	11	0
6	X4.6	25	17	0	15	3
	Total	146	105	15	80	14

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai variabel kualitas layanan sebanyak 6 poin, didominasi jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 146.

e. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.9

Hasil dari responden mengenai variabel Keputusan Nasabah

NO	Item	SS	S	N	TS	STS
1	Y.1	30	27	3	0	0
2	Y.2	28	29	3	0	0
3	Y.3	25	24	11	0	0

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4	Y.4	26	25	7	2	0
5	Y.5	26	27	7	0	0
6	Y.6	33	25	2	0	0
	Total	168	157	33	2	0

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai variabel keputusan nasabah sebanyak 6 poin, didominasi jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 168.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh valid, data dapat dikatakan valid jika r hitung > r tabel. Uji validitas dilakukan dengan bantuang *software* SPSS ver.23, adapun hasil rekapitulasi hasil uji validitas dapat disajikan pada tabel berikut.

a. Variabel Tingkat Margin (X1)

Tabel 4.10

Uji Validitas Variabel Tingkat Margin

NO	**Pernyataan**	R hitung	R tabel	Ket
1	Margin yang ditetapkan di KSPPS MBS berdasarkan sistem keuangan syariah	0.7503	0.2542	Valid
2	Margin yang ditetapkan oleh KSSPS MBS sudah terjangkau	0.7895	0.2542	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Besaran margin yang ditetapkan oleh KSSPS MBS lebih kompetitif (murah) dibanding lembaga keuangan konvensional	0.7305	0.2542	Valid
4	Besaran margin keuntungan di KSSPS MBS tidak memberatkan nasabah	0.7242	0.2542	Valid
5	Margin yang ditetapkan oleh KSSPS MBS mengandung unsur keadilan pada setiap anggota	0.8671	0.2542	Valid
6	Besaran margin pembiayaan murabahah yang ditetapkan KSSPS MBS sesuai kesepakatan	0.6591	0.2542	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel tingkat margin yang memiliki 6 poin pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan oleh hasil Rhitung yang dari ke enam pernyataan diatas Rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diterima valid.

b. Variabel Pengetahuan Nasabah (X2)

Tabel 4.11

Uji Validitas Variabel Pengetahuan Nasabah

NO	Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
1	Mengetahui tentang pembiayaan murabahah di KSSPS MBS	0.6200	0.2542	Valid
2	Pembiayaan murabahah di KSSPS MBS sesuai dengan aturan syariah	0.7628	0.2542	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Pembiayaan murabahah di KSSPS MBS menggunakan sistem margin bukan sistem bunga	0.8203	0.2542	Valid
4	Mendapatkan informasi terkait pembiayaan murabahah di KSSPS MBS melalui iklan/media massa	0.6878	0.2542	Valid
5	Mendapatkan informasi mengenai pembiayaan murabahah di KSSPS MBS dari orang tua/teman/saudara	0.4431	0.2542	Valid
6	Mengetahui alur administrasi untuk menggunakan produk pembiayaan murabahah di KSSPS MBS	0.7082	0.2542	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel pemgetahuan nasabah yang memiliki 6 poin pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan oleh hasil Rhitung yang dari ke enam pernyataan diatas Rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diterima valid.

c. Variabel Prosedur Pembiayaan (X3)

Tabel 4.12

Uji Validitas Variabel Prosedur Pembiayaan

NO	Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
1	Prosedur Pembiayaan konvensional dan syariah sangat berbeda	0.7890	0.2542	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Prosedur pembiayaan murabahah KSPPS MBS mudah dimengerti dan dipahami serta tidak menyulitkan.	0.9082	0.2542	Valid
3	Pelaksanaan pembiayaan murabahah KSPPS MBS sesuai dengan prosedur yang disepakati	0.8983	0.2542	Valid
4	Prosedur Pembiayaan murabahah pada KSPPS MBS sesuai dengan hukum syariah	0.8222	0.2542	Valid
5	Tidak ada sistem riba (bunga) dalam prosedur pembiayaan murabahah KSPPS MBS	0.7762	0.2542	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel prosedur pembiayaan yang memiliki 5 poin pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan oleh hasil Rhitung yang dari ke lima pernyataan diatas Rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diterima valid.

d. Variabel Kualitas Pelayanan (X4)

Tabel 4.13

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
1	Karyawan KSPPS MBS cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.	0.7009	0.2542	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Karyawan KSPPS MBS memberikan respon yang sesuai dengan permintaan nasabah.	0.7712	0.2542	Valid
3	Karyawan KSPPS MBS bersikap ramah dan sopan kepada para nasabah.	0.8544	0.2542	Valid
4	Karyawan KSPPS MBS selalu berpenampilan rapi.	0.6918	0.2542	Valid
5	Karyawan KSPPS MBS memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah	0.7825	0.2542	Valid
6	Fasilitas yang disediakan oleh KSPPS MBS mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah.	0.5779	0.2542	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan yang memiliki 6 poin pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan oleh hasil Rhitung yang dari ke enam pernyataan diatas Rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diterima valid.

e. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.14

Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah

NO	Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
1	Memilih pembiayaan murabahah di KSPPS MBS karena sesuai dengan kebutuhan saya	0.8898	0.2542	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Memutuskan mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS MBS dibanding yang lainnya	0.8782	0.2542	Valid
3	Memilih pembiayaan murabahah di KSPPS MBS karena besaran margin yang ditawarkan tidak memberatkan nasabah	0.7922	0.2542	Valid
4	Memilih pembiayaan murabahah di KSPPS MBS karena saya mendapatkan informasi dari keluarga, kerabat, iklan	0.6505	0.2542	Valid
5	Memilih pembiayaan murabahah di KSPPS MBS karena Prosedur pembiayaan yang mudah dan sesuai hukum syariah	0.8158	0.2542	Valid
6	Merasa puas terhadap pelayanan pembiayaan murabahah di KSPPS MBS	0.7472	0.2542	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel keputusan nasabah yang memiliki 6 poin pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan oleh hasil Rhitung yang dari ke enam pernyataan diatas Rtabel sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diterima valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada penelitian ini reliable atau dapat diandalkan, uji reabilitas dilakukan dengan bantuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SPSS ver.23 dengan cara uji *cronbach alpha* (α) dengan kriteria apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka data tersebut dapat dikatakan reliable.

Tabel 4.15

Uji Reliability

Variabel	*Cronbach Alpha*	Keterangan
Tingkat Margin	0.840	Reliabel
Pengetahuan Nasabah	0.717	Reliabel
Prosedur Pembiayaan	0.883	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.820	Reliabel
Keputusan Nasabah	0.874	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.15 bahwa semuavariabel yang ada pada penelitian ini memiliki nilai > 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel yang ada pada penelitian ini reliable dengan tingkat reliability yang sangat tinggi.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas menggunakan uji statistik *kolmogrov smirnov*, jika nilai signifikansi > 0.05 maka nilai residual berdistribusi normal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.16

Uji Normalitas *Kolmogrov Smirnov*

		Unstandarized Residual
N		71
Normal Parametersa	Mean	0
	Std. Deviation	1.859462231
Most Extreme Differences	Absolute	0.098
	Positive	98
	Negative	0.078
Kolmogorov-Smirnov Z		0.757
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.616

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Hasil uji *kolmogrov smirnov* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.616 > 0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data pada penelitian ini memiliki distribusi yang normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS.ver23 dengan menggunakan *test for linierity* dengan taraf signifikan 0.05.

Tabel 4.17

Uji Linieritas X1*Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y* X1	Between (combined) Groups	419.933	10	41.993	13.748	0
	Linerity	267.653	1	267.653	87.628	0
	Deviation from linierity	152.28	9	16.92	5.54	0.599
	Within Groups	149.667	49	3.054		
	Total	569.6	59			

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.17 bahwa nilai sig. *deviation from linierity* yaitu sebesar 0.599>0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel Tingkat Margin (X1) dan Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.18

Uji Linieritas X2*Y

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y* X2	Between (combined) Groups	417.933	10	41.793	13.502	0
	Linerity	228.185	1	228.185	73.721	0
	Deviation from linierity	189.749	9	21.083	6.81	0.586
	Within Groups	151.667	49	3.095	1	
	Total	569.66	59			

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel 4.18 bahwa nilai sig. *deviation from linierity* yaitu sebesar 0.586>0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel Pengetahuan Nasabah (X2) dan Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.19

Uji Linieritas X3*Y

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y* X3	Between (combined) Groups	336.933	8	42.117	9.232	0
	Linerity	284.288	1	284.288	62.315	0
	Deviation from linierity	52.645	7	7.521	1.649	0.143
	Within Groups	232.667	51	4.562		
	Total	569.6	59			

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.19 bahwa nilai sig. *deviation from linierity* yaitu sebesar 0.143>0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel Prosedur Pembiayaan (X3) dan Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.20

Uji Linieritas X4*Y

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y* X4	Between (combined) Groups	153.7	7	21.957	2.745	0
	Linerity	88.007	1	88.007	11.004	0
	Deviation from linierity	65.693	6	10.949	1.369	0.245
	Within Groups	415.9	52	7.998		
	Total	569.6	59			

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.20 bahwa nilai sig. *deviation from linierity* yaitu sebesar 0.245>0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X4) dan Keputusan Nasabah (Y)

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dan mendeteksi apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* dan *variance inflation factor (VIF)*. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.21

Uji Multikolinieritas

Variabel	**VIF**	**Tolerance**	**Keterangan**
Tingkat Margin	1.9185	0.5212	Tidak Terjadi Multikolinieritas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengetahuan Nasabah	3.2656	0.3062	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Prosedur Pembiayaan	2.4462	0.4088	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	1.3168	0.7594	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 4.21 bahwa masing masing variabel memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 serta nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0.1, hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi multikolinieritas

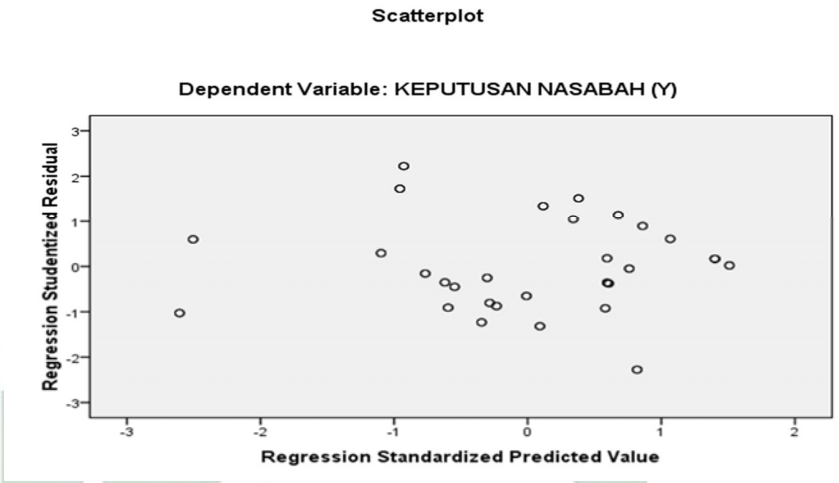
d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Analisis yang dilakukan menggunakan media grafik plot ZPRED dengan residualnya SRESID.

Gambar 4.1

Uji Heteroskedastisitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, titik titik tidak mengumpul diatas saja atau dibawah saja. Titik tidak membentuk pola teratur atau bergelombang, melebar kemudian menyempit. Titik titik menyebar secara rata diatas dan dibawah disekitar angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda adalah digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat, hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu

Tabel 4.22

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	B	Std. Error	T Hitung	Sig.
Kostanta	4.538	3.038	1.494	0.141
Tingkat Margin	0.450	0.106	4.241	0.000
Pengetahuan Nasabah	0.091	0.131	0.693	0.491
Prosedur Pembiayaan	0.548	0.131	4.195	0.000
Kualitas Pelayanan	0.022	0.119	0.188	0.852

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS.ver 23, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$Y=4.358+0.450X_1+0.091X_2+0.548X_3+0.022X_4+e$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel bebas dan terikat secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta adalah 4,538 artinya jika variabel tingkat margin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan adalah 0 maka keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 4,538
2. Nilai Koefisien regresi Tingkat Margin sebesar 0,450 artinya jika variabel X_1 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,450

3. Nilai Koefisien regresi Pengetahuan Nasabah sebesar 0,091 artinya jika variabel X_2 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,091
4. Nilai Koefisien regresi Prosedur Pembiayaan sebesar 0,548 artinya jika variabel X_3 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,548
5. Nilai Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,022 artinya jika variabel X_4 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,022

6. Uji Hipotesis

   a. Uji T

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat secara parsial atau masing-masing, hasil uji t pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.23

Uji T

Variabel	T Hitung	Sig.	Keterangan
Tingkat Margin	4.241	0.000	Berpengaruh Signifikan
Pengetahuan Nasabah	0.693	0.491	Tidak Berpengaruh Signifikan
Prosedur Pembiayaan	4.195	0.000	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Pelayanan	0.188	0.852	Tidak Berpengaruh Signifikan

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

1) Dapat dilihat pada tabel 4.23 bahwa nilai *Sig.* variabel tingkat margin sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 serta nilai T hitung sebesar 4,241 yang berarti lebih besar dari T tabel (2,004) hal itu berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan variabel tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera
2) Dapat dilihat pada tabel 4.23 bahwa nilai *Sig.* variabel pengetahuan nasabah sebesar 0,491 yang berarti lebih besar dari 0,05 serta nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

T hitung sebesar 0,693 yang berarti lebih kecil dari T tabel (2,004) hal itu berarti H_2 ditolak dan H_0 diterima, maka dapat disimpulkan variabel pengetahuan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

3) Dapat dilihat pada tabel 4.23 bahwa nilai *Sig.* variabel prosedur pembiayaan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 serta nilai T hitung sebesar 4,195 yang berarti lebih besar dari T tabel (2,004) hal itu berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan variabel prosedur pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

4) Dapat dilihat pada tabel 4.23 bahwa nilai *Sig.* variabel kualitas pelayanan sebesar 0,491 yang berarti lebih besar dari 0,05 serta nilai T hitung sebesar 0,188 yang berarti lebih kecil dari T tabel (2,004) hal itu berarti H_4 ditolak dan H_0 diterima, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersama-sama. Jika nilai Sig. < 0,05 dan F hitung > F tabel maka hipotesis diterima, maka artinya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil Uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.24

Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	365.602	4	91.400	24.642	0.000
Residual	203.998	55	3.709		
Total	569.600	59			

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 4.24 diperoleh F hitung sebesar 24,624 dengan nilai F tabel yaitu 2,54, sehingga Fhitung > Ftabel atau 24,624 > 2,54, serta tingkat nilai *Sig.* 0,000 < 0,05 maka dengan demikian berarti H_5 diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa baik suatu model untuk digunakan. Besaran nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai 1. Semakin mendekati 1artinya semakin besar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 2.25

Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,801	0,642	0,616	1,926

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti (2020)

Dapat dilihat dari tabel 2.25 nilai pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,616.Hal tersebut menunjukan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 61,6% , sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel penelitian lain yang tidak dibahas di penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan tentang penelitian Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah mengambil pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Bab ini merupakan pembahasan dari hasil penelitian yaitu data yang sudah diolah dan juga disajikan pada bab sebelumnya. Dalam pembahasan ini akan melihat hubungan antar variabel yang yang diteliti sebagai pembuktian atas hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah pembahasan atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat :

A. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Nasabah mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

Pada bab sebelumnya telah diperoleh hasil pengujian diantaranta, uji regresi linier berganda dan uji t. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel 4.22 diperoleh nilai koefisien regresi Tingkat Margin sebesar 0,450 artinya jika variabel X1 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,450 atau 45%. Selanjutnya pada uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf penelitian atau (α=0,05). Dapat disimpulkan bahwa tingkat margin memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Nilai koefisien sebesar 0,450 berarti bahwa ketika tingkat margin meningkat sebesar 1 satuan akan mendorong peningkatan keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,450. Pada hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah. Pada wawancara yang saya lakukan kepada M Dhany Adzani Dwi Ardana diperoleh bahwa saudara meyakini bahwa margin yang ditetapkan oleh KSPPS MBS telah sesuai dengan sistem keuangan syariah serta margin yang ditetapkan oleh KSSPS MBS sudah terjangkau.

Menurut responden lain, Suherianto menyatakan bahwa besaran margin yang ditetapkan oleh KSPPS MBS memiliki besaran yang kompetitif atau bisa dikatakan murah jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, disamping itu menurut beliau, besaran margin yang ditetapkan juga dirasa tidak memberatkan baginya. Selain itu, besaran yang ditetapkan juga telah mengandung unsur keadilan serta telah dilakukan kesepakatan sebelum mengambil pembiayaan Murabahah.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Komalasari (2018) yang berjudul "Pengaruh Tingkat Margin Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah" yang menunjukkan bahwa tingkat margin memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengaruh yang positif dan signifkan terhadap keputusan mengambil pembiayaan murabahah dengan koefisien 0,695 dan signifikasi 0,000

Dapat disimpulkan bahwa tingkat margin berperngaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Hal ini disebabkan dengan tingkat keyakinan dan kepercayaan nasabah yang masih tinggi menyebabkan tingkat keputusan nasabah juga meningkat

B. Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Pada bab sebelumnya telah diperoleh hasil pengujian diantaranta, uji regresi linier berganda dan uji t. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel 4.22 diperoleh nilai koefisien regresi pengetahuan nasabah sebesar 0,091 artinya jika variabel X2 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,091 atau 0,9%. Selanjutnya pada uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,491 dimana nilai tersebut lebih besar dari taraf penelitian atau (α=0,05). Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Nilai koefisien sebesar 0,091 berarti bahwa ketika pengetahuan nasabah meningkat sebesar 1 satuan akan mendorong

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peningkatan keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,091. Pada hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah.

Pada wawancara yang saya lakukan kepada Novita salah satu responden yang kami wawancara, bahwa beliau kurang mengetahui tentang pembiayaan murabahah di KSSPS Muamalah Berkah Sejahtera. Selain itu, beliau juga menuturkan bila masih memiliki keraguan apakah pembiayaan murabahah sudah sesuai dengan aturan pembiayaan syariah.

Menurut responden lain, Ika Panca Onaryati menuturkan bahwa masih terdapat keraguan apakah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera menggunakan sistem margin dan bukan sistem bunga. Keraguan ini diperkuat dengan jawaban dari Alvin Nur Rahma, dimana kurangnya kepercayaan terhadap sistem margin yg ada di KSPPS Muamalah Berkaah Sejahtera menyebabkan keraguan dalam pengambilan keputusan pembiayaan murabahah.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Virda Fatkhori' Yusuf Safitri (2017) yang berjudul "Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, Tingkat Keuntungan Bagi Hasil, Dan Fatwa Mui Tentang Keharaman Bunga Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Perbankan Syariah" yang menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah memiliki pengaruh dan tidak signifkan terhadap keputusan menggunakan perbankan syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal ini disebabkan dengan tingkat keraguan nasabah yang masih tinggi menyebabkan tingkat keputusan nasabah juga berkurang

C. Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Pada bab sebelumnya telah diperoleh hasil pengujian diantaranta, uji regresi linier berganda dan uji t. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel 4.22 diperoleh nilai koefisien regresi Prosedur Pembiayaan sebesar 0,548 artinya jika variabel X3 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,548 atau 54%. Selanjutnya pada uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf penelitian atau (α=0,05). Dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Nilai koefisien sebesar 0,548 berarti bahwa ketika prosedur pembiayaan meningkat sebesar 1 satuan akan mendorong peningkatan keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,548. Pada hasil tersebut dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disimpulkan bahwa prosedur berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah. Dari Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Titin Zulfatin, dimana menurut Saudara Titin prosedur pembiayaan murabahah dalam koperasi ini dirasa mudah untuk dimengerti bagi nasabah, selain itu pelaksanaan proses pembiayaan sesuai dengan yang telah disepakati sebelum mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Pada wawancara lain yang dilakukan oleh Nunik Mahmudah berpendapat bahwa prosedur pembiayaan yang dilakukan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dianggap telah sesuai dengan hukum syariah yang berlaku, selain itu beliau juga menilai bahwa tidak ada sistem bunga dalam prosedur pembiayaan dalam koperasi ini

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Duwi Handayani (2020) yang berjudul "Pengaruh Tingkat Margin Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murābahah Pada Bri Syariah Kcp Ngronggo Kediri" yang menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifkan terhadap keputusan mengambil pembiayaan murabahah dengan koefisien 0,963 dan signifikasi 0,000

Dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal ini disebabkan dengan tingkat keyakinan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepercayaan nasabah yang tinggi menyebabkan tingkat keputusan nasabah juga meningkat.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Pada bab sebelumnya telah diperoleh hasil pengujian diantaranta, uji regresi linier berganda dan uji t. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel 4.22 diperoleh nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,022 artinya jika variabel X4 ditingkatkan 1% dengan catatan variabel bebas lainnya dianggap konstan (0), maka akan meningkatkan keputusan nasabah mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,022 atau 0,2%. Selanjutnya pada uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,852 dimana nilai tersebut lebih besar dari taraf penelitian atau (α=0,05). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Nilai koefisien sebesar 0,022 berarti bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan akan mendorong peningkatan keputusan nasabah dalam mengambil Pembiayaan Murabahah di KPPS Muamalah Berkah Sejahtera sebesar 0,022. Pada hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut sri Rahayu yang termasuk dalam salah satu responden yang kami wawancara, beliau menyatakan bahwasannya karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera kurang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, hal inilah yang dinilai menyebabkan ketidakpuasan nasabah yang berujung pada keputusan untuk mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera menjadi berkurang.

Hal ini diperkuat oleh responden lain, Novita yang merasa kurang puas pada pelayanan oleh karyawan terhadap nasabah yang akan melakukan pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irma Dwi Arini (2019) yang berjudul "Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal Dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah" yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifkan terhadap keputusan mengambil pembiayaan murabahah dengan koefisien 0,069 dan signifikasi 0,543

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal ini disebabkan dengan tingkat ke tidak puasan nasabah yang masih tinggi menyebabkan tingkat keputusan nasabah juga berkurang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh tingkatmargin, pengetahuan nasabah, prosedur pembiayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah (studi kasus pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya) dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,450, nilai signifikasi yang lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0,000, sehingga 0,000 < 0,05 dan nilai T hitung yang lebih besar dari T tabel (2,004) yaitu sebesar 4,241, sehingga 4,241 > 2,004
2. Variabel pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,091, nilai signifikasi yang lebih besar dari α (0,05) yaitu sebesar 0,491, sehingga 0,491 > 0,05 dan nilai T hitung yang lebih kecil dari T tabel (2,004) yaitu sebesar 0,693, sehingga 0,693 < 2,004

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Variabel prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,548, nilai signifikasi yang lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0,000, sehingga 0,000 < 0,05 dan nilai T hitung yang lebih besar dari T tabel (2,004) yaitu sebesar 4,195, sehingga 4,195 > 2,004
4. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,022, nilai signifikasi yang lebih besar dari α (0,05) yaitu sebesar 0,852, sehingga 0,852 > 0,05 dan nilai T hitung yang lebih kecil dari T tabel (2,004) yaitu sebesar 0,188, sehingga 0,188 < 2,004

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi, untuk merubah atau menambah jumlah atau jenis variabel serta merubah tempat penelitian, hal tersebut bertujuan agar mendapatkan gambaran hasil yang berbeda serta lebih luas dari permasalahan yang akan diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera, untuk meningkatkan promosi dan sosialisasi tentang produk-produk KSPPS khususnya pembiayaan murabahah agar pengetahuan masyarakat akan pembiayaan ini semakin luas dan meningkat. Disamping itu, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada saat proses pembiayaan baik dari sarana prasarana maupun performa karyawan sehingga nasabah yang akan melakukan pembiayaan murabahah dapat merasa nyaman serta terlayani dengan baik..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agama RI, Departemen. *Alquran dan terjemahannya.* Bandung: CV Diponegoro, 2014.

Aini, Aisyah Nur. "Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murābahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo". Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Aisyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras, 2014.

Anggadini *"*Penerapan Margin Pembiayaan Murabahah Pada BMT Assalam Pacet*"*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.1, No. 2, Agustus, 2011.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

Cahyono, Bayu Ilham. "Analisis Sistem dan Prosedur pembiayaan KPRS Murabahah Untuk Mendukung Pengendalian Intern", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 25, No.1, hal 4, Agustus, 2015.

Cokrohadisumarto, Widiyanto bin Mislan. *BMT praktik dan kasus.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.

Danang, Sunyoto. *Metodologi Penelitian Akuntansi*",Bandung: PT. Refika Aditama Anggota IKAPI, 2013

Daniel, Moehar. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi.* Jakarta,: PT Bumi Aksara, 2002.

Engel, J., Blackwell, D., & Miniard. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995.

Fatwa Murabahah Dewan Syariah Nasional, www.mui.or.id Diakses pada 28 Februari 2020

Ghozali. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi Program AMOS Ver. 5.0.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gonroos, Christian. *Service Management and Marketing : A Momment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990.

Handoko, T Hani dan Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta: BPFE UGM, 2000.

Hidayat, Farid. "Alternative system pengawasan pada koperasi simpan pnjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) dalam mewujudkan compliance", *Jurnal Mahkamah*. Vol. 1, No. 2, Desember, 2016

Ismail, *perbankan syariah.* Jakarta: Kencana, 2011.

Janwari. *Lembaga Keuangan Syariah.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2015.

Karim, Adiwarman. *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid Satu.* Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen.* Jakarta: Prenhalindo, 2000.

Lawendatu, "Regresi Linier Berganda Untuk Menganalisis Pendapatan Petani Pala". *Jurnal Matematika dan Aplikasi*. Vol, 3, No. 1, Maret, 2014.

Mangkunegara, A. A Anwar Prabu. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Eresco Anggota IKAPI, 1998.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.

Mowen, John C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002.

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah Ed Revisi*. Yogyakarta: PT. Indeks, 2005.

Muhammad. *Manajemen dana bank syariah*. Jakarta: Rajawali Pers,2015.

Mulyadi. *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Ningsih,,Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen (Pengembangan Konsep dan Praktik Dalam Pemasaran.* Kudus: Nora Media Enterprise, 2010.

Nitisusastro. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan.* Bandung: Alfabeta, 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peter dan Olson. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Jakarta: Erlangga, 1999.

Prayitno, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014.

Priyono, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS.* Yogyakarta: MediaKom, 2008.

Rahma, Yusro. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Margin Murabahah Bank Syariah Di Indonesia*". Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol.9, No.1, April, 2016.

Rosyida N.T "Analisa Kebijakan Dalam Penetapan Margin Pada Pembiayaan Murabahah di PT. BPRS Amanah Ummah"*,Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 5 No. 1. Maret 2014.

Sarjono, Hariyadi dan Winda Julianita. *SPSS vs LISREL : "Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*". Jakarta: Salemba Empat, Cetakan Kedua, 2013.

Setiadi. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Penerbit Kencana, 2008.

Sholahudin, M. *Lembaga keuangan dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI), 2014.

Sholihah, Ummi. "Pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan)". Skripsi—IAIN Surakarta, 2016.

Sidiq. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pondok Pesantren Modern Islam Assalam Surakarta". *Jurnal; Managemen Sumber Daya Manusia*. Vol.7 No.1, Juni, 2013.

Sowmitra, Andi. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.* Yogyakarta: Ekonisia, 2003. hal 58.

Sudaryanto, Chandra Widi. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk Semarang)", *Jurnal;Ekonomi,* Vol. 6 No.1, 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono. *Metode penelitian pendidikan.* Bandung: Alfabeta, 2014.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Sumiyanto, Ahmad. *BMT Menuju koperasi modern.* Yogyakarta: ISES *Publishing*, 2008.

Sunyoto. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: CAPS, 2015.

Suwarman. *Perilaku Konsumen dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Wiroso. *Jual beli Murabahah.* Yogyakarta: UII Press, 2005.

Yahya, Rizal, Aji Erlangga Martaweja dan Ahim Abdurahim. *Akuntansi Perbankan Syariah.* Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Zeithaml. *Services Marketing -- Integrating Customer Focus Across The Firm*, New York: McGraw-Hill, 2009.

Zulkifli, Sunarto. *Panduan Praktis Transaksi Pembiayaan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id