

**PENGARUH TINGKAT *MARGIN* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA
PEMBIAYAAN MURABAHAH TAHUN 2016-2018
(Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang)**

SKRIPSI

**Disusun Guna Melengkapi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
Dalam Ilmu Ekonomi**



Disusun Oleh:

ANINDYA ZUNAINI

NIM. 1.5.0.5.0.3.6.0.5.4

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

Ade Yusuf Mujadid, M.Ag., H

NIP. 19670119 199803 1 002

Sawangan Elok Blok BF 2No. 16 RT. 04 RW. 07 Duren Mekar, Bojongsari.

Cita Sary Dja'akum, SHI., MEI

NIP. 19820422 201503 2 004

Prenggan Selatan KG II/980 RT. 027/006, Prenggan, Kotagede.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Anindya Zunaini

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara:

Nama : Anindya Zunaini

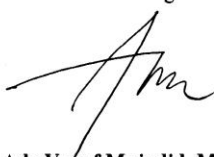
NIM : 1505036054

Judul Skripsi : ***Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Tahun 2016-2018 (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang)***

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing I



Ade Yusuf Mujadid, M.Ag., H

NIP. 19670119 199803 1 002

Semarang, 17 Maret 2019

Pembimbing II



Cita Sary Dja'akum, SHI., MEI

NIP. 19820422 201503 2 004



PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH TAHUN 2016-2018 (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang).

Penulis : Anindya Zunaini
NIM : 1505036054
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo dan dinyatakan LULUS dengan predikat Cumlaude pada tanggal:

26 Juli 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2018/2019.

Semarang, 31 Juli 2019

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Ari Kristrin Prastvoningrum, S.E., M.Si.
NIP. 197905122005012004

Sekretaris Sidang

H. Ade Yusuf Muiaddid, M.Ag.
NIP. 19670119199031002

Penguji Utama I

Dr. Ali Murtadho
NIP. 1971030199031003



Penguji Utama II

Henny Yuningrum, S.E., M.Si.
NIP. 19106-92007102005

Pembimbing I

H. Ade Yusuf Muiaddid, M.Ag.
NIP. 19670119199031002

Pembimbing II

Cita Sary Djalakum, S.H.I, M.E.I
NIP. 198204222015032004

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“... Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu ...” (Q.S. An-Nisa: 29)

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ،

وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ. (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَه)

Artinya:

“... Dari Suaib ar-Rumi ra. Bahwa Rasulullah bersabda, terdapat tiga yang didalam terdapat suatu keberkahan: jual-beli dengan cara tangguh, mudharabah, dan mencampurkan gandum dengan tepung yang dipergunakan untuk keperluan rumah tangga dan bukan dijual ...” (HR. Ibnu Majah).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada diri ini karena tiada daya serta upaya yang bisa dilakukan tanpa adanya nikmat dan kekuatan-Nya, shalawat serta salam saya junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang mana saya nantikan syafaatnya di hari akhir nanti. Dengan segala ketulusan hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Bambang Haryanto, bapak saya terkasih yang selalu mengajarkan arti kerja keras tanpa kenal putus asa, mengajarkan artinya menjadi seseorang yang kuat, sehingga menjadi teladan untuk anak-anaknya dan membantu berjualan sosis dan bakso bakar disore hari setelah beliau pulang kerja hingga malam tiba tanpa kenal lelah.
2. Ibu Sunarningsih, ibu saya tercinta yang selalu mengajarkan kepada saya kebaikan, kesabaran, dan tak pernah berhenti mendidik serta mendoakan untuk kelancaran skripsi saya serta mendoakan yang terbaik untuk keluarga dan anak-anaknya.
3. Fatma Afriani dan Rudy Agnesia Chayadi, kedua kakak kandung saya yang selalu mendampingi dan mengasihi saya selama ini.
4. Onky Aditia, sahabat sekaligus kakak yang selalu memberi semangat selama saya duduk dibangku perkuliahan ini.

5. Segenap Keluarga Mas'roin yang beliau-beliau selalu memberikan nasihat yang terbaik serta mendoakan agar saya diberi kelancaran dan tercapai cita-cita untuk terus melangkah kedepan.
6. Segenap keluarga PBAS B' 15 dimana telah memberikan dukungan dan tempat mencurahkan hati dalam suka maupun duka selama dibangku kuliah ini selama kurang lebih 4 tahun lamanya.
7. Segenap teman-teman saya Ratih Desiana, Puspita Ayu Larashinta, Erni Ismawati, Asgita Wulandari, dan Mila yang selalu memberi motivasi untuk secepatnya menyelesaikan skripsi.
8. Semua pelanggan "SOSIS DELICIOUS" yang sudah mempercayakan rasa, serta sering membeli sosis, bakso, tempura, bintang, dan scallop di Lapak *Delicious* dimana telah sangat membantu saya menopang biaya kuliah saya dari awal hingga akhir.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung-jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi sebagai rujukan.

Boja, 20 Juli 2019

Deklarator



METERAI
TEMPEL
77EB1AFFB08667351
6000
RIBURUPIAH

Anindya Zunaini

NIM. 1505036054

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah*. Peneliti menggunakan 80 data responden nasabah pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah KC. Semarang pada populasi nasabah pembiayaan *murabahah* pada tahun 2016-2018. Data yang dikumpulkan tersebut menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* dan dokumentasi serta menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel responden dengan bantuan SPSS 16.0. Penelitian ini dianalisis dengan teknik pengujian dengan metode analisa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R Square), uji regresi berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian pada uji T diperoleh bahwa pengaruh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah. Nilai t hitung variabel tingkat *margin* t hitung sebesar $6,469 > t$ tabel $2,287$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta variabel tingkat kualitas pelayanan t hitung sebesar $7,805 > t$ tabel $2,287$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Pada uji F tingkat *margin* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* pada tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah dilihat dari F hitung $> F$ tabel dengan nilai $130,955 > 3,11$ dan nilai probabilitas *value* (taraf signifikan) sebesar $0,000 < 0,05$.

Kemudian dalam pengujian koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa kedua variabel independen dimana tingkat *margin* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* senilai $0,773$ atau $77,3\%$ yang dapat diartikan bahwa terdapat adanya pengaruh dari variabel tingkat *margin* dan kualitas

pelayanan dan sisanya senilai 22,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel dan indikator lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* sehingga dapat menghasilkan nilai yang lebih tinggi serta dapat memberikan gambaran yang lebih luas terhadap permasalahan yang diteliti.

Kata Kunci : Tingkat Margin, Kualitas Pelayanan, dan Minat Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat, dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Pengaruh Tingkat *Margin* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah* Tahun 2016-2018 (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang). Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu dari syarat menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Skripsi ini dapat selesai berkat adanya bantuan dari pihak bimbingan dan dorongan serta perhatiannya, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dra. Nur Huda, M.Ag. Selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo.

4. Heny Yuningrum, S.E., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Ade Yusuf Mujadid, M.Ag., H Selaku Pembimbing I Dosen UIN Walisongo Semarang.
6. Cita Sary Dja'akum, SHI., MEI. Selaku Pembimbing II Dosen UIN Walisongo Semarang.
7. Prof. Mujiyono, M.Ag. Selaku Wali Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
8. Seluruh Dosen pengajar Program S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang, yang sudah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal untuk menyongsong masa depan.
Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pengetahuan dengan memberikan rujukan penelitian dari buku-bukunya.
9. Sahabat-sahabat semua dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang sudah memberikan dukungan, partisipasi, dan doanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini dan penulis percaya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Boja, 20 Juli 2019

Hormat Saya,

Anindya Zunaini

NIM.

1505036054

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xvii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xix
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	16
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	17
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Tingkat Margin	21
2.1.1 Pengertian Margin	21

2.2.1 Indikator Dalam Penetapan Tingkat Margin.....	26
2.2 Tingkat Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.2 Dasar-Dasar Pelayanan Bank.....	35
2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan	37
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	38
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	42
2.3 Minat Nasabah	45
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adanya Minat Nasabah	47
2.3.2 Indikator Minat Beli	53
2.3.3 Pembiayaan	54
2.4 Penelitian Terdahulu	63
2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	69

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	73
3.2 Sumber Data	74
3.3 Teknik Pengumpulan Data	75
3.4 Populasi dan Sampel	76
3.5 Variabel Penelitian	79
3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisa Data.....	81
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	81

3.6.2 Asumsi Klasik	84
3.6.3 Uji Hipotesis.....	88

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Penelitian	91
4.1.1 Deskripsi Objek atau Lokasi.....	91
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan.....	91
4.1.3 Sejarah BPRS Suriyah	92
4.1.4 Struktur Organisasi BPRS Suriyah Semarang.....	96
4.1.5 Penjabaran Tugas dan Wewenang Masing-Masing Bagian	97
4.1.5.1 Direksi BPRS Suriyah	97
4.1.5.2 Kepala Cabang BPRS Suriyah	98
4.1.5.3 Bank Officer	98
4.1.5.4 Accounting Officer	99
4.1.5.5 Admin.....	99
4.1.5.6 Founding Officer	100
4.1.5.7 Customer Service	101
4.1.5.8 Teller	101
4.1.5.9 Security	102
4.2 Gambaran Responden Penelitian	103
4.3 Hasil Pengujian	109
4.3.1 Uji Validitas.....	109

4.3.2 Uji Reliabilitas	113
4.3.3 Uji Normalitas.....	115
4.3.4 Uji Multikolinieritas.....	118
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	119
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	121
4.3.7 Uji Regresi Linier Berganda	122
4.3.8 Uji Hipotesis	125
4.3.8.1 Uji F	125
4.3.8.2 Uji t	127

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	132
5.3 Rekomendasi.....	133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Peningkatan aset perbankan syariah pada periode Tahun 2016-2018 Milliar Rupiah	5
Tabel 2 Indikator Utama Perbankan Syariah Juni 2018	6
Tabel 3 Plafond Angsuran Pembiayaan <i>Murabahah</i>	11
Tabel. 4 Penelitian Terdahulu	64
Tabel. 5 Stuktur Organisasi	96
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	104
Tabel. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	105
Tabel. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	106
Tabel. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	107
Tabel. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembiayaan Yang Diterima	108
Tabel. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Margin (X_1)	110
Tabel. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan (X_2)	111
Tabel. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah	112
Tabel. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel X_1, X_2, Y	114

Tabel. 16 Hasil Uji Normalitas.....	115
Tabel. 17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	118
Tabel. 18 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	120
Tabel. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	121
Tabel. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	122
Tabel. 21 Hasil Uji F.....	126
Tabel. 22 Hasil Uji T.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	68
Gambar. 2 Grafik Normalitas	117

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel X1
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel X2
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, dan Y
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Multikoleniaritas
- Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Glejser
- Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji F
- Lampiran 13 Hasil Uji t

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ada banyak pendapat mengenai pengertian dalam kajian ekonomi Islam. Dawam Rahardjo¹, menjelaskan ekonomi Islam ke dalam tiga kemunculan pemaknaan *pertama* ekonomi Islam merupakan suatu ilmu yang berdasarkan nilai ataupun ajaran Islam. *Kedua*, ekonomi Islam adalah suatu sistem yang menyangkut mengenai pengaturan, hal ini dimaksudkan pengaturan ekonomi didalam suatu masyarakat atau negara berdasarkan metode tertentu. Kemudian yang *Ketiga*, ekonomi Islam mencakup ketiganya dengan penekanan terhadap konsep dan sistemnya. Ketiga wilayah tersebut yaitu teori, sistem, serta kegiatan perekonomian umat Islam adalah tiga landasan dalam membentuk sebuah sinergi.

Menurut Adiwarmarman Karim,² tiga wilayah tersebut menjadi upaya penegakan syariah dalam suatu bidang ekonomi Islam yang di kerjakan secara akumulatif. Bebebrapa definisi serta pengertiannya sudah di kemukakan oleh para pakar antara lain, Monzer Kahf dalam bukunya

¹ M. Dawam Rahardjo, *Islam dan Transformasi Sosial Ekonomi*, Jakarta: LSAF, 1999, Hal. 3-4

²Adiwarmarman Karim, *Ekonomi Mikro Islami*(Jakarta: IIIT Indonesia, 2003).

“*The Islamic Economy*” yang menjelaskan bahwa ekonomi merupakan *subset* bagian dari agama. Dalam paradigma Islam yang merujuk terhadap Al-Qur’an dan Sunnah³. Menurut Kahf juga, ekonomi Islam bersifat interdisipliner dalam kajian ekonomi Islam tidak bisa berdiri sendiri namun perlu adanya penguasaan yang tepat dan mendalam terhadap ilmu syariah serta ilmu pendukungnya dan ilmu yang memiliki sifat sebagai *tool of analysis* seperti statistik, matematika, logika, serta ushul fiqh.

Dengan demikian untuk mendukung dan memajukan ekonomi, memproduksi barang dan jasa dalam kegiatan produksi serta mengkonsumsi hasilnya dan mendistribusikannya seharusnya berpijak kepada ajaran agama Islam. Artinya, apabila kita merujuk pada ajaran Islam, tujuan hidup mardatillah harus menjadikan dasar (mengarahkan dan mengilhami) antara niat serta cara untuk memperoleh tujuan dalam kegiatan ekonominya (*kaifiat*) dan dalam pengertian itu ilmu ekonomi Islam adalah upaya sistematis yang mempelajari masalah yang muncul dalam tatanan ekonomi serta perilaku manusia dan interaksi antar keduanya.

³ Monzer Kahf, *The Islamic Economy, Plainfield: Muslim Student Association (US-canada)*, 1978,

Bank syariah merupakan lembaga dibidang keuangan yang menggunakan prinsip syariah berdasarkan AL-Qur'an dan Sunnah yang menjadikan sebuah alternatif untuk kaum muslimin di Indonesia terhadap persoalan pertentangan bunga dan riba. Keberadaan bank syariah masih terbilang baru, berbeda dengan negara maju, negara Indonesia merupakan negara yang masih dalam tingkatan berkembang dan kurangnya pemahaman tentang perbankan syariah belum terlalu memahami.⁴ Perkembangan ini ditandai dengan adanya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah⁵, Bank Syariah adalah suatu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah maupun prinsip hukum Islam yang diatur didalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti halnya prinsip keadilan maupun keseimbangan (*'adl wa tawazun*), alamiyah (*universalisme*), kemaslahatan (*maslahah*), serta tidak mengandung unsur *riba*, *maysir*, *gharar*, *dzolim* dan obyek haram. Perbankan syariah juga menjalankan fungsi sosial seperti *baitul maal*, seperti halnya menerima dana yang bersumber dari zakat, infak, sedekah,

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005) cetakan ke-2 halaman 7-8

⁵<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>

hibah maupun dana sosial lainnya untuk di berikan kepada pengelola waqaf (*nadzir*) sesuai kehendak pemberi waqaf (*wakif*).

Pangsa pasar perbankan yang ada di Indonesia pada kurun waktu tahun 2017 yakni mencapai 5,74%. Perbankan syariah mengalami adanya pertumbuhan nasabah yang sangat tinggi pada tahun 2018 sebesar 15,2% atau jauh lebih tinggi dari adanya pertumbuhan lembaga perbankan konvensional secara nasional mencapai 8,4%. “Meski masih terbilang masih kecil dalam “*market share*”nya namun laju pertumbuhan yang cukup tinggi yaitu 15.2% dan jauh lebih tinggi presentasinya dari pada perbankan konvensional,” kata pemimpin Divisi Keuangan BNI Syariah Wahyu Avianto di acara workshop dengan tema “Meneropong Celah Bisnis Melalui Akad-akad dalam Perbankan Syariah” di Jakarta, Senin 16 April 2018 (*sumber: pikiran-rakyat.com 16 April 2018*). Hal ini dapat kita lihat dari aset yang dimiliki oleh perbankan syariah selama kurun waktu tiga tahun terakhir yang mengalami peningkatan yang di dukung dengan bertambahnya aset yang dimiliki. Dengan melihat:

Tabel 1
Peningkatan aset perbankan syariah pada periode
Tahun 2016-2018
*Milliar Rupiah

Tahun	2016	2017	2018
Jumlah Aset	254.184	288.027	306.121

Sumber: Data dan Statistik OJK tahun 2016-2018

Perbankan Syariah pada posisi bulan juni 2018 menghasilkan pertumbuhan yang positif serta adanya intermediasi yang membaik dari adanya peningkatan aset senilai 444.43 triliun rupiah, Pembiayaan Yang Disalurkan (PYD) senilai 303.54 triliun rupiah, Dana Pihak Ketiga (DPK) senilai 348.38 triliun rupiah yang memiliki pencapaian lebih tinggi dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya di tahun 2017.

Tabel 2
Indikator Utama Perbankan Syariah
Juni 2018

Industri Perbankan	Jumlah Institusi	Jumlah Kantor	Asset (dalam triliun rupiah)	PYD (dalam triliun rupiah)	DPK (dalam triliun rupiah)
Bank Umum Syariah (BUS)	13	1.827	294.30	189.68	241.07
Unit Usaha Syariah (UUS)	21	349	138.88	105.34	100.14
BPRS	168	459	11.24	8.52	7.17
Total	202	2.635	303.54	303.54	348.38

Sumber: Data dan Statistik OJK tahun 2018

Dari adanya kegiatan operasional Bank Syariah dengan jumlah pembiayaan senilai Rp. 303.54 Triliun dan jumlah rekening sebanyak 5.24 juta nasabah,

a. Akad yang mendominasi adanya pencapaian keuntungan adalah:

- Akad Murabahah senilai 51.77%
- Akad Musyarakah senilai 36.86%
- Akad Mudharabah senilai 5.27%
- Akad Ijarah senilai 3.18%

- Akad Qardh senilai 2.18%
- Akad Istishna senilai 0.47%
- Akad lain-lain senilai 0.27%

b. Hasil pencapaian sektor terbesar dihasilkan oleh:

- Sektor Rumah Tangga 41.48%
- Sektor Perdagangan Besar dan Eceran 11.16%
- Sektor Industri Pengolahan 7.77%
- Sektor Kontruksi 7.47%
- Sektor Perantara Keuangan 6.02%

c. Jenis Penggunaan dana:

- Konsumsi 42.42%
- Modal Kerja 34.70%
- Investasi 22.88%

Dari hasil penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp. 343.38 Triliun dengan jumlah rekening sebesar 27.27 juta nasabah yang menginvestasikan dananya pada sektor perbankan syariah, meliputi:

a. Jangka waktu:

- 1 bulan 71.69%
- 3 bulan 16.91%
- 6 bulan 5,94%
- 12 bulan 5.38%

b. Instrumen pembagian dana *Funding*, meliputi:

- Giro	12,77%
- Tabungan	29,81%
- Deposito	57,42%

Per juni 2018 total aset keuangan syariah indonesia (tidak termasuk saham syariah), mencapai Rp. 1.204,47 triliun atau USD 83,62 miliar (kurs tengah BI per 29 Juni 2018 = Rp.14.404,00/USD) dengan jumlah market share mencapai 8,47% yang di pengaruhi pada sektor perbankan sebesar 5.70%, pada sektor IKNB Syariah sebesar 4.09%, dan Pasar Modal Syariah sebesar 15.28%.⁶

Salah satu bank syariah antara lain BPRS Suriyah dimana mulai beroperasi menjalankan kegiatan usaha dibidang perbankan syariah sejak tanggal 1 April 2005 setelah mendapat Salinan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 7/14/KEP.GBI/2005 tanggal 21 Maret 2005 tentang Pemberian Izin Usaha PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. PT BPRS Suriyah cabang Semarang didirikan oleh

⁶[https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Indonesia-Juni-2018/Snapshot%20Juni%202018%20\(final\).pdf#search=market%20share%20perbankan%20syariah%20tahun%202018](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Indonesia-Juni-2018/Snapshot%20Juni%202018%20(final).pdf#search=market%20share%20perbankan%20syariah%20tahun%202018)

⁷<http://www.banksuriyah.com/sejarah/>

umat Islam dan dipelopori tokoh pengusaha Cilacap yaitu Bapak Drs. H. Mulia Budy Artha dan Ibu Dra. Hj. Siti Fattimah beserta jajaran keluarga yang terletak berada diluar daerah Cilacap yang menginginkan terbentuknya suatu lembaga keuangan yang mekanisme dan operasional berdasarkan prinsip syariah di Kabupaten Cilacap serta memiliki produk pembiayaan Murabahah Suriyah dengan keuntungan yang diperoleh pihak Bank dalam bentuk margin dari kegiatan pengguliran dana yang dilakukan kepada Nasabahnya. Keuntungan atau biasa kita kenal dengan istilah margin suatu ciri khas dari lembaga keuangan tanpa unsur bunga (ribawi), dinamakan margin sebab bank mendapatkan profit dari upaya mengelola dana nasabah (pihak ketiga).

Dalam upaya melakukan kegiatan pengguliran dana milik nasabah, DSN MUI mengeluarkan fatwa yang menjelaskan bahwa pembiayaan yang dibenarkan adalah pembiayaan berdasarkan adanya prinsip *murabahah*. Hal ini merupakan suatu kegiatan operasional Bank syariah dalam menyalurkan dananya terhadap pihak lain selain berpedoman terhadap prinsip syariah. Penyaluran dana bank kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan didasarkan atas adanya

kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.⁸

Produk pembiayaan murabaha merupakan salah satu yang dimiliki dari BPRS Suriyah dalam sarana pengguliran dana berbasis jual-beli demi melayani nasabahnya baik dalam bentuk pembiayaan investasi produktif maupun pembiayaan untuk konsumtif. Pembiayaan murabahah adalah sebuah produk yang menjadikan unggulan di BPRS Suriyah dikarenakan menyumbang peran yang besar bagi pihak Bank dalam mendapatkan pendapatan.

Dalam kegiatan penyaluran dana nasabah dalam bentuk pembiayaan murabahah, bank melakukan usaha dengan cara melakukan pembiayaan kepada nasabah lain yang kekurangan dana. Pembiayaan merupakan suatu peranan penting untuk mengelola dana yang dimiliki oleh deposan, sebab adanya pembiayaan merupakan suatu pendapatan usaha terbesar dalam kegiatan operasional perbankan dan tentunya pula mempengaruhi terhadap keuntungan (*margin*). Apabila terjadi peristiwa dimana bank tidak dapat menyalurkan dana melalui pembiayaan secara keseluruhan, sementara dana yang dihasilkan oleh para nasabah pihak ketiga (*shahibul maal'*) semakin bertambah, maka akan berdampak adanya dana yang

⁸Drs. Ismail, *perbankan syari'ah*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), halaman 105-106

idle (mengganggu/mengendap) dan berpengaruh terhadap margin bagi hasil pendapatan antara kedua belah pihak. Hal tersebut juga akan mengakibatkan adanya penurunan dana dari pihak ketiga (DPK) pada Bank Syariah.

Kinerja pada perbankan syariah lebih menekankan pada *margin* pada akad pembiayaan, dimana dana yang nantinya akan di salurkan dalam bentuk pembiayaan, kemudian keuntungan yang didapatkan akan di bagi hasilkan sesuai kesepakatan awal bersama. Apabila dana yang dipinjamkan kepada nasabah cukup besar maka keuntungan yang didapatkan juga besar.

Tabel 3
Plafond Angsuran Pembiayaan *Murabahah*

PLAFOND	ANGSURAN / CICILAN						
	12 bulan	18 bulan	24 bulan	30 bulan	36 bulan	48 bulan	60 bulan
Rp 5.000.000	Rp 475.000	Rp 336.111	Rp 266.667	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Rp10.000.000	Rp 950.000	Rp 672.222	Rp533.333	Rp 450.000	Rp 394.444	Rp325.000	Rp 283.333
Rp15.000.000	Rp1.425.000	Rp 1.008.333	Rp 800.000	Rp 675.000	Rp 591.667	Rp487.500	Rp 425.000
Rp20.000.000	Rp1.900.000	Rp 1.344.444	Rp 1.066.667	Rp 900.000	Rp 788.889	Rp650.000	Rp 566.667
Rp25.000.000	Rp2.375.000	Rp 1.680.556	Rp 1.333.333	Rp1.125.000	Rp 986.111	Rp812.500	Rp 708.333
Rp30.000.000	Rp2.850.000	Rp 2.016.667	Rp 1.600.000	Rp1.350.000	Rp1.183.333	Rp975.000	Rp 850.000
Rp35.000.000	Rp3.325.000	Rp2.352.778	Rp 1.866.667	Rp1.575.000	Rp1.380.556	Rp1.137.500	Rp 991.667
Rp40.000.000	Rp3.800.000	Rp2.688.889	Rp2.133.333	Rp1.800.000	Rp1.577.778	Rp1.300.000	Rp1.133.333
Rp45.000.000	Rp4.275.000	Rp3.025.000	Rp2.400.000	Rp2.025.000	Rp1.775.000	Rp1.462.500	Rp1.275.000
Rp50.000.000	Rp4.750.000	Rp3.361.111	Rp2.666.667	Rp2.250.000	Rp1.972.222	Rp1.000	Rp1.416.667
Rp55.000.000	Rp5.225.000	Rp3.697.222	Rp2.933.333	Rp2.475.000	Rp2.169.444	Rp1.787.500	Rp1.558.333

Rp60.000.000	Rp5.700.000	Rp4.033.333	Rp3.200.000	Rp2.700.000	Rp2.366.667	Rp1.950.000	Rp1.700.000
Rp65.000.000	Rp6.175.000	Rp4.369.444	Rp3.466.667	Rp2.925.000	Rp2.563.889	Rp2.112.500	Rp1.841.667
Rp70.000.000	Rp6.650.000	Rp4.705.556	Rp3.733.333	Rp3.150.000	Rp2.761.111	Rp2.275.000	Rp1.983.333
Rp75.000.000	Rp7.125.000	Rp5.041.667	Rp4.000.000	Rp3.375.000	Rp2.958.333	Rp2.437.500	Rp2.125.000
Rp80.000.000	Rp7.600.000	Rp5.377.778	Rp4.266.667	Rp3.600.000	Rp3.155.556	Rp2.600.000	Rp2.266.667
Rp85.000.000	Rp8.075.000	Rp5.713.889	Rp4.533.333	Rp3.825.000	Rp3.352.778	Rp2.762.500	Rp2.408.333
Rp90.000.000	Rp8.550.000	Rp6.050.000	Rp4.800.000	Rp4.050.000	Rp3.550.000	Rp2.925.000	Rp2.550.000
Rp95.000.000	Rp9.025.000	Rp6.386.111	Rp5.066.667	Rp4.275.000	Rp3.747.222	Rp3.087.500	Rp2.691.667
Rp100.000.000	Rp9.500.000	Rp6.722.222	Rp5.333.333	Rp4.500.000	Rp3.944.444	Rp3.250.000	Rp2.833.333
Rp110.000.000	Rp10.450.000	Rp7.394.444	Rp5.866.667	Rp4.950.000	Rp4.338.889	Rp3.575.000	Rp3.116.667
Rp120.000.000	Rp11.400.000	Rp8.066.667	Rp6.400.000	Rp5.400.000	Rp4.733.333	Rp3.900.000	Rp3.400.000
Rp130.000.000	Rp12.350.000	Rp8.738.889	Rp6.933.333	Rp5.850.000	Rp5.127.778	Rp4.225.000	Rp3.683.333
Rp140.000.000	Rp13.300.000	Rp9.411.111	Rp7.466.667	Rp6.300.000	Rp5.522.222	Rp4.550.000	Rp3.966.667
Rp150.000.000	Rp14.250.000	Rp10.083.333	Rp8.000.000	Rp6.750.000	Rp5.916.667	Rp4.875.000	Rp4.250.000
Rp160.000.000	Rp15.200.000	Rp10.755.556	Rp8.533.333	Rp7.200.000	Rp6.311.111	Rp5.200.000	Rp4.533.333
Rp170.000.000	Rp16.150.000	Rp11.427.778	Rp9.066.667	Rp7.650.000	Rp6.705.556	Rp5.525.000	Rp4.816.667
Rp180.000.000	Rp17.100.000	Rp12.100.000	Rp9.600.000	Rp8.100.000	Rp7.100.000	Rp5.850.000	Rp5.100.000
Rp190.000.000	Rp18.050.000	Rp12.772.222	Rp10.133.333	Rp8.550.000	Rp7.494.444	Rp6.175.000	Rp5.383.333
Rp200.000.000	Rp19.000.000	Rp13.444.444	Rp10.666.667	Rp9.000.000	Rp7.888.889	Rp6.500.000	Rp5.666.667
Rp210.000.000	Rp19.950.000	Rp14.116.667	Rp11.200.000	Rp9.450.000	Rp8.283.333	Rp6.825.000	Rp5.950.000
Rp220.000.000	Rp20.900.000	Rp14.788.889	Rp11.733.333	Rp9.900.000	Rp8.677.778	Rp7.150.000	Rp6.233.333
Rp230.000.000	Rp21.850.000	Rp15.461.111	Rp12.266.667	Rp10.350.000	Rp9.072.222	Rp7.475.000	Rp6.516.667
Rp240.000.000	Rp22.800.000	Rp16.133.333	Rp12.800.000	Rp10.800.000	Rp9.466.667	Rp7.800.000	Rp6.800.000
Rp250.000.000	Rp23.750.000	Rp16.805.556	Rp13.333.333	Rp11.250.000	Rp9.861.111	Rp8.125.000	Rp7.083.333
Rp260.000.000	Rp24.700.000	Rp17.477.778	Rp13.866.667	Rp11.700.000	Rp10.255.556	Rp8.450.000	Rp7.366.667
Rp270.000.000	Rp25.650.000	Rp18.150.000	Rp14.400.000	Rp12.150.000	Rp10.650.000	Rp8.775.000	Rp7.650.000
Rp280.000.000	Rp26.600.000	Rp18.822.222	Rp14.933.333	Rp12.600.000	Rp11.044.444	Rp9.100.000	Rp7.933.333
Rp290.000.000	Rp27.550.000	Rp19.494.444	Rp15.466.667	Rp13.050.000	Rp11.438.889	Rp9.425.000	Rp8.216.667
Rp300.000.000	Rp28.500.000	Rp20.166.667	Rp16.000.000	Rp13.500.000	Rp11.833.333	Rp9.750.000	Rp8.500.000
Rp...

Sumber: Data Publikasi BPRS Suriyah pada 27 februari

2019

Dari adanya tabel 3 maka dapat dianalisa bahwa peminjaman pembiayaan sebesar Rp. 1.000.000 dalam kurun waktu 1 tahun maka tingkat *margin* yang diperoleh pihak bank sebesar 14% menghasilkan nilai sebesar 700.000 untuk keuntungan yang diambil oleh pihak BPRS Suriyah, dengan pembiayaan dalam kurun waktu 1 tahun (12 bulan), 1,5 tahun (18 bulan), 2 tahun (24 bulan) dan untuk tempo 12 bulan peminjam wajib melakukan pembayaran angsuran sebesar Rp.475.000, 18 bulan Rp.336.111 (dibulatkan Rp.337.000), 24 bulan Rp. 266,667 (dibulatkan Rp. 267.000), untuk pinjaman Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000 paling lama pelunasan pinjaman hanya dalam kurun waktu 2 tahun (24 bulan) sedangkan untuk pinjaman lebih dari 10.000.000 dapat diangsur selama 2,5 tahun sampai 4 tahun.

Dari keterangan diatas yang membedakan dari setiap pembayaran pinjaman dan besaran angsuran pembayaran cicilan adalah besarnya suatu pinjaman yang diambil serta jangka waktu dalam peminjaman sehingga menghasilkan angsuran pembayaran berbeda setiap nasabah dengan tingkat *margin* tetap yang diperoleh pihak bank sesuai kesepakatan awal yang disetujui oleh nasabah dalam akad perjanjian pembiayaan murabahah. Dalam hal ini dalam penentuan keuntungan yang diperoleh bank (*margin*) lembaga keuangan syariah seperti BPRS Suriyah untuk penetapannya masih ditentukan terlebih

dahulu sebagai bahan patokan untuk memberikan pembiayaan agar tidak terjadi perbedaan margin setiap nasabahnya. Pihak bank biasanya akad menjelaskan berapan presentase *margin* yang diambil oleh pihak bank agar tidak terjadi ketidakjelasan transaksi sewaktu berlangsungnya akad.

Selain adanya tingkat *margin*, kualitas pelayanan juga sangat dibutuhkan oleh pihak BPRS Suriyah untuk menarik daya minat nasabah agar loyalitas untuk meminjam di bank tersebut sebab kualitas pelayanan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha maka pada umumnya pihak nasabah akan merasa senang jika di berikan pelayanan yang baik, ramah, dan kedekatan antara nasabah dengan pihak bank seperti saudara yang saling membutuhkan serta adanya rasa tolong menolong. Namun dalam hal ini pihak BPRS Suriyah terdapat suatu kekurangan yang ada pada penelitian yang peneliti rasakan yaitu terkait masalah tingkat margin yang cukup tinggi dibandingkan dengan bunga di bank umum konvensional maupun di BPR konvensional.

Walaupun begitu adanya sebuah kekurangan tidak dijadikan alasan oleh pihak BPRS Suriyah untuk kalah dari lembaga keuangan syariah yang lainnya karena BPRS Suriyah memiliki pelayanan yang lain misalnya adanya suatu keramahan yang dilakukan oleh para pegawai dan petugas BPRS Suriyah dalam memberikan *service excellent* kepada

pihak nasabah, misalnya syarat yang diberikan sebagai proses pencairan dana tidak rumit dan cepat mengakses pemberian pengajuan pembiayaan kepada pihak pimpinan dan dalam proses pembayaran angsuran yang di lakukan nasabah tidak harus datang ke bank. Pihak bank memberikan kemudahan kepada nasabahnya dengan sistem “jemput bola”, dimana pihak marketing akan menarik tagihan ke rumah ataupun tempat kerja nasabah yang sibuk dengan rutinitasnya sehingga mengurangi adanya kredit macet dengan tujuan agar memudahkan nasabah dalam rangka melunasi hutangnya, hal ini di lakukan pihak marketing dalam waktu jam kerja bank maupun diluar jam operasional bank.

Dari latar belakang masalah tersebut maka peneliti akan meneliti lebih lanjut tentang “PENGARUH *MARGIN* DAN KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH*” TAHUN 2016-2018 (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang).

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu adanya pembahasan mengenai luasnya ruang lingkup tentang tingkat *margin* pada pembiayaan murabahah, maka penulis akan membahas tentang Pengaruh *Margin* dan Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah. Berdasarkan kajian

diatas, maka akan dirumuskan ke dalam pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah tingkat *margin* berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang?
- b. Apakah kualitas pelayanan bank berpengaruh terhadap minat nasabah untuk melakukan pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang?
- c. Apakah besarnya margin dan kualitas pelayanan bank berpengaruh terhadap minat nasabah untuk melakukan pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat *margin* terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap minat nasabah untuk melakukan pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan bank terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah Cabang Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT. BPRS Suriyah demi kemajuan perusahaan kedepannya.

b. Bagi UIN Walisongo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya khasanah penelitian lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Untuk menambah bahan informasi yang dapat digunakan kepada pihak manajemen bank sebagai sarana mengetahui *margin* yang sesuai dengan proporsi serta kualitas pelayanan yang akan memberikan kepuasan untuk nasabah dimana akan memicu minat bagi para mitra agar meminjamkan dananya di BPRS Suriyah

1.4 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini penulis akan menjelaskan tentang latarbelakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang tingkat *margin*, kualitas pelayanan, minat nasabah, BPRS, Pembiayaan *murabahah*, hukum *murabahah*, akad, rukun, serta syarat pembayaran pembiayaan *murabahah*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, variabel-variabel penelitian, intrsumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data (d disesuaikan dengan teknik analisis yang digunakan), hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan dari penelitian, kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang mendukung dan mana yang tidak mendukung oleh data. Implikasi dari penelitian yang menunjukkan kemungkinan penerapannya. Kelebihan dan kekurangan, saran-saran yang

berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan penulis dan saran bagi penelitian yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tingkat Margin

2.1.1 Pengertian *Margin*

Menurut Gozali dalam bukunya Ummi Sholihah, *margin* adalah perbandingan dari harga beli dan harga jual dan masih keuntungan kotor dari adanya transaksi jual-beli.⁹ Jadi, *margin* adalah suatu harga perolehan dan keuntungan dari hasil kesepakatan penjual dengan pembeli dari adanya transaksi jual-beli (*murabahah*). Misalnya, seseorang membeli suatu barang kemudian ia menjualnya kembali barang tersebut dengan tambahan keuntungan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh pembeli.

Margin keuntungan secara teknis adalah suatu persentase yang sudah ditetapkan pertahun keuntungan (harian= 360 hari, dan bulanan= 12 bulan). Pada mekanismenya *margin* berbeda dengan bunga karena *margin* dapat diperoleh adanya suatu keterikatan antara kedua belah pihak yang melakukan suatu transaksi jual-beli berdasarkan prinsip keadilan sesuai dengan jenis barang, alat ukur yang

⁹ Ummi Sholihah, “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan)*”, Skripsi, Surakarta, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2016, halaman 34.

dipergunakan (timbangan), dan reputasi mitra.¹⁰ Batas keuntungan yang diperoleh pihak pembeli belum ada dalil yang membahas penentuan keuntungan usaha sehingga penjual bebas dalam menentukan berapa harga produk yang dijual secara sewajarnya.

Karena dalam definisinya disebut bahwa terdapat “keuntungan yang disepakati”, karakteristik akad *murabahah* adalah penjual harus memberitahukan kepada pembeli bahwa harga beli barang dan jumlah keuntungan yang ditambahkan dari adanya pada biaya tersebut. Misalnya Pak Bambang membeli kambing seharga Rp.3.000.000,- dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk merawatnya dan beban angkut senilai Rp.500.000,- maka ketika beliau menawarkan kambingnya ia mengatakan: “Saya jual kambing ini seharga Rp. 4.500.000,- dan saya mengambil keuntungan senilai Rp. 1.000.000,-

Bank syariah menentukan besarnya keuntungan (*margin*) pada produk pembiayaan (*landing*) berbasis *Natural Certainty Contracts (NCC)*, yaitu suatu akad yang menghasilkan sebuah kepastian pembayaran dari aspek jumlah (*amount*). Maupun waktu (*timing*), seperti dalam akad

¹⁰Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2008, Halaman 140.

pembiayaan *murabahah*, *salam*, *istishna*, *ijarah*, dan *ijarah muntahia bit tamlik*.¹¹

- Landasan hukum

Al-Qur'an :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ۗ

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. (2); 275)

¹¹Siti Maisaroh, Skripsi, *Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah*, UIN RADEN FATAH Palembang, 2017, halaman 11.

Al-Hadits:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبِرَكَةُ:
الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ, وَالْمُقَارَضَةُ, وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لَبَيْتٍ لَا
لِلْبَيْعِ. (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَه)

Artinya:

Dari Suaib ar-Rumi ra. Bahwa Rasulullah bersabda, “ terdapat tiga yang didalam terdapat suatu keberkahan: jual-beli dengan cara tangguh, mudharabah, dan mencampurkan gandum dengan tepung yang dipergunakan untuk keperluan rumah tangga dan bukan dijual” (HR. Ibnu Majah).

Akad *murabahah* banyak memberikan manfaat untuk lembaga keuangan syariah salah satunya terdapat keuntungan dari selisih dari harga beli dari penjual terhadap harga jual yang diberikan kepada nasabah. Resiko yang muncul dari adanya transaksi yang harus diantisipasi antara lain :

a. *Default* (kelalaian)

Nasabah dengan sengaja tidak membayar angsurannya sehingga akan memicu terjadinya kredit macet.

b. Fluktuasi harga secara komparatif

Hal ini terjadi ketika harga yang ada dipasar naik terhadap produk yang dibeli setelah bank

membelikkannya kepada nasabah pihak bank tidak dapat mengubah harga beli tersebut

c. Penolakan nasabah

Barang yang dikirim dapat ditolak nasabah sebab bisa jadi karena rusak saat perjalanan pengiriman sehingga nasabah enggan untuk menerimanya karena itu sebaiknya dilindungi dengan asuransi.

Penentuan harga jual dalam memperoleh keuntungan (*margin*) belum ada dalil dalam syariah yang berkaitan dengan adanya penentuan keuntungan usaha sehingga apabila melebihi akan dianggap haram. Hal demikian telah menjadi kaidah umum untuk seluruh jenis barang dagangan disetiap zaman dan tempat. Ketentuan tersebut karena ada beberapa himah diantaranya:

a. Perbedaan harga,

Terkadang cepat berputar dan terkadang lambat. Menurut kebiasaan kalau berputarnya cepat maka keuntungannya lebih sedikit, sementara bila perputarannya lambat keuntungannya banyak.

b. Perbedaan Penjualan kontan dengan penjualan pembayaran tunda. Pada asalnya keuntungan penjualan kontan lebih kecil dibandingkan dengan keuntungan penjualan kredit.

- c. Perbedaan komoditas yang dijual antara komoditas primer dan sekunder, keuntungannya lebih sedikit karena memperhatikan orang-orang yang membutuhkan dengan komoditas “luks”, yaitu keuntungan diletakkan menurut kebijakan karena kurang dibutuhkan¹²

Sebagaimana telah dijelaskan, tidak ada riwayat dalam sunnah Nabi yang mengatur pembatasan keuntungan, sehingga tidak boleh mengambil keuntungan melebihi sewajarnya. Bahkan sebaliknya diriwayatkan dalam sebuah hadits yang menetapkan bolehnya keuntyungan perdagangan itu mencapai dua kali lipat pada kondisi tertentu, atau bahkan lebih.

2.1.2 Indikator Dalam Penetapan Tingkat Margin

Faktor yang dipertimbangkan dalam menentukan tingkat *margin* adalah:

- a. Tingkat Keuntungan

Mengantisipasi tidak stabilnya perekonomian yang ada dan resiko terjadinya resiko kredit macet karena nasabah lalai atas kewajiban membayar hutangnya maka bank dalam operasionalnya akan menetapkan keuntungan yang dianggarkan dimana hal ini akan

¹² Muhammad, “Manajemen Keuangan Syariah”, (Yogyakarta:2014), hal. 310

berpengaruh terhadap kebijakan penentuan tingkat margin pada pembiayaan dana (*landing*), dan penentuan bagi-hasil pada pengolahan dana bank(*funding*).

b. Jenis Nasabah

Jenis nasabah yang di maksud terdiri dari 2 jenis, yaitu nasabah prima dan biasa. Nasabah prima adalah suatu nasabah yang memiliki usaha yang besar dan kuat maka bank akan mengambil keuntungan yang sedikit dalam pembiayaan dan memberikan keuntungan bagi hasil yang besar karena ketika nasabah tersebut menyimpan dananya di bank dalam jumlah banyak maka uang tersebut dapat di olah kembali dalam proses pembiayaan yang nantinya bank akan mendapatkan keuntungan (*margin*)dengan adanya kegiatan tersebut, sedangkan untuk pembiayaan nasabah biasa diambil keuntungan yang lebih besar.

c. Resiko Pembiayaan

Apabila dari adanya pengguliran dana kepada pihak nasabah megakibatkan resiko yang tinggi maka pihak bank akan mengambil keuntungan yang tinggi pula, dibandingkan dengan resiko yang rendah.

2.2 Tingkat Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah suatu totalitas fitur serta karakteristik produk atau jasa yang saling terkait pada kemampuannya dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (tersirat).¹³ Menurut GE, John F. Welch Jr., kualitas adalah suatu jaminan terbaik atas loyalitas yang diberikan oleh pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.¹⁴

Menurut Kotler, mendefinisikan bahwasanya pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menghasilkan keuntungan dalam suatu kumpulan/kesatuan, dan memberikan penawaran kepuasan meskipun hasil yang didapatkan tidak berhubungan pada suatu produk atau

¹³Chusnul Dwi Martantri, “Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2017. Halaman 27-28

¹⁴ *Ibid*, halaman 28

fisik”.¹⁵Sedangkan Atep Adya Barata mendefinisikan bahwa pelayanan adalah “suatu daya tarik bagi pelanggan, sehingga kelompok bisnis untuk menggunakannya sebagai media promosi dalam menarik minat pelanggan”.¹⁶

Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi dengan maksud untuk mencapai suatu kepuasan kepada pelanggan maupun sesama karyawan. Pelanggan yang dimaksud bukan hanya kepada nasabah yang membeli produk yang dimiliki oleh perusahaan tapi juga pelanggan yang ada di dalam perusahaan tersebut seperti karyawan dan pimpinan. Jenis pelayanan ada 2 macam, yaitu:

- a. Pelayanan intern, artinya pelayanan yang dilakukan antara sesama karyawan atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinannya.
- b. Pelayanan ekstern, artinya pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan atau nasabah.

¹⁵ Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media, 2014), hal 135.

¹⁶Atep Adya Barat, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex media Komputindo, 2004), hal 23.

Kedua jenis pelayanan tersebut harus berjalan satu dengan lainnya secara bersamaan dan saling mendukung antar keduanya, jika pelayanan intern tidak berjalan lancar atau terhambat maka akan berpengaruh terhadap pelayanan ekstemnya. Kepuasan Pelayanan adalah suatu respons nasabah terhadap sesuatu ketidaksesuaian yang dirasakan antara adanya tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan sekarang setelah adanya pemakaian.¹⁷ Kepuasan nasabah dipengaruhi adanya persepsi mengenai kualitas jasa, kualitas produk, harga (tingkat margin atau bagi hasil), dan gaktor-faktor yang memiliki sifat yang situasi sesaat.

Islam mengajarkan bahwasannya ketika ingin memberikan hasil usaha yang baik, dapat berupa barang, pelayanan atau jasa sebaiknya memberikanyang bagus dan berkualitas, jangan memberikan barang, pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqoroh ayat 267,

Al-Qur'an:

¹⁷Ali Hasan,S.E.,M.M., *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pasar Bank Syariah* (Bogor: GHALIA INDONESIA), halaman85.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
 تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al Baqarah : 267)18

Sisi yang berdampak positif dari adanya harapan (*expectation*) dari seseorang menghasilkan sesuatu kepercayaan pada sesuatu (produk jasa) yang dalam tingkat ekonomis menghasilkan suatu keberhasilan, memiliki kemampuan yang menguasai dan kompeten dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan dari seseorang dapat meningkatkan

18 Al-Qur'an da terjemah Kemeterian Agama Republik Indonesia Tahun 2016.

tumbuhnya dorongan dalam memenuhi kesenjangan yang diperoleh antara keinginan yang ideal dari seseorang dengan adanya aktual yang diterima yang secara subjektif berhubungan dengan unsur penilaian, perasaan, ataupun tidak puas.

Persepsi suatu kinerja (*perceived performance*) lembaga perbankan berdasarkan unsur pengetahuan, keyakinan, serta penilaian yang dirasakan terhadap merek, citra, kinerja produk, dan pelayanan dari bank yang dinilai memuaskan maka loyalitas nasabah akan terbentuk untuk menggunakannya secara berulang-ulang dalam jangka yang panjang. Dalam praktiknya di dunia bisnis bahwasannya harapan yang di rasakan seseorang selalu berkaitan dengan lima hal, diantaranya:

- a. Perilaku yang dilakukan nasabah dipengaruhi adanya jenis usaha/ aktivitas mereka dan tindakan yang konsisten terhadap citra dengan kualitas kinerja produk dan layanan yang dipersepsikannya.
- b. Nasabah akan lebih menggunakan jasa yang telah dipersepsikan memiliki kesesuaian citra produk dengan penilaian serta adanya harapan yang diinginkannya.

- c. Jika terjadi ketidaksesuaian antara harapan aktual dengan sesuatu yang diterimanya akan menjadikan sesuatu kejadian yang buruk dan menjadikan sebuah pengalaman yang tidak menyenangkan, hal ini akan berganti persepsi apabila nasabah memperoleh produk lain yang memenuhi keinginan mereka.
- d. Produk yang di persepsikan cocok dan pelayanan yang mereka rasakan menyenangkan, maka nasabah akan mengendalikan faktor eksternal yang kaitannyamerusak citra perusahaan.
- e. Suatu pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah akan menghasilkan suatu hubungan yang nyaman dan harmonis diantara pihak dengan adanya silaturahmi yang lancar dan mendorong keinginan nasabah untuk memilih produk yang memuaskan kebutuhanyang dirasakan sebelumnya.

Adanya suatu harapan serta pandangan akan mempengaruhi nasabah untuk menentukan produk yang ada pada bank itu sendiri. Apabila produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan maka hasilnya seseorang akan merasa puas dan menjadi fanatik karena persepsi yang dihasilkan

sangat baik. Suatu harapan nasabah kepada kinerja pelayanan jasa yang diberikan suatu bank dapat ditentukan berdasarkan:

- a. *Enduring service intensifiers*, yaitu dorongan seseorang yang sifatnya stabil dalam hal meningkatkan harapannya terhadap bank.
- b. *Transitory service intensifiers*, suatu faktor yang memiliki dampak sementara dalam meningkatkan sensitifitas nasabah terhadap produk yang dimiliki oleh bank.
- c. *Word of mouth*, adalah suatu pernyataan opini yang disampaikan oleh orang lain tentang adanya keunggulan jasa bank yang terpercaya kepada nasabah.
- d. *Perceptual construct*, suatu bentuk promosi yang dilakukan secara berulang-ulang. Berinteraksi kepada nasabah dengan konsisten akan menumbuhkan kepuasan nasabah dan pihak nasabah akan bersikap selektif terhadap informasi produk dengan adanya kerangka referensi yang memenuhi keinginan dan harapannya.

2.2.2 Dasar-dasar pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut dalam memberikan *serve excellent* kepada nasabahnya, pelayanan akan berkualitas jika setiap *customer service* diberikan dasar-dasar pelayanan yang benar, antara lain:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih.

Hal ini CS harus mengenakan pakaian yang sesempang dan berpenampilan yang menarik yang *good looking*, tidak kumal, dan baju lengan panjang tidak digulung. Kenakan seragam yang telah disediakan kantor sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.

Dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya CS tidak ragu-ragu dalam menjelaskan informasi melainkan dengan percaya tinggi yang tinggi. Petugas CS hendaknya juga bersikap akrab seolah-olah sudah saling mengenal sebelumnya walaupun belum pernah mengetahui dan murah senyum dalam melakukan pelayanannya dengan raut muka yang menarik hati tanpa adanya unsur dibuat-buat sehingga terkesan terpaksa yang akan

meimbulkan persepsi kepada nasabah yang tidak baik.

- c. Menyapa dan menyebutkan nama jika mengenalnya.

Nasabah yang datang segera petugas CS memberikan salam dan menyapa dengan sebutan Bapak atau Ibu, apabila sudah pernah mengenalnya sertakan nama kemudian berikan bantuan seperti, “Selamat pagi Ibu, bisa saya bantu?”.

- d. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan pihak nasabah penggunaan bahasa Indonesia yang baik menurut KBBI dan tidak menggunakan istilah-istilah yang mengakibatkan nasabah kesulitan dalam memahami.

- e. Mampu meyakinkan produk perbankan dan memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan petugas bank harus dapat meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal dengan informasi yang masuk *real*.

2.2.3 Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap Bank pasti ingin di nilai yang baik oleh nasabahnya, dimana nasabah ingin diberikan pelayanan terbaik dan harus segera dipenuhi oleh bank sehingga kepuasan nasabah dapat dirasakan secara maksimal. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diberikan oleh *Customer Service*, antara lain:

- a. Tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang baik, dengan tujuan untuk menunjang kelancaran transaksi secara cepat dan tepat waktu.
- b. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai.
- c. Dalam melayani nasabah harus dilakukan secara tuntas.
- d. Dapat berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan melayani keinginan dan kebutuhan para nasabahnya.
- e. Memiliki kemampuan dan pengetahuan secara baik mengenai produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.¹⁹
- f.

¹⁹Dr. Kasmir, S.E., M., *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), halaman 11.

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Faktor utama yang mempengaruhi suatu pelayanan adalah dari SDM nya sendiri, bahwa peranan manusia seperti karyawan dan pimpinan yang melayani pelanggan merupakan suatu faktor utama sebab dengan manusialah pelanggan bisa melakukan komunikasi secara langsung dengan terbuka walaupun pelayanan dapat dilakukan dengan mesin, seperti pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) , pelayanan mesin setor tunai, atau mesin penjualan lainnya dengan sarana internet.

Pada dasarnya pelayanan yang dilakukan oleh manusia dipengaruhi oleh:

- a. Adanya jumlah tenaga kerja.
- b. *Skill and Knowledge* (kualitas tenaga kerja)
- c. Kepemimpinan.
- d. Motivasi karyawan.
- e. Budaya Organisasi.
- f. Kesejahteraan Karyawan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

Kemudian faktor yang menjadikan pendukung dalam memengaruhi tingkat pelayanan adalah:

- a. Fasilitas sarana dan prasarana yang dipergunakan.

- b. Kecanggihan teknologi dan kecepatan dalam mengakses suatu transaksi.
- c. Penataan *Lay Out* gedung dan ruangan kerja.
- d. Kualitas produk.

Jadi, yang perlu diperhatikan dari adanya suatu pelayanan adalah tingkat sumber daya manusianya yang perlu dipersiapkan secara matang sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabahnya. Manusia (karyawan) adalah sebuah ujung tombak dalam melakukan suatu pelayanan di perusahaan sehingga perlu adanya pengetahuan dan ketrampilan secara cukup. Pembekalan dapat dilakukan dari fisik (luar) dalam bentuk penampilan cara berpakaian, di tambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri dengan cara pelatihan pendidikan sebelum diterima menjadi karyawan dan terjun langsung dilapangan, yang terpenting dalam melakukan rekrutmen seleksi karyawan dilakukan secara benar sebelum karyawan diterima dan ditempatkan sesuai keahliannya.

Karyawan juga perlu di perhatikan tingkat kesejahteraannya karena jika suatu karyawan menerima beban kerja yang berat tapi tidak di imbangi dengan pendapatan yang diterimanya maka akan

mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Demikian pula lingkungan pekerjaan akan berpengaruh dalam pelayanan yang di berikan seperti faktor keamanan, dan kenyamanan kerja.

Dalam praktiknya suatu pelayanan dilakukan oleh semua karyawan yang ada dalam perusahaan, seperti: *cleaning service*, satpam, karyawan, manajer hingga direkturnya. Masing-masing harus saling terlibat dan mendukung sehingga pelayanan yang dihasilkan akan optimal, hanya saja dalam praktiknya suatu pelayanan lebih banyak diberikan oleh *customer service*, Teller, satpam, dan bidang lainnya.

Faktor tersedianya sarana dan prasarana secara fisik harus disediakan, hal ini sangat mendukung adanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti adanya kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah dalam memasuki ruangan perusahaan yaitu ruangan lebar, pendingin udara yang cukup sehingga nasabah tidak merasa gerah atau kepinginan, penyusunan meja kursi kantor yang artistik, serta adanya musik tambahan diruangan yang bertujuan agar nasabah yang datang merasa nyaman dan betah untuk melakukan transaksi.

Kemudian adanya toilet juga merupakan suatu unsur penting terhadap pelayanan yang dibutuhkan nasabah. Kebanyakan nasabah membutuhkan toilet terutama bagi mereka yang melakukan perjalanan jauh untuk tiba di perusahaan atau nasabah yang lama menunggu antrian. Disamping pelayanan yang diberikan oleh manusia itu sendiri, yang perlu diperhatikan adalah adanya pelayanan yang diberikan dengan tersedianya tempat parkir, yang luas memungkinkan para nasabah yang hendak melakukan transaksi di perusahaan tersebut dapat tertampung seluruhnya dengan tingkat keamanan yang mendukung di lokasi parkir.

Adanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap penjualan produk yang akan terus meningkat dan menghasilkan laba yang optimal. Dengan laba yang terus meningkat maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya pula kesejahteraan bagi seluruh karyawan dan pimpinan yang ada di perusahaan. Dengan artian semua faktor yang ada harus diperhatikan satu persatu dan tidak boleh diabaikan sebab akan mempengaruhi kualitas pelayanan secara kompleks, yang mana jika diabaikan maka kualitas pelayanan terbaik tidak tercapai serta

peningkatan laba juga tidak dapat berjalan secara optimal.

Menurut dimensinya kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 macam, yaitu:

- a. Berwujud (tangible)
- b. Keterhandalan (realibility)
- c. Ketanggapan (responsiveness)
- d. Keyakinan (assurance)
- e. Kepedulian (emphaty)

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan:

Indikator dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa karakteristik, diantaranya:

- a. Berwujud (*Tangible*),
 - Memilikinya peralatan serta teknologi yang canggih.
 - Terdapat fasilitas secara visual yang menarik.
 - Karyawan meberikan penampilan yang rapi dan pelayanan yang profesional.
- b. Kehandalan (*Reliability*),
 - Karyawan menyambut nasabah yang datang dengan baik.

- Waktu pelayanan nasabah sesuai dengan jadwal yang di informasikan sebelumnya.
 - Pihak karyawan bersikap ramah dan simpatik ketika menghadapi komplain (masalah) nasabah.
 - Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
 - Menyimpan berkas nasabah dan data secara benar dan akurat.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*),
- Selalu memberitahukan tentang jadwal pelayanan jika terjadi perubahan kepada pihak nasabah.
 - Memberikan layanan kepada pelanggan dengan efisien secara cepat dan tepat pada waktunya.
 - Dalam melengkapi berkas kelengkapan administrasi karyawan secara tanggap membantu pihak nasabah.
 - Karyawan selalu tanggap dalam melayani permintaan nasabah (tidak pernah merasa sibuk).

d. Keyakinan (*Assurance*),

- Pihak karyawan mampu memberikan atau menanamkan kepercayaan kepada pihak nasabah.
- Pihak karyawan mampu memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.
- Pihak karyawan senantiasa bersikap ramah dan sopan kepada nasabahnya dalam melakukan pelayanan.

e. Kepedulian (*Emphaty*)

- Karyawan dapat memberikan solusi mengenai konsultasi yang dikeluhkan kepada nasabah.
- Karyawan secara tanggap mengenai kebutuhan dan keinginan dari nasabah.
- Karyawan selalu cepat dalam merespon permintaan dari nasabah.
- Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan penuh kesabaran dan perhatian tanpa dibuat-buat.
- Memberikan tempat layanan secara aman dan nyaman kepada nasabah.

2.3. Minat Nasabah

Minat adalah suatu rasa (proses) yang muncul dari adanya ketertarikan yang dirasakan seseorang terhadap produk, dan kemudian merasa ingin mencoba, menggunakan ataupun mungkin memiliki produk tersebut²⁰. Minat bisa diartikan suatu aspek psikis yang mewarnai seseorang untuk merasakan ketertarikan kepada sesuatu tetapi juga dapat dikatakan sebagai suatu sikap dari adanya kebutuhan dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan, dalam kamus umum bahasa Indonesia minat merupakan suatu perilaku seseorang yang memunculkan rasa suka (perasaan hati) terhadap sesuatu, perhatian, dan keinginan.²¹

Menurut Moven dan Oliver, minat beli adalah suatu yang didapatkan dari adanya proses belajar dan pemikiran seseorang yang kemudian akan memunculkan sebuah persepsi (pandangan). Dimana minat beli menghasilkan sebuah motivasi dalam benak nasabah yang akan memunculkan sebuah keinginan yang kuat dan apabila seorang nasabah akan memenuhi kebutuhannya dengan

²⁰Doni Marlius, “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Muaralabuh*”, Jurnal Jurmak, Vol.03. No. 01, April 2016: 12-22, Halaman 15.

²¹Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2009) halaman 57-75.

mengaktualisasinya.²² Menurut Kinner dan Taylor minat beli adalah suatu bagian dari perilaku nasabah dalam sikap mengkonsumsi dan menjadikan sebuah kecenderungan adanya responden untuk melakukan tindakan sebelum keputusan dilaksanakan.

Nasabah menurut UU RI Tahun 2008 adalah suatu pihak yang mempergunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS.²³ Nasabah adalah seseorang pemilik dana, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Nasabah adalah seseorang yang berhubungan dengan ataupun menjadi pelanggan bank atau mengenai (urusan) keuangan.²⁴ Menurut Kasmir nasabah adalah pihak yang mempergunakan jasa bank baik untuk keperluan pribadi maupun untuk pihak lain dengan menggunakan/ membeli produk yang di tawarkan oleh Bank. Maka dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah ketertarikan yang timbul dari perilaku seseorang dalam

²²Roni Andespa, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*", Jurnal Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017, halaman 44.

²³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

²⁴W.J.S. Poerwadarmanta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta; Balai Pustaka, 2010), halaman 1181.

konteks keuangan dimana seseorang akan terlibat satu sama lain terhadap lembaga keuangan.

2.3.1. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi adanya Minat Nasabah

a. Faktor *Marketing Mix*.

Peusahaan menggunakan sejumlah alat untuk menghasilkan sebuah tanggapan yang mereka inginkan dari nasabah mereka alat-alat tersebut akan mnembentuk suatu bauran pemasaran. Dalam pandangan Lamb, Hair dan Mc.Daniel, adanya bauran pemasaran mengarah pada perpaduan strategi produk, distribusi produk, promosi, serta penentuan harga yang memiliki keunikan yang di buat untuk menghasilkan pertukaran antara nasabah dengan pihak perusahaan yang akan menghasilkan kepuasan antar pihak.

Menurut Kotler dan Amstrong, *marketing mix* adalah suatu perangkat alat pemasaran untuk menghasilkan tujuan pemasarannya terhadap pasar sasaran, jika sasaran sudah ditentukan dari adanya riset pemasaran, maka harus adanya rencana yang tepat untuk memasuki segmen pasar yang akan dipilih.²⁵

²⁵*Ibid.*, halaman 46

Keputusan dikelompokkan menjadi berbagai bauran pemasaran antara lain:

- **Produk,**
Produk bagi pihak nasabah merupakan benda yang memiliki sebuah manfaat dan kegunaan, juga merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan untuk menghasilkan sebuah perhatian untuk dibeli, dipergunakan/ dikonsumsi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- **Harga**
Harga adalah sejumlah nilai yang dapat ditukarkan kepada nasabah dengan adanya suatu manfaat dari memiliki (menggunakan) produk ataupun jasa yang sebelumnya telah ditentukan penjual kepada pembeli melalui proses tawar-menawar. Harga merupakan faktor terpenting dalam menentukan suatu produk yang akan diberikan kepada para nasabah, harga akan mempengaruhi tingkat volume penjualan. Jika harga yang diberikan tidak terjangkau oleh konsumen
- **Distribusi**
Suatu produk atau jasa dilakukan pendistribusian secara terencana, pihak perusahaan dalam

melakukannya melalui *channel* pemasaran. Strategi distribusi yang dilakukan dengan menggunakan *sales force* seperti peran karyawan pihak *marketing*. Setelah produk/ jasa tersebar maka perusahaan akan mendorong dengan adanya promosi. Sistem distribusi ini disebut dengan *system push distribution*.

- Promosi,
Menurut Swastha promosi adalah²⁶ suatu informasi ataupun ajakan (persuasi) satu arah dengan tujuan untuk menciptakan pertukaran dari adanya pemasaran.

Menurut Boyd, Walker, dan Larreche menyatakan bahwa strategi promosi adalah suatu metode komunikasi dan material yang dibuat untuk mengenalkan perusahaan dan produknya kepada nasabah ataupun konsumendengan menyampaikan informasi mengenai produknya dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan untuk mendorong adanya penjualanyang akan menghasilkan kontribusi pada kinerja laba (pendapatan) perusahaan jangka panjang.

²⁶*Ibid.*, halaman 46-47

- a. Faktor Budaya,
 - Budaya menurut kotler dan amstrong, merupakan suatu karakter yang penting dari suatu tatanan social yang menjadi pembeda dari kelompok kultur lainnya.
 - Kelas Sosial, menurut Lamb, Hair dan Mc.Daniel adalah pembagian masyarakat secara homogen dan permanen yang tersusun secara hierarki dengan menganut nilai sosiasl, minat serta perilaku dengan satu pandangan.
- b. Faktor Sosial,
 - Kelompok Acuan
Kelompok acuan adalah kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) ataupun secara tidak langsung pada perilaku yang di hasilkan seseorang.
 - Keluarga
Keluarga adalah anggota institusi social secara primer dan paling penting dalam mempengaruhi suatu nilai, sikap, konsep pembentuk kepribadian, dan perilaku dalam pembelian.

- Peran dan Status

Peran yang mempengaruhi individu dapat tercipta dari adanya dalam lingkup keluarga, dan organisasi. Kedudukan orang yang ada disekitar kehidupannya. Peran adalah kegiatan yang dikerjakan oleh seseorang, sedangkan status adalah masing-masing dari adanya peran tersebut maka akan menghasilkan adanya status.

c. Faktor Pribadi

- Usia dan Tahap Siklus Hidup

Tahap siklus hidup psikologis seseorang mengalami adanya “perjalanan” serta “perubahan” dalam sepanjang hidup. Pihak perusahaan dalam memasarkan produknya kepada nasabah dengan memberikan perhatian secara simpati pada setiap perubahan situasi kehidupannya serta dampak yang ditimbulkan terhadap perilaku konsumsi.

- Gaya Hidup

Gaya hidup adalah suatu pola hidup yang dialami seseorang dalam mengekspresikan setiap opini, minat, dan aktivitasnya. Gaya hidup akan menggambarkan diri seseorang dengan berinteraksi kepada lingkungannya.

- Kepribadian dan Konsep Diri

d. Faktor Psikologis

- Motivasi

Motivasi adalah suatu kebutuhan nasabah yang cukup besar dalam mendorong untuk mengambil sebuah keputusan yang ada.

- Persepsi

Suatu proses dimana seseorang dalam memilih, mengatur, serta menginterpretasikan adanya rangsangan. Menurut Kotler dan Amstrong, persepsi adalah pandangan yang diterima seseorang dalam menginterpretasikan informasi apa yang dia terima guna menghasilkan gambaran yang memiliki arti.

- Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu perilaku yang dilakukan seseorang dengan perubahan pemikiran maupun perbuatan yang timbul dari adanya pengalaman sebelumnya.

- Keyakinan dan Sikap

Sebuah pengetahuan ataupun kepercayaan yang mengandung faktor emosional dan akan membentuk citra produk dan merk yang kemudian

para nasabah (konsumen) akan bertindak berdasarkan citra yang dibuat oleh pihak perusahaan.

2.3.2. Indikator Minat Beli

Minat beli terdapat berbagai indikator, antara lain:

- *Minat Transactional*
Perilaku yang ditimbulkan untuk selalu membeli produk dan melakukannya secara berulang-ulang dan menjadi loyal terhadap produk/jasa tersebut.
- *Minat Referensial*
Suatu kecenderungan memberikan referensi kepada pihak lain agar membeli sesuai yang dia gunakan karena adanya perasaan puas.
- *Minat Preferensial*
Suatu preferensi yang dilakukan seseorang untuk produk yang telah ia konsumsi, hal ini akan berubah jika telah terjadi perbedaan terhadap produk preferensinya tersebut.
- *Minat Eksploratif*
Suatu perilaku yang dilakukan oleh seseorang untuk mencari sumber informasi mengenai produk yang ia konsumsi dengan tujuan untuk mengembangkan *mainset* positif dari produk yang menjadi langganannya.

2.3.3. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan berkaitan dengan bisnis, bisnis adalah suatu aktivitas yang mengacu adanya peningkatan nilai tambah dari adanya proses pendistribusian barang, aktivitas perdagangan (produksi). Maka bisnis merupakan suatu kegiatan pengembangan dalam bidang ekonomi meliputi jasa, perdagangan, dan institusi perusahaan untuk mengoptimalkan adanya keuntungan. Pembiayaan (*financing*), adalah suatu pemberian dan dari pihak kepada pihak lain untuk mendukung kebutuhan maupun adanya investasi yang sudah direncanakan baik perorangan maupun dalam lingkup institusi.²⁷

Pembiayaan menurut UU RI Tahun 2008, adalah suatu penyediaan dana atau tagihan, seperti:

- Transaksi Bagi Hasil (*Akad Mudharabah dan Akad Musyarakah*).
- Transaksi Sewa-Menyewa (*Akad Ijarah dan Akad Ijarah Muntahiya Bittamlik*).

²⁷Rahmat Ilyas, "Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah", Jurnal Penelitian, Vol.9 No. 1, Tahun 2015, Halaman 186-187.

- Transaksi Jual Beli dalam bentuk piutang(Murabahah).
- Transaksi Pinjam-meminjam (Akad Qard).
- Transaksi Sewa-Menyewa (Akad Ijarah), dan transaksi Multijasa dari kesepakatan antara Bank Syariah/UUS dan pihak lainnya yang diberikan pembiayaan atau fasilitas dana dan memiliki kewajiban mengembalikan dananya dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan imbalan yang diterima pihak Bank berbentuk ujah atau bagi-hasil.²⁸

Pembiayaan Pada Perbankan Syariah dalam praktiknya disebut dengan aktiva produktif. Aktiva Produktif merupakan suatu penanaman modal Bank Islam²⁹, dalam bentuk rupiah, valuta asing, pembiayaan, piutang,qord, dan sertifikat wadiah.

b. Jenis Pembiayaan

Menurut penggunaanya, dibagi menjadi 2 antara lain:

- Pembiayaan Produktif

²⁸Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2018 Tentang Perbankan Syariah.

²⁹*Ibid.,hal. 188*

Suatu kegiatan pembiayaan yang digunakan dalam kegiatan produksi dan menghasilkan dalam bentuk usaha, produksi, ataupun investasi.

- **Pembiayaan Konsumtif**

Kegiatan pembiayaan yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan hidup dan bersifat perorangan.³⁰

Menurut Keperluannya, dibagi menjadi 2 antara lain:

- **Pembiayaan Modal Kerja**

Hal ini dapat dikaji dalam bentuk kualitatif, yakni peningkatan kualitas maupun mutu dari produk yang dihasilkan atau secara kuantitatif yakni bertambahnya jumlah barang produksi yang dihasilkan.

- **Pembiayaan Investasi**

Suatu kegiatan memenuhi barang-barang modal (*Capital goods*) dan kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan hal tersebut.

c. **Pembiayaan Murabahah**

- **Definisi Akad *Murabahah***

³⁰ Adiwarmar Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011) halaman 244.

Salah satu produk yang sering dipergunakan dalam perbankan syariah adalah jual-beli *murabahah*, transaksi ini biasa digunakan pada zaman Rasulullah SAW dengan keuntungan yang telah disepakati antar kedua belah pihak. Jadi akad *Murabahah* adalah suatu akad jual beli antara pihak pembeli dan pihak penjual dengan menyertakan keuntungan (*margin*) yang didapatkan dan merupakan suatu bentuk dari *natural certainty contracts*, karena telah ditentukan jumlah *required rate of profit* nya (keuntungan yang didapatkan).³¹

Landasan Syariah

a. Al-Qur'an

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...

Artinya:

“..Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba..” (*Al-Baqarah: 275*).³²

³¹Adiwarman Karim, “ *Bank Islam Analisis fiqh dan Keuangan* “, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2004) cetakan kelima, Halaman 113..

³²Terjemahan Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 275.

b. Al Hadits

Dari Suhaib ar-Rumi r.a bahwa Rasulullah SAW. Bersabda, “Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan teung untuk keperluan rumah, bukan unruk dijual.” (HR Ibnu Majah).

c. Syarat Akad Murabahah, antara lain:

- Pihak penjual akan member tahu mengenai biaya modal kepada pihak nasabah yang akan meminjam dana.
- Kontrak yang pertama harus sah menurut rukun yang telah ditetapkan.
- Transaksi yang dilakukan harus bebas dari unsure riba.
- Penjual diwajibkan untuk menjelaskan bila terdapat cacat atas barang yang akan dia jual kepada pembeli.
- Pihak penjual menyampaikan semua perihal barang yang akan dijual kepada pembeli misalnya kesepakatan yang

diambil ketika proses utang (tanggung) berlangsung.

Apabila syarat dari poin (1), (4), dan (5) tidak dapat terpenuhi maka pihak pembeli dapat memilih untuk:

- Melanjutkan pembelian bahwa hal tersebut tanda sepakat.
- Menyatakan kepada pihak penjual karena tidak setuju dari adanya ketentuan yang diberikan kepada pihak penjual.
- Membatalkan kontrak yang ada.³³

d. Rukun Jual Beli

Menurut Jumhur Ulama, selain dari mazhab Hanafi terdapat 3 atau 4 rukun, menurut jumhur ulama yang terdapat 4 rukun dalam kontrak akad *murabahah*, yaitu:

- Pihak penjual.
- Pihak pembeli.
- Sighat.
- Barang yang akan dijual.

³³Muhammad Syafi’I Antonio, “*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*”, (Jakarta: Gema Insani, 2001), Halaman102

Sedangkan menurut ulama yang memiliki 3 syarat rukun yaitu:

- Orang yang berakad (penjual dan pembeli).
- Yang diakadkan (harga dan barang yang diakadkan).
- Sighat (Ijab dan qobul).
- Jenis Pembiayaan *Murabahah*,

Akad *Murabahah* terdapat 2 jenis, antara lain:

- *Murabahah* dengan Pesanan,

Penjual melakukan transaksi apabila pembeli melakukan pesanan terlebih dahulu. *Murabahah* dengan pesanan memiliki sifat mengikat dan tidak mengikat, apabila mengikat maka pihak pembeli wajib untuk membeli barang yang dipesannya dan jika tidak mengikat maka pihak pembeli dapat membatalkan pesannya.

- *Murabahah* Tanpa Pesanan,

Dalam *murabahah* jenis ini bersifat tidak mengikat jadi ada yang pesan atau tidak ada yg memesan barang pihak penjual

tetap menyediakan barang dagangannya dan tidak ada kaitannya terhadap ada atau tidaknya pembeli.³⁴

Pembiayaan Murabahah dibagi 3 jenis menurut peruntukannya, yaitu:

a. *Murabahah* Modal Kerja (MMK),

Pembiayaan yang digunakan untuk pembelian barang-barang untuk modal kerja, seperti mesin foto copy, dan printer. Penerapan MMK membutuhkan prinsip kehati-hatian sebab terjadinya kesulitan dalam menentukan harga pokok masing-masing barang yang akan dibeli oleh nasabah.

b. *Murabahah* Investasi (MI),

Merupakan suatu pembiayaan dalam jangka menengah atau jangka panjang dengan tujuan untuk sarana rehabilitasi, perluasan lahan usaha, maupun pembuatan proyek baru.

c. *Murabahah* Konsumsi (MK),

³⁴Ummi Kalsum & Eka Rizki Saputra, “*Penyertaan Akad Wakalah Pada Pembiayaan Murabahah Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kendari*”, Jurnal, Volume I, Nomor 1, Juni 2016, Halaman 5

Suatu pembiayaan yang dilakukan oleh perorangan untuk tujuan tidak untuk menghasilkan namun untuk dikonsumsi dalam lingkup non-bisnis, seperti pembiayaan kepemilikan rumah tinggal, dan mobil. Jaminan yang dijamin dalam akad *murabahah* ini biasanya dalam bentuk berujud seperti sertifikat tanah ataupun BPKB mobil.

- Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank Pembiayaan Syariah (BPRS), merupakan suatu lembaga keuangan syariah dibawah naungan OJK yang dalam kegiatannya melakukan aktifitas ekonomi berdasarkan prinsip Islam tanpa adanya unsur riba yang berorientasi pada masyarakat tingkat dan kecamatan. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 BPR adalah bank konvensional yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan sistemnya

menggunakan bunga dalam kegiatan operasionalnya.

Perbedaan BPR dengan BPRS, antara lain:35

- a. Akad dan aspek legalitas,
Dilakukannya konsekuensi duniawi serta ukhrawi berdasarkan hukum Islam.
- b. Adanya Dewan Pengawas Syariah dalam pelaksanaannya dengan tujuan mengawasi operasional bank agar tidak terjadi pentimpangan dalam prinsip syariah.
- c. Apabila terjadi kasus pihak BPRS akan menyelesaikan sengketa melalui badan Arbitrase Syariah dan keadilan Agama.
- d. Bisnis yang dibiayai pada BPRS tidak boleh mengandung unsur bisnis yang haram, *syubhat* ataupun yang menumbulkan *ke-madharat-an* pihak lainnya.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang digunakan untuk bahan

35Muhammad, “*Manajemen Bank Syariah*”, (Yogyakarta: UPP AMP, 2002) Halaman 56

perbandingan kajian. Hasil penelitian terdahulu tidak terlepas mengenai pengaruh tingkat margin dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah, antara lain sebagai berikut :

Tabel. 4
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Pengaruh Nilai Margin Pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Warung Mikro Bank Syariah Mandiri KCP. Ungaran (Anis Farida, 2014)	Hasil dari penelitian ini nasabah mengajukan pembiayaan pada Bank Syariah Kcp. Ungaran karena margin bank yang diberikan murah sehingga nasabah tertarik melakukan pembiayaan	Meneliti tingkat margin pada variable independen (X)	Untuk variabel dependen (Y) menggunakan minat nasabah pada produk warung mikro dengan studi kasus pada Bank Syariah Mandiri

				KCP. Ungaran.
2.	Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Pengambilan Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo (Aisyah Nur Aini, 2015)	Terdapat hasil positif antara variable (X) pengaruh tingkat margin terhadap variable (Y) pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi x sebesar 0,985 dan nilai korelasi regresi @sebesar 0,989 , koefisien determinasi (R ²) 0,977. Dan nilai F Hitung > F Tabel pada taraf signifikansi sebesar	Meneliti tentang Tingkat margin pada var. (X)	Untuk variable dependen mengaji tentang pengambilan pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo.

		3,790 > 1,662		
3.	Pengaruh Margin dan prosedur pembiayaan Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Pada Koperasi Syariah (Yuyun Yuaningsih, 2016)	Pengaruh margin dengan prosedur pembiayaan murabahah memberikan kontribusi dengan hasil (R2) Koefisien Determinasi sebesar 37,3% pada pembiayaan murabahah	Meneliti tentang tingkat margin pada Variabel Independen (X)	Pada variable (X2) meneliti tentang prosedur pembiayaan, dan untuk Variabel Dependen meneliti di Koperasi Syariah.
4.	Pengaruh margin dan kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan Murabahah pada BMT	Dari hasil penelitian pada tingkat margin (X1) dan Kualitas produk (X2) mengalami pengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen (Y)	Meneliti tentang variable (X1) tingkat margin tingkat kualitas pelayanan pada variable (X2)	Peneliti mengkaji tentang tingkat produk pembiayaan pada BMT Mu'awannah Palembang.

	Mu'awannah Palembang (Sri Wulandari, 2017)	produk pembiayaan murabahah pada BMT Mu'awannah Palembang		
5.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Margin Murabahah Pembiayaan Konsumtif murabahah di Bank Kaltim Syariah (Kenda Satya, 2012)	Dari hasil penelitian terdapat signifikansi pada FDR, BOPO, Inflasi, dan <i>BI Rate</i> Terhadap margin murabahah, sedangkan secara parsial hanya fdr dan Inflasi yang berpengaruh secara signifikan dan variable yang paling dominan adalah variable inflasi	Meneliti tentang pembiayaan murabahah.	Pada variable dependen peneliti mengkaji di Bank Kaltim Syariah.

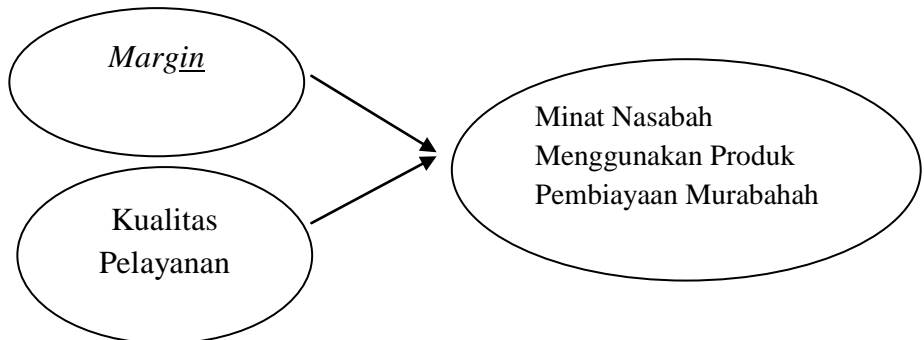
2.5. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu sintesa³⁶, dan pemikiran teoritis mengenai pola pikir terhadap adanya pemecahan masalah penelitian yang di temukan berdasarkan pada teori-teori yang relevan untuk memecahkan masalah pada penelitian yang akan dikaji. Penelitian ini akan mengulas mengenai ada tidaknya pengaruh *margin*, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* BPRS Suriyah.

Untuk meperjelas penyusunan agar lebih terarah maka dibutuhkan adanya kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1

Kerangka Pemikiran



³⁶Sugiyono, metode penelitian pendidikan, (Bandung: AlfaBeta, 2015) Halaman 95.

2.6. Pengembangan Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan atau jawaban yang bersifat sementara dan belum pasti kebenarannya terhadap masalah penelitian dan kebenarannya masih lemah, sehingga perlu diujikan lebih lanjut. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

a. Pengaruh Tingkat *Margin* Terhadap Minat Nasabah

Tingkat *margin* adalah faktor penentu mengenai perolehan keuntungan yang akan didapatkan pihak Bank dari adanya transaksi pembiayaan *Murabahah*. Dimana *margin* merupakan suatu adanya harga yang diperoleh dari adanya penambahan harga pokok dari supplier. Terdapat beberapa penelitian yang menjelaskan adanya tingkat *margin* terhadap minat nasabah yang dilakukan oleh Ummi Sholihah, “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Karima Karangpandan*”, Skripsi, 2016 yang menyatakan bahwa variabel tingkat *margin* mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan *Murabahah*. Berbeda halnya dengan penelitian Eva Rovianana, “*Analisis Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam*

Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Amal Mulia”, Skripsi, 2015 tidak ada pengaruh dari adanya tingkat margin terhadap minat nasabah atau anggota dalam menggunakan produk pembiayaan *Murabahah*. Dari adanya uji penelitian sebelumnya maka peneliti sekarang akan mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah Cabang Semarang.

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah Cabang Semarang.

b. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

Tingkat Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam penelitian ini, terdapat penelitian oleh Ummi Sholihah tentang “*Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Karima KarangPandan Surakarta*”, Skripsi, 2016 yang menjelaskan adanya pengaruh mengenai kualitas

pelayanan terhadap minat nasabah. Berbeda halnya dengan penelitian oleh Siti Maesaroh, *tentang “Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah pada Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Barokah Kertapati Palembang”*, Skripsi, 2017, bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *Murabahah*. Dari adanya uji penelitian sebelumnya maka peneliti sekarang akan mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H₀: tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah Cabang Semarang.

H_α: terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan Murabahah di BPRS Suriyah Cabang Semarang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian terdiri dari dua kata yaitu "methods" yang berarti sebuah cara untuk mencapai tujuan dalam pemecahan-pemecahan masalah, dan kata "penelitian" yang berarti suatu usaha yang dilakukan untuk sasaran yang ingin dicapai dengan metode tertentu secara hati-hati, sistematis dan sempurna dalam menghadapi suatu permasalahan. Maka dapat disimpulkan bahwa metodologi penelitian adalah suatu langkah-langkah dan prosedur yang akan dilakukan untuk mengumpulkan dalam rangka memecahkan masalah yang akan diteliti.³⁷

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kuantitatif yang artinya suatu data dalam variabel berupa angka yang sesungguhnya, misal: data jumlah penduduk, dan jumlah kelahiran,³⁸ atau metode kuantitatif yang berarti suatu metode yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang

³⁷ Sudaryono, "*Metodologi Penelitian*", (Jakarta Rajawali Pers, 2017), hal. 69

³⁸ Wiratna Sujarweni, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) Halaman 1-2.

dipergunakan untuk meneliti adanya suatu populasi dan sampel tertentu dan pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis yang semuanya bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji adanya hipotesis (dugaan) yang telah ditetapkan sebelumnya.³⁹ Metode penelitian deskriptif kuantitatif menggambarkan serta menguraikan suatu keadaan atau kejadian sejelas mungkin dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan informasi yang kemudian diolah dengan menggunakan statistik, yaitu analisis regresi berganda untuk mengetahui adanya hubungan linear antara dua ataupun lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).⁴⁰

3.2 Sumber Data

Dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh, peneliti menggunakan data dengan secara:

a. Data Primer

Data primer adalah suatu data yang diperoleh dari subjek yang akan diteliti dengan melakukan

39 Sugiyono, "*Metode Penelitian Kombinasi*", (Bandung: AlfaBeta, 2004), Halaman 11.

⁴⁰ Siti Kholila, "*Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Muamalat KC. Surabaya Mas Mansyur*", Skripsi, (Surabaya. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel , 2018) Hal.48

pengamatan, percobaan, interview (wawancara).⁴¹ Cara yang dilakukan untuk memperoleh data primer biasanya dengan observasi (pengamatan) secara langsung, subjek (koresponden) nasabah pembiayaan Murabahah pada BPRS Suriyah Cabang Semarang dimana peneliti memberikan lembar pertanyaan seputar topik yang dibahas untuk di isi sebagai bahan untuk dikaji.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung diperoleh sumber pertama dimana telah disusun secara dokumen tertulis yang didapat dari buku cetak, jurnal, artikel, majalah, internet dan data softfile perusahaan yang disimpan di flashdisk yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.⁴²

3.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti dengan membererikan pertanyaan yang diisi oleh nasabah BPRS Suriyah cabang

⁴¹ Wiratna Sujarweni, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Yogyakarta: Graha ilmu, 2012) Halaman 21.

⁴² *Ibid.*, halaman 21.

Semarang dalam bentuk lembaran untuk dijawab oleh responden. Metode angket ini sering disebut juga dengan metode kuisioner, metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim atau diberikan untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikembalikan kepada peneliti. Metode angket ini menggunakan metode angket langsung tertutup, dimana angket atau kuisioner sudah dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri. Kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.

b. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tidak langsung pada subjek penelitian, seperti dalam bentuk laporan keuangan, data publikasi dari website, dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan nasabah pembiayaan murabahah.

3.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdapat objek atau subjek dan memiliki kualitas serta karakteristik yang berbeda dari lainnya yang telah

ditentukan oleh peneliti sebagai bahan untuk dipelajari lebih dalam dan kemudian ditarik kesimpulan, pada penelitian ini populasi yang digunakan seluruh nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah cabang Semarang sebanyak 393 nasabah.

b. Sampel

Menurut Sugiono, sampel adalah bagian dari adanya populasi yang memiliki karakteristik yang akan diteliti oleh peneliti secara mendalam dan terdapat penentuan sampel dibutuhkan teknik yang tepat. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴³ Apabila populasi dalam jumlah yang banyak dan peneliti tidak mungkin mempelajari secara keseluruhan dikarenakan semisal terbatasnya dana, tenaga, dan waktu maka penelitian dapat diambil dari sebagian populasi yang harus betul-betul bersifat representatif (mewakili).⁴⁴

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu suatu metode pengambilan sampel dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara

⁴³ Sinambela, "*Metodologi.....*", Hal. 95-99

⁴⁴ Wiratna Sujarweni, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Yogyakarta: Graha ilmu, 2012) Halaman 13.

menetapkan ciri-ciri khusus yang sudah diketahui sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam menentukan ukuran sampel dapat digunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

E = Presentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.⁴⁵

Jumlah populasi nasabah pembiayaan murabahah pada BPRS Suriyah sebanyak 393 nasabah, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{393}{1 + 393 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{393}{4,93}$$

$$n = 79,7$$

45 Ibid., halaman 17.

maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 nasabah.

3.5 Definisi Variabel

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel adalah sesuatu yang dapat berubah-ubah atau memiliki nilai yang berbeda-beda. Variabel bebas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keadaan subjek yang diteliti dan merupakan variabel yang dikontrol (diatur) dan dimanipulasi oleh peneliti, meliputi:

- Tingkat Margin (X1)

Margin adalah presentase yang ditetapkan pertahun dan perhitungan margin keuntungan secara harian dalam setahun ditetapkan 360 hari, dan jika perhitungan margin secara bulanan maka ditetapkan 12 bulan.

- Tingkat Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan nasabah sesuai dengan prinsip seperti: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah serta sesuai dengan harapan dan keinginan

pelanggan baik pihak perseorangan maupun organisasi pemerintahan dan swasta.⁴⁶

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat adalah sesuatu yang diobservasikan untuk mengetahui adanya perubahan akibat pengaruh dari suatu perlakuan⁴⁷, perubahan pada variabel terikat berpengaruh terhadap perubahan yang terjadi pada variabel bebas dari adanya manipulasi yang dilakukan oleh peneliti, meliputi:

- Minat Nasabah (Y)

Sesuatu yang didapatkan dari adanya suatu proses belajar dan proses pemikiran seseorang dalam membentuk sebuah persepsi (pandangan). Dimana akan menciptakan adanya motivasi yang ada dalam benak nasabah dan menjadi sebuah keinginan kuat kemudian dalam memenuhi kebutuhannya

⁴⁶ Yulian Berlinda Ambarwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BCA Cabang Surabaya", Jurnal Akuntansi, halaman 86.

⁴⁷ Drs. Turmudi, "Metode Statistika", (Malang: UIN Malang Press, 2008), Halaman 19.

akan mengaktualisasikan yang ada pada benaknya tersebut.⁴⁸

3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas untuk menguji dan mengetahui adanya kelayakan suatu daftar pertanyaan dalam menjelaskan suatu variabel yang diteliti. Uji validitas yang ada jika hasil dari r hitung kita bandingkan dengan hasil r tabel dimana $df = n - 2$ dengan signifikansi 0.1 jika r tabel $< r$ hitung maka data nya valid. Validitas data pada penelitian ini menggunakan *korelasi product moment*, karena merupakan korelasi tunggal yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi antara data interval dan data interval lainnya (X dan Y), dengan kata lain dengan pengujian validitas ini dapat melihat hubungan antara X dan Y, saling terkait atukah tidak. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

48 Roni Andespa, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah*", Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}^2$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

N : jumlah individu (Responden) dalam sampel

X : angka mentah untuk variabel X

Y : angka mentah untuk variabel Y

$\sum XY$: jumlah antara perkalian skor X dan Y

$\sum X^2$: jumlah keseluruhan kuadrat skor X

$\sum Y^2$: Jumlah keseluruhan kuadrat skor Y

$\sum X$: Jumlah keseluruhan skor X

$\sum Y$: Jumlah Keseluruhan skor Y

Kri	Kriteria pengujian validitas dengan taraf signifikansi 0.05 (5%)	fikasi 0.05 (5%)
-----	--	------------------

- Kuisisioner valid apabila r hitung lebih besar dari pada r table
- Kuisisioner tidak valid apabila r hitung lebih kecil dari pada r table

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan), adalah suatu ukuran kestabilan dan konsistensi dari responden menjawab yang berhubungan dengan variabel dan merupakan

dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Jika nilai Alpha > 0,60 maka datanya bisa dikatakan reliabel.⁴⁹

Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui kesalahan ukur. Reliabilitas lebih mudah dimengerti dengan memperhatikan aspek pemantapan, ketepatan, dan homogenitas. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian.

Penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbach's Alpha*. Adapun *Croanbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i	= Reliabilitas instrumen
n	= jumlah butir pertanyaan
s_i^2	= varians butir
s_t^2	= varians total

⁴⁹ Wiratna Sujarweni, “*Statistika Untuk Penelitian*”, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2012) Halaman 187.

Kriteria dari nilai *Croanbach's Alpha* adalah apabila didapatkan nilai *Croanbach's Alpha* kurang dari 0,600 berarti buruk, jika lebih dari 0,600 diterima.

3.6.2 Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui normalitas masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, namun sebaliknya jika data memiliki nilai probabilitas $< 0,05$ (taraf signifikansi 5%), maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁵⁰

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual

50 Rizka Komala Asri, "*Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Mitra Agro Bandar Lampung*", Skripsi (Lampung, 2018), Halaman 73.

yang terdistribusi secara normal. Penelitian ini menggunakan Metode Uji *One sample Kolmogrov Smirnov*, metode ini digunakan untuk mengetahui distribusi data dalam hal ini apakah didistribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini merupakan uji wajib sebelum uji Hipotesis

b. Uji Linieritas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara 2 variabel memiliki hubungan linier atau tidak secara signifikan, dalam pengambilan uji linieritas memiliki dasar sebagai berikut:

Jika probabilitas yang di ujikan $> 0,05$ maka hubungan dari variabel X dan Y linier.⁵¹

c. Uji Multikoleniaritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak > 10 , maka model terbebas dari multikolinieritas. VIF adalah suatu estimasi berapa

51 Ibid., 74

besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinieritas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai t .

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas. Pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
- titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100 \%$$

dimana : R^2 = koefisien determinasi, r = koefisien korelasi.

f. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh dua variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas tidak bisa dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel bebas x dan tetap masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linier. Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

dimana:

Y = Keputusan nasabah

a = konstanta

b1,b2, b3 = Koefisien korelasi ganda

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Religiusitas

X3 = Margin Keuntungan

e = *errof of term*(nilai error)⁵²

3.6.3 Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini adanya model regresi biasa disebut dengan uji F, yaitu suatu pengujian dari adanya variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) dengan tujuan apakah variabel X berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Variabel ini akan melihat adanya pengaruh yang didapat dari variabel X1 (Tingkat Margin), X2 (Kualitas

⁵² Erlina Agustin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilik Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek”, Skripsi, 2018, Halaman 66-67.

Peelayanan) terhadap Variabel Y (Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah).⁵³

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau yang biasa diartikan sebagai uji parsial bertujuan untuk menguji secara parsial bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan antara t tabel dan t hitung dengan aturan sebagai berikut:

- Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, sehingga H_0 diterima
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Sehingga H_0 ditolak

Sedangkan untuk pengambilan keputusan

berdasarkan teknik probabilitas yaitu :

- Jika $\text{sig} \leq a$, maka H_0 ditolak
- Jika $\text{sig} > a$, maka H_0 diterima⁵⁴

⁵³ Haslinda, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standarb Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Kabupaten Wajo", Jurnal Akuntansi Peradaban, Volume II 1 juli 2016. Halaman 11.

⁵⁴ Erlina Agustin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilik Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek", Skripsi, 2018, bab III halaman per bab no. 14

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Penelitian

4.1.1. Deskripsi Objek atau Lokasi

Nama Instansi : PT. BPRS Suriyah Kantor
Cabang Kudus

Alamat : Jalan Indraprasta No. 39
Semarang dan Kantor Cab.
Suriyah Semarang, dan Jalan
Supriyadi No. 215B Semarang
Timur-Kantor Kas.

Telp. : (024) 3557744

Fax. : (024) 3550404

Website : www.banksyariahku.com

4.1.2. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

a. Visi

“Menjadi BPRS yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian; Mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan dan kemaslahatan ummat; Sehat diukur dari ketentuan atau peraturan Bank Indonesia; Memperluas jaringan

pelayanan, Pembinaan Sumber Daya Insani (SDI) yang profesional dan berintegritas”.

b. Misi

”Ikut membangun ekonomi umat; Menyediakan produk-produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk menjalankan bisnis secara produktif, efisien, dan akuntabel; Pertumbuhan bank secara optimal; Memelihara hubungan kerja yang baik”.

c. Motto

“Maju Bersama Dalam Usaha Sesuai Syariah”

4.1.3. Sejarah BPRS Suriyah

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPR-Syariah) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah islam. BPRS berdiri berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha

berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah. Dalam hal ini, secara teknis BPR Syariah bisa diartikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah terutama bagi hasil.

Bank syariah syariah atau juga yang disebut dengan Bank pembiayaan Rakyat Syariah “Suriyah” didirikan di Cilacap sebuah kota kabupaten di barat daya provinsi Jawa Tengah yang menjadi tempat kantor pusat. Didirikan dengan akta No. 3 notaris Naimah, SH pada tanggal 6 Januari 2005 dan telah di sahkan oleh Department Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor : C02469 HT.01.01 tahun 2005 tertanggal 31 Januari 2005, masuk dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2005 dan tambahan Berita Negara Nomor 8311 serta beberapa kali mengalami perubahan anggaran dasar yang terakhir Akta Notaris No.14 tanggal 12 Juni 2012

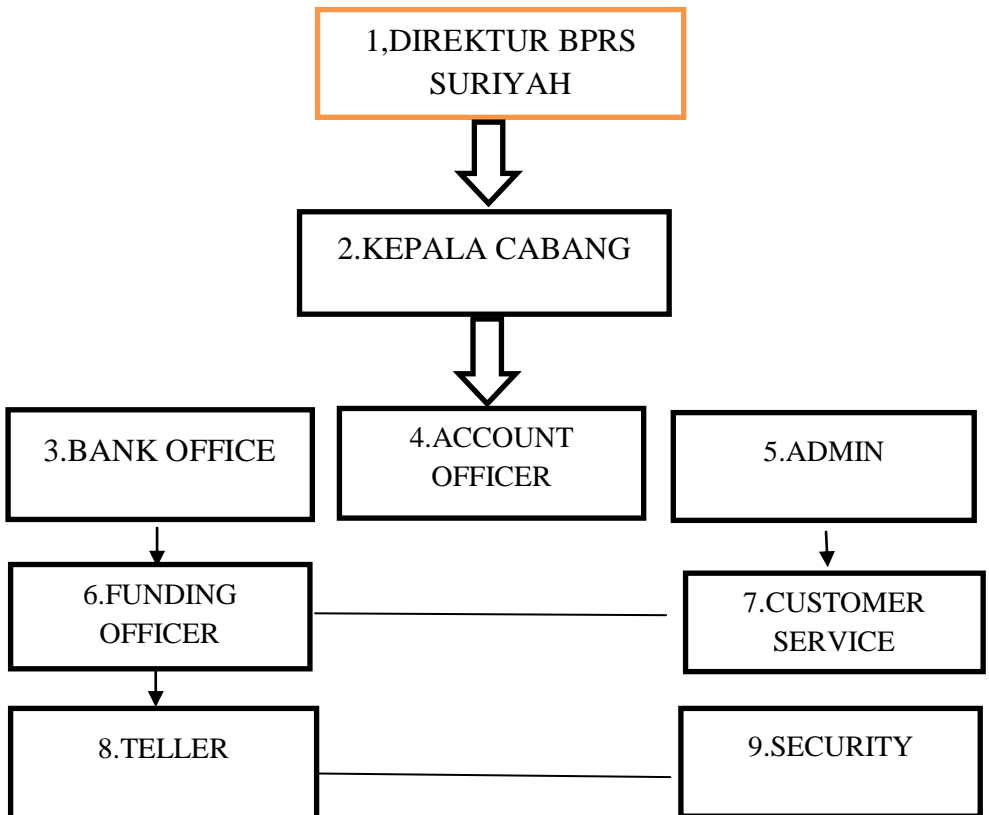
yang dibuat dihadapan Notaris Sumardi, SH Notaris di Cilacap dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dengan Surat Nomor AHU-AH 01.10-23812 tanggal 29 Juni 2012. Bank Syariah Suriyah mulai beroperasi menjalankan kegiatan usaha dibidang perbankan syariah sejak tanggal 1 April 2005 setelah mendapat salinan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/14/KEP.GBI/2005 tanggal 21 Maret 2005. Setelah beroperasi selama kurang lebih 1 tahun, per Desember 2013 asset BPRS Suriyah telah mencapai Rp 68.23 Milyar,- dan per Desember 2015 memiliki asset sebesar Rp 104.944 Milyar. Peningkatan asset ini dikarenakan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (simpanan) cukup besar dan didukung jaringan kantor yang banyak. Selain kantor pusat, saat ini BPRS Suriyah memiliki kantor 6 kas dan 5 kantor cabang meliputi: Kantor Kas di Pasar Kroya, Payment Point di RSI Fatimah, Kantor Kas di Sidareja, Kantor kas Majenang serta pada tanggal 16 Oktober 2010 telah membuka kantor Cabang baru di Semarang yaitu di Jl Indraprasta No. 39 Semarang dan Kantor Kas Semarang Timur di Jl. Supriyadi Semarang. Pada tanggal 24 juni 2013 dibuka kantor Cabang baru

dikudus yang beralamatkan di ruko kereta api (KAI) blok A No.1 Jl Ahmad Yani kudus. Tlp.(0291)440612 fax.(0291) 440613. Pada tahun 2015 tepatnya tanggal 12 Januari 2015 BPRS Suriyah membuka Cabang di Slawi yang beralamatkan di Jl Ahmad Yani No.53 Slawi. Kemudian pada tanggal 16 Januari 2016 Alhamdulillah BPRS Suriyah kembali membuka cabang di Pekalongan yang beralamatkan di Jl Raya Sapugarut No. 138 Buaran Pekalongan.⁵⁵

⁵⁵ Arsip Perusahaan BPRS Suriyah 2018

4.1.4. Struktur Organisasi BPRS Suriyah Semarang

Tabel. 5
Stuktur Organisasi



Keterangan :

- Direksi BPRS Suriyah : Ahmad Mujahid
- Kepala Cabang : Anang Jatmoko Setiaji

- c. Bank Office : Indah
- d. Account Officer : Sentot Sapto
Dwi Anggoro
Fajar Firnantyas
- e. Admin :Anggarita Widyaningtyas
- f. Funding Officer : Asiful Umam
Yudi
Lani
- g. Customer Service : Vidya Rinukti
- h. Teller : Puspa Sari Kinasih
Lisa Kinasih
- i. Security : Sa'adun

4.1.5. Penjabaran Tugas dan Wewenang Masing-Masing Bagian

4.1.5.1. Direksi BPRS Suriyah

Direksi wajib dengan iktikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugas pengurusan perseroan dengan tetap memperhatikan keseimbangan kepentingan seluruh pihak yang berkepentingan dengan aktivitas perseroan.

Mewakili perseroan, baik di luar pengadilan (perjanjian, kesepakatan, dll.) maupun di dalam pengadilan. Tidak ada pihak lain yang dapat bertindak atas

nama perseroan kecuali diberikan kuasa oleh direksi yang berwenang.

4.1.5.2. Kepala Cabang BPRS Suriyah:

- Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

4.1.5.3. Bank Officer

- Di posisi Back Office ada petugas devisa yang memiliki tugas dalam pengurusan dokumen yang

berkaitan dengan transaksi nasabah. Untuk back office ini dalam pengerjaan pembuatan produk bank seperti cek/giro membutuhkan waktu serta dokumen ekstra, sehingga jenis pekerjaan ini bukan pekerjaan yang tugasnya bisa selesai dalam satu hari.

4.1.5.4. Accounting Officer

- Mengelola account nasabah yakni berperan untuk membina nasabah supaya dapat efisien dan optimal mengelola keuangan
- Mengelola produk artinya bahwa seorang AO harus mampu memberikan dan menawarkan produk yang tepat guna kepada kebutuhan nasabahnya
- Mengelola kredit, Seorang AO harus mampu memonitoring nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lancar
- Mengelola penjualan produk
- Mengelola profitabilitas

4.1.5.5. Admin

- Mengagendakan Surat Masuk dan Surat Keluar.
- Mengarsip Surat Masuk dan Surat Keluar.
- Membantu pengelolaan Kas Kecil.

- Mempersiapkan Seminar/Pertemuan Ilmiah rutin/Diskusi yang diselenggarakan LPPM (mencari ruangan, mengurus snack/konsumsi dan penerima tamu).
- Mendata karya ilmiah yang diterima LPPM
- Menyiapkan rapat-rapat di LPPM (konfirmasi ke peserta rapat dan konsumsi)
- Mengurus Pelatihan/seminar/diskusi yang diadakan LPPM (mencari ruangan, mengurus snack/konsumsi dan penerima tamu)
- Memonitor kebutuhan-kebutuhan Rumah Tangga dan ATK LPPM
- Menjadwalkan kegiatan Ketua LPPM
- Menangani pengiriman Kartu Ucapan Lebaran, Natal, dan Tahun Baru untuk relasi-relasi

4.1.5.6. Founding Officer

- Mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro.
- Membuka Rekening Tabungan Baru (Akuisisi).
- Mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (Loyalti).
- Mengajak Nasabah untuk top up tabungan (Retensi).

- Monitoring produk – produk yang telah terjual (Maintenance).
- Follow Up nasabah semua produk.
- Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.

4.1.5.7. Customer Service

- Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembangan buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

4.1.5.8. Teller

- Melayani transaksi funding ataupun financing
- Mempelajari dengan jeli alat serta bukti transaksi mengenai kelengkapannya, keabsahannya, kebenarannya serta legalitasnya

- Buat laporan transaksi funding, financing, kas serta yang lain dan rekapannya pada sisi Konsumen Service.
- Wewenang Teller :
- Berwenang menampik transaksi yg tidakenuhi prasyarat
- serta prosedur baku
- Berwenang menampik transaksi yg tidak dapat dibuktikan atau diragukan keabsahannya, kebenarannya serta legalitasnya
- Berwenang menampik transaksi yang sudah ditetapkan tidak memperoleh approval atau otorisasi dari petinggi berwenang

4.1.5.9. Security

- Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan

- Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
- Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
-

4.2 Gambaran Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah nasabah pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah Cabang Semarang sejumlah 393 nasabah pembiayaan murabahah, karena keterbatasan waktu dan biaya maka penulis hanya mengambil sampel sebanyak 80 responden.

Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda, maka peneliti perlu melakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah usia, pekerjaan, pendidikan, penghasilan perbulan, dan pembiayaan yang diterima oleh nasabah pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah. Berikut ini hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar:

4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Perempuan	53	66,25%
Laki-laki	27	33,75%
Total	80	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa jumlah dari responden perempuan sebanyak 53 orang dengan presentase sebesar 66,25%. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 27 orang dengan presentase sebesar 33,75%.

4.2.2 Usia

Tabel. 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Rentang Usia	Jumlah Responden	Presentase
< 20 Tahun	12	15%
20 – 29 Tahun	23	28,75%
30 – 39 Tahun	25	31,25%
40 – 49 Tahun	15	18,75%
>50Tahun	5	6,25%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase 15%, responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 23 orang dengan presentase 28,75%, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase 31,25%, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase 18,75%, responden yang berusia > 50 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 6,25%.

4.2.3 Pekerjaan

Tabel. 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pedagang	20	25%
PNS	15	18,75%
Wiraswasta	35	43,75%
Lainnya	10	12,5%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Pada Tabel. 8 dapat diketahui bahwa jumlah responden pedagang sebanyak 20 orang dengan presentase sebesar 25%, responden PNS sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 18,75%, responden Wiraswasta

sebanyak 35 orang dengan presentase sebesar 43,75%, responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 12,5%.

4.2.4 Pendidikan

Tabel. 9

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SD	5	6,25%
SMP	13	16,25%
SMA	17	21,25%
Perguruan Tinggi	45	56,25
Total	80	100%

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2019

Pada Tabel. 9 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 6,25%, responden SMP sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 16,25%, responden SMA sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 21,25%, responden Perguruan Tinggi sebanyak 45 orang dengan presentase sebesar 56,25%.

4.2.5 Penghasilan Perbulan

Tabel. 10
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan
Perbulan

Penghasilan Perbulan	Jumlah Responden	Presentase
Rp. < 500.000	0	0
Rp. > 500.000	0	0
Rp. 1.000.000	0	0
Rp. 1.500.000	0	0
Rp. 2.000.000	13	16,25%
Rp. 3.000.000 keatas	67	83,75%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2019

Pada Tabel. 10 dapat diketahui bahwa jumlah responden penghasilan perbulan < 500.000 sebanyak 0 orang dengan presentase sebesar 0%, responden penghasilan perbulan > 500.000 sebanyak 0 orang dengan presentase sebesar 0%, Rp. 1.000.000 sebanyak 0 orang dengan presentase sebesar 0%, responden penghasilan perbulan Rp. 1.500.000 sebanyak 0 orang dengan presentase sebesar 0%, responden dengan penghasilan perbulan Rp. 2.000.000 sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 16,25%, dan responden dengan

penghasilan perbulan Rp.3.000.000 sebanyak 67 orang dengan presentase sebesar 83,75%.

4.2.6 Pembiayaan yang diterima

Tabel. 11

Karakteristik Responden Berdasarkan
Pembiayaan Yang Diterima

Pembiayaan Yang Diterima	Jumlah Responden	Presentase
Rp. < 5.000.000	0	0%
Rp. 5.000.000	5	6,25%
Rp. > 6.000.000	10	12,5%
Rp. 10.000.000	25	31,25%
Rp. > 10.000.000	40	50%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer diolah

Pada Tabel. 11 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan pembiayaan yang diterima Rp. < 5.000.000 sebanyak 0 orang dengan presentase sebesar 0%, responden pembiayaan yang diterima Rp. 5.000.000 sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 6,25%, responden pembiayaan yang diterima Rp. > 6.000.000 sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 12,5%, responden pembiayaan yang diterima Rp. 10.000.000

sebanyak 25 orang dengan presentase sebesar 31,25%, responden pembiayaan yang diterima Rp. >10.000.000 sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 50%

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah menjelaskan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang akan diukur, dalam pengujian Validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara r-hitung (*product moment*) dengan r-tabel. Dapat dikatakan valid, jika:

- a. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf $\alpha = 10\%$), maka dapat dikatakan item yang ada pada kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (pada taraf $\alpha=10\%$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Tabel. 12

Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Margin (X_1)

Variabel	Item	R Hasil	R Tabel (0,1)	Kesimpulan
1 (Variabel X1)	2	3	4	5
Tingkatan Margin	1	0,721	0,1852	Valid
	2	0,593	0,1852	Valid
	3	0,538	0,1852	Valid
	4	0,580	0,1852	Valid
	5	0,591	0,1852	Valid
	6	0,658	0,1852	Valid
	7	0,285	0,1852	Valid
	8	0,306	0,1852	Valid
	9	0,342	0,1852	Valid
	10	0,220	0,1852	Valid
	11	0,208	0,1852	Valid
	12	0,285	0,1852	Valid
	13	0,330	0,1852	Valid
	14	0,349	0,1852	Valid

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan pada tabel. 12 bahwa hasil uji validitas variabel Tingkatan Margin (X_1) dapat diketahui bahwa r tabel dengan df (α , n-2) atau

($80-2 = 78$) dengan tingkat signifikan 0,1 dengan uji dua arah adalah 0,1852, maka dapat disimpulkan pada uji validitas variabel X1 dapat dinyatakan bahwa masing-masing item adalah valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel.13

Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan (X_2)

Variabel	Item	R Hasil	R Tabel (0,1)	Kesimpulan
1	2	3	4	5
(Variabel X2)	1	0,736	0,1852	Valid
Kualitas Pelayanan	2	0,736	0,1852	Valid
	3	0,629	0,1852	Valid
	4	0,559	0,1852	Valid
	5	0,648	0,1852	Valid
	6	0,700	0,1852	Valid
	7	0,749	0,1852	Valid
	8	0,749	0,1852	Valid
	9	0,736	0,1852	Valid
	10	0,749	0,1852	Valid
	11	0,625	0,1852	Valid
	12	0,681	0,1852	Valid
	13	0,684	0,1852	Valid

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan pada tabel. 13 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas variabel Tingkatan Margin (X2) dapat diketahui bahwa r tabel dengan df (Alpha, n-2) atau (80-2 = 78) dengan tingkat signifikan 0,1 dengan uji dua arah adalah 0,1852, maka dapat di simpulkan pada uji validitas variabel X2 dapat dinyatakan bahwa masing-masing item adalah valid karena nilai r hitung > r tabel.

Tabel. 14

Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah

Variabel	Item	R Hasil	R Tabel (0,1)	Kesimpulan
1	2	3	4	5
(Variabel Y)	1	0,687	0,1852	Valid
Minat Nasabah	2	0,792	0,1852	Valid
	3	0,464	0,1852	Valid
	4	0,587	0,1852	Valid
	5	0,534	0,1852	Valid
	6	0,635	0,1852	Valid
	7	0,728	0,1852	Valid
	8	0,683	0,1852	Valid
	9	0,639	0,1852	Valid
	10	0,635	0,1852	Valid

11	0,728	0,1852	Valid
12	0,683	0,1852	Valid

Sumber : Data Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan pada tabel.14 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas variabel Tingkatan Margin (Y) dapat diketahui bahwa r tabel dengan df (Alpha, n-2) atau $(80-2 = 78)$ dengan tingkat signifikan 0,1 dengan uji dua arah adalah 0,1852, maka dapat disimpulkan pada uji validitas variabel Y dapat dinyatakan bahwa masing-masing item adalah valid karena nilai r hitung > r tabel.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah sebuah pengujian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran dua kali ataupun lebih terhadap gejala yang sama dan menggunakan pengukuran yang sama pula dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach. Teknik Alpha Cronbach dapat digunakan untuk apakah instrumen yang akan kita teliti reliabel ataupun tidak terjadi reliabel antar variabel.

Penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach jika nilai Cronbach alpha-nya

$>0,6$ menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel dan jika sebaliknya dibawah nilai cronbach alpha $< 0,6$ bahwa kuesioner tidak reliabel dengan tingkat signifikan (α) = 10%.

Tabel. 15

Hasil Uji Reabilitas Variabel X_1, X_2, Y

No.	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Tingkat Margin (X_1)	0,681	Reliabel
2	Tingkat Kualitas Pelayanan	0,907	Reliabel
3	Minat Nasabah pada pembiayaan Murabahah	0,874	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel. 15 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap kuesioner dikatakan reliabel karena nilai Alpha lebih dari $>0,6$.

4.3.3. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terkait, variabel bebas, atau keduanya memiliki hubungan distribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan statistik Kolmogorof-Smirnov Test dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5%, adalah sebagai berikut:

- Nilai Signifikansi (sig) < 0.05 , distribusi tidak normal.
- Nilai Signifikansi (sig) $> 0,05$, distribusi normal

Tabel. 16

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		80
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.71268140
Most Extreme	Absolute	.054

Differences	Positive	.052
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.481
Asymp. Sig. (2-tailed)		.975

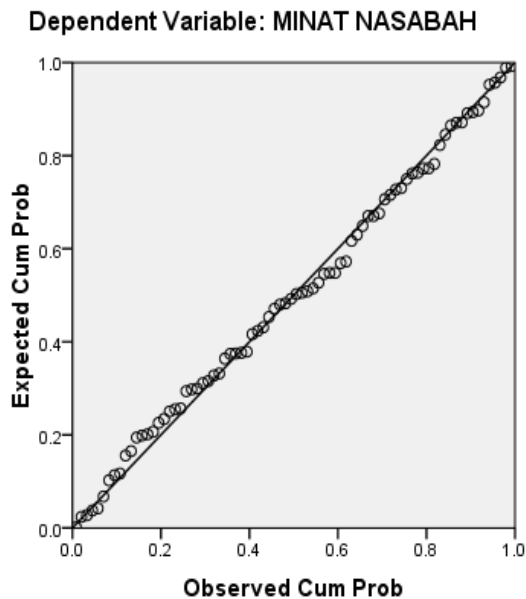
Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil pengujian terhadap normalitas data dari tabel diatas, nilai yang didapatkan hasil Asymp. Sig (2-tailed) pada variabel tingkat margin dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 yaitu $0,975 > 0,05$ sehingga nilainya lebih besar dari signifikan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji normalitas yang kedua menggunakan uji grafik P-Plot untuk mengetahui apakah data yang diuji berdistribusi normal jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Gambar. 2
Grafik Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan gambar grafik normalitas diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tersebut menyebar disekitar atau mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Uji Multikoleniaritas merupakan suatu pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi Multikoleniaritas menyatakan bahwasanya variabel independen (X) terbebas dari adanya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 , berarti tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dengan menggunakan model regresi.

Tabel. 17

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002		
MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000	.628	1.593
KUALITA	.448	.057	.535	7.805	.000	.628	1.593

S

PELAYAN

AN

a. Dependent Variable:
,MINAT NASABAH

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel X1 (tingkat margin) memperoleh nilai VIF 1,593 dan untuk variabel X2 (Kualitas Pelayanan) memperoleh nilai VIF 1,593 dan kedua hasil tersebut lebih kecil dari pada 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari adanya multikolinearitas.

4.3.5. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi tidak adanya ketidaksamaan variance dari residual pengamatan yang satu dengan lainnya dan model pengujian yang baik seharusnya tidak terjadi hetero. Nilai signifikansi hitung jika nilai hitung Alpha >5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika kurang dari 5% dapat disimpulkan bahwasanya model regresi yang ada terdapat heteroskedastisitas yang dapat kita lihat dari

adanya grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (ZPRESID).

Tabel. 18
Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.899	1.631		.551	.583
MARGIN	.044	.053	.117	.824	.413
KUALITAS PELAYANAN	.007	.036	.029	.202	.840

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber : Data Primer Penelitian 2019.

Berdasarkan tabel. 18 diatas, maka di dapat hasil dari uji heteroskedastisitas yang menunjukkan nilai signifikan X1 (Tingkatan Margin) sebesar 0,413 dan signifikan X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,840 dan dinyatakan lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.3.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang dapat menjelaskan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi atau mengukur seberapa dekat dengan garis regresi yang terestimasi dengan data yang ada. Persamaan regresi yang baik ditentukan apabila koefisien determinasinya memiliki nilai antara 0 dan 1.

Tabel. 19

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.767	3.761

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, MARGIN

Berdasarkan tabel.19 hasil uji koefisien determinasi tersebut dapat diketahui bahwa *R Square* (R^2) sebesar 0,773 atau 77,3% yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel tingkat *margin* dan tingkat kualitas pelayanan dan sisanya 22,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

4.3.7. Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda adalah suatu analisis yang dapat mengetahui adanya suatu pengaruh dari beberapa variabel X (Independen) terhadap satu variabel Y (dependen) yang dinyatakan dengan suatu persamaan.

Tabel. 20
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	1 (Constant)	-8.409	2.590		-3.246
MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000
KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber: Data Primer diolah

Analisis regresi berganda ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh yang terdapat pada variabel independen yaitu tingkat *margin* dan kualitas pelayanan

terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah. Berdasarkan perhitungan pada tabel. 15 tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

$$Y = -8,409 + 0,547 \cdot X_1 + 0,448 \cdot X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari adanya persamaan regresi linear berganda tersebut yaitu:

- a. Konstanta sebesar $-8,409$ berarti bahwa nilai konstanta variabel minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* adalah $-8,409$.
- b. Nilai koefisien regresi variabel tingkat *margin* (X_1) sebesar $0,547$. Artinya jika variabel tingkat *margin* ditingkatkan. Dalam hal ini pemahaman karakteristik dan atribut tingkat margin perlu diatur ulang, seperti *margin* yang diperoleh bank dengan tujuan agar nasabah pembiayaan *murabahah* tidak merasa diberatkan dari adanya keuntungan yang diperoleh bank dengan tujuan agar permintaan menggunakan jasa pembiayaan dengan akad *murabahah* akan meningkat dimana telah disesuaikan sesuai beban operasional bank akan meningkat sebesar $0,547\%$ dengan adanya asumsi variabel independen yang lain ceteris paribus (konstan). Dan faktor yang mempengaruhi adanya permintaan

antara lain: harga barang itu sendiri, selera, pendapatan, harapan atau ekspektasi, dan harga barang lain yang berhubungan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat margin yang di berikan BPRS Suriyah perlu diikuti dengan daya beli atau kemampuan membayar nasabah (permintaan potensial) dan menyesuaikan tingkat margin pada bank lain secara keseluruhan dalam waktu yang sama.

- c. Nilai koefisien regresi variabel tingkat kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,448. Artinya bahwa jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan, maka dalam hal ini untuk mendukung minat nasabah untuk melakukan pembiayaan murabahah di BPRS dalam hal pelayanan pegawai lebih ramah, pengaturan ruangan area kantor yang nyaman seperti kursi duduk yang empuk, AC yang dingin, serta teknologi yang canggih dalam menginput data nasabah secara cepat dan akurat, maka minat nasabah pada pembiayaan murabahah akan meningkat sebesar 0,448%.

4.3.8 Uji Hipotesis

4.3.8.1 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui koefisien variabel independen (x) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata ataupun tidak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui makna yang terdapat pada tabel F-Test akan dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (Sig.F) dengan tingkat signifikan ($\alpha=5\%$), jika $\text{sig.F} < 0,05$ atau jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{Tabel}}$, maka hipotesis 0 (nol) ditolak karena variabel independen (X) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hipotesis yang diujikan pada uji F, yaitu:

Ho = *Margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah.

Ha = *Margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah.

Tabel.21
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3703.951	2	1851.976	130.95	.000 ^a
	Residual	1088.936	77	14.142		
	Total	4792.888	79			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, MARGIN

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber: Data Primer diolah

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus F Tabel} &= F(k; n-k) \\
 &= F(2; 80-2) \\
 &= F(2; 78) \\
 &= F(3,113792) \\
 &= F(3,11)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

k = jumlah variabel bebas (jumlah x)

n = jumlah responden

Pada tabel. 16 hasil uji F diatas dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel dengan nilai $130.955 > 3.11$ dan nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah 0,000

$< 0,05$. Sehingga hasil uji hipotesanya yaitu H_a diterima sedangkan H_o ditolak. Maka dapat diartikan bahwa variabel tingkat *margin* (X_1) dan tingkat kualitas pelayanan (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* (Y).

4.3.8.2 Uji t

Uji t dalam pengujian statistik digunakan untuk mengetahui beberapa variabel yang ada pada variabel bebas secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, apabila:

- a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_o ditolak, artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_o diterima, artinya variabel independen (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang akan diujikan menggunakan uji t adalah:

$H_o =$ *Margin* dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah.

$H_a =$ *Margin* dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah.

Tabel. 22
 Hasil Uji T
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002
MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000
KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000

a. Dependent Variable:
 MINAT NASABAH

Sumber: Data Primer diolah

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= t(\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= t(0,05: 2 ; 80 -2-1) \\
 &= t(0,025 ; 77) \\
 &= t(2,287)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

α = Tingkat signifikansi

k= Jumlah Variabel bebas

n= Jumlah responden

Berdasarkan tabel. 17 diketahui variabel *margin* memiliki nilai t hitung sebesar 6,469 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,287 dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $6,469 > 2,287$ t tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Apabila nilai t hitung positif menunjukkan variabel X_1 mempunyai hubungan searah terhadap Y. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat margin berpengaruh positif signifikansi terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

Berdasarkan tabel. 17 pada variabel tingkat kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 7,805 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,287 jadi dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $7,805 > 2,287$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Nilai t hitung positif menunjukkan jika variabel X_2 memiliki hubungan yang searah dengan variabel Y dimana variabel tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Margin berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* pada tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah Semarang. Dilihat dari nilai t hitung $6,469 > 2,287$ t tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* pada tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah Semarang. Dilihat dari nilai t hitung $7,805 > 2,287$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- c. Tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* pada tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah Semarang. Dilihat dari F hitung $> F$ Tabel dengan nilai $130,955 > 3,11$ dan nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah $0,000 < 0,05$. Kemudian hasil dari pengujian penelitian koefisien determinasi (R_2) menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen dimana X_1 (Tingkat Margin) dan variabel X_2 (Tingkat Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel

dependen yaitu minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* sebesar 0,773 atau 77,3% yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel tingkat *margin* dan tingkat kualitas pelayanan dan sisanya 22,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

5.2 Saran

Walaupun telah dilakukan semaksimal mungkin dalam melakukan penelitian, tetapi peneliti masih banyak mengalami keterbatasan, antara lain:

- a. Diperlukan adanya kerjasama yang berkesinambungan antara nasabah dengan pihak bank agar terjalin sebuah komitmen bagi para nasabah pembiayaan *murabahah* untuk selalu mendapatkan kepuasan dalam melakukan transaksi peminjaman dana secara simultan.
- b. Diperlukan promosi kepada masyarakat secara luas mengenai adanya lembaga keuangan BPRS Suriyah di Semarang agar nasabah yang telah ada sebelumnya dapat bertambah khususnya pada nasabah pembiayaan *murabahah*, hal ini bertujuan supaya *margin* (keuntungan) yang diperoleh pihak BPRS Suriyah dapat mengalami peningkatan.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan tambahan referensi mengenai minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Suriyah bagi peneliti maupun penelitian yang akan datang untuk tertarik meneliti mengenai pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

5.3 Rekomendasi

- a. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk memperluas kajian penelitian sehingga lebih informatif dan lengkap mengenai faktor yang mempengaruhi dari adanya minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di bank syariah.
- b. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti mengharapkan jumlah sampel lebih diperbanyak dari penelitian ini sebanyak 80 responden, agar hasil analisis yang dihasilkan lebih akurat.
- c. Pada penelitian ini hanya mengkaji mengenai 2 variabel independen yaitu tingkat margin dan kualitas pelayanan dengan variabel dependen yaitu minat nasabah pada pembiayaan *murabahah*, penambahan variabel independen perlu di tambah agar faktor-faktor yang mempengaruhi variabel Y lebih beragam serta indikator tiap variabel yang

telah ada ditambah dengan tujuan supaya memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai masalah yang sedang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Al-Qur'an da terjemah Kemeterian Agama Republik Indonesia
Tahun 2016.

Anshori, Abdul Ghofur, "*Perbankan Syariah di Indonesia*",
Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS,
2007

Atep Adya Barat, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex
media Komputindo, 2004).

bprsmh-semarang.co.id/Produk

Dr. Etta Mamang Sangaji, "*Metodologi Penelitian*", (Yogyakarta:
CV. Andi Offset, 2010).

Dr. Kasmir, S.E., M., *Customer Service Excellent Teori dan
Praktik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017.

Drs.Ismail *perbankan syari'ah*,(Jakarta:Kencana Pernada Media
Group,2011).

Ghozali, Imam, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program
(edisi ketujuh)*", (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.
Gramedia, 2009).

<http://jurnaliainpontianak.or.id/index.php/Almasalah/article/view/341/282>

<http://www.banksuriyah.com/contact-us/>

- Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media, 2014).
- Karim, Adiwarmarman, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Karim, Adiwarmarman, *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: IIIIT Indonesia, 2003.
- Monzer kahf, *The Islamic Ekonomi: Analytical Study Of Functioning of The slamic Economic System, (T.tt.: Plainfield In Muslim Studies of U.S Kanada)*
- Muhammad Syafi'i, Antonio, "*Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*", (Jakarta: Gema Insani, 2001).
- Muhammad, "*Manajemen Bank Syariah*", (Yogyakarta: UPP AMP, 2002)
- Muhammad, "*Manajemen Keuangan Syariah*", (Yogyakarta:2014),
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2008
- Nugroho J. Setiadi, *Perspektif Pada Motif, Tujuan, dan Mniat Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.
- Nur Rianto, Al Arif, S.E., M.Si., "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*", Bandung: ALFABETA, 2012.
- Prof. Dr. Ir. Usman Rianse., M.P., "*Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi – Teori dan Aplikasi*", (Bandung: Alfabeta, 2012).

- Purnama, Nursya Bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006
- Raharjo, M. Dawam, *Islam dan Transformasi Sosial Ekonomi*, Jakarta: LSAF, 1999.
- Setyobudi, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Magelang: Gava Media, 2014.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan SYARIAH*, Yogyakarta: EKONISIA, 2004.
- Sugiyono, "*Metode Penelitian Kombinasi*", (Bandung: AlfaBeta, 2004).
- Sugiyono, *metode penelitian pendidikan*, (Bandung: AlfaBeta, 2015)
- Sujarweni, Wiratna, "*Statistika Untuk Penelitian*", (Yogyakarta: Graha ilmu, 2012) .
- Umar Chapra, Muhammad, *The Future of Economics: an Islamic Perspective*, Jakarta: SEBI, 2001.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Usman, Rachmadi, S.H., M.H., "*Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*", Bandung: PT. CITRA ADITYA BAKTI BANDUNG, 2009.
- W.J.S. Poerwadarmanta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010).

Jurnal:

- Doni Marlius, “*Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Muaralabuh*”, *Jurnal Jurmak*, Vol.03. No. 01, April 2016.
- Haslinda, “*Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standarb Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Kabupaten Wajo*”, *Jurnal Akuntansi Peradaban*, Volume II 1 juli 2016.
- Heryanto, Imam (2015), “*Analisis Pengaruh produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap keputusan pembelian serta implikasinya pada kepuasan pelanggan*”, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Entrepreneurshi* vo. 9, No.2, Oktober 2015, 80-101 ISSN 2442-2121.
- Mardiyanti, Umi (2012), “*Pengaruh Kebijakan Hutang dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2005-2010*”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vo. 3, No. 1, 2012
- N. Shiddiqi, Muhammad, *Muslim Economics dalam jurnal of research in islam Economics*, vo. 1 No. 2, 2004
- Rahmat Ilyas, “*Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah*”, *Jurnal Penelitian*, Vol.9 No. 1, Tahun 2015.
- Roni Andespa, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*”, *Jurnal Al*

Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan-Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017.

Umami Kalsum & Eka Rizki Saputra, "*Penyertaan Akad Wakalah Pada Pembiayaan Murabahah Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kendari*", Jurnal, Volume I, Nomor 1, Juni 2016.

Yulian Berlinda Ambarwati, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BCA Cabang Surabaya*", Jurnal Akuntansi.

Skripsi:

Chusnul Dwi Martantri, "*Pengaruh Nisbah Bagi Hasil dan Kualitas Pekayanan Terhadap Minat Deposito Mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo*", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2017.

Erlina Agustin, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memiliki Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek*", Skripsi, 2018.

Eva Rovianana, "*Analisis Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Amal Mulia*", Skripsi, 2015.

- Maisaroh, Siti, Skripsi, *Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah*, Palembang:UIN RADEN FATAH, 2017.
- Rizka Komala Asri, “*Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Mitra Agro Bandar Lampung*”, Skripsi (Lampung, 2018).
- Ummi Sholihah, “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah*” (Studi Kasus pada *BMT Karima Karangpandan*)”, Skripsi, Surakarta, Institut Agama Islam Negeri, 2016.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner

**“PENGARUH TINGKAT *MARGIN* DAN KUALITAS
PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN
MURABAHAH Tahun 2016-2018
(Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang)**

Koresponden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BPRS Suriyah. Diharapkan dapat mengisi jawaban dengan jujur, hal ini sangat berguna bagi penelitian yang sedang saya lakukan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin: Laki – laki
Perempuan

Usia : < 20 Tahun 40 – 49 Tahun
20 – 29 Tahun > 50 Tahun
30 – 39 Tahun

Pekerjaan : Pedagang
Wiraswasta
PNS
Lainnya

Pendidikan : SD SMA
SMP Perguruan Tinggi

Penghasilan Perbulan : Rp. < 500.000
Rp. 1.500.000
Rp. > 500.000
Rp. 2.000.000
Rp. 1.000.000
Rp. 3.000.000 keatas

Pembiayaan yang diterima: Rp. < 5.000.000
Rp. 10.000.000
Rp. 5.000.000
Rp. > 10.000.000
Rp. > 6.000.000

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda (V) pada identitas responden dan kolom pengukuran diatas dari tiap pernyataan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan keterangan:

- SS : Sangat Setuju (skor 5)
S : Setuju (skor 4)
CS : Cukup Setuju (skor 3)
TS : Tidak Setuju (skor 2)
STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

1. Variabel Margin (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Komposisi Pendanaan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Dana BPRS Suriyah berasal dari anggota (nasabah) yang ada di BPRS					
2.	Dana BPRS Suriyah didapat dari adanya tabungan para nasabah melalui kesepakatan bersama.					
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Tingkat Persaingan	STS	TS	CS	S	SS

3.	BPRS Suriyah menetapkan tingkat <i>margin</i> (keuntungan) yang stabil pada persaingan yang kompetitif					
4.	BPRS Suriyah memberikan kebebasan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> menurut kebutuhan nasabah					
Resiko Pembiayaan						
5.	Jika terjadi keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan <i>murabahah</i> akan dikenakan denda					
6.	Terdapat jaminan yang ditetapkan oleh pihak BPRS Suriyah sesuai plafon pada pembiayaan <i>murabahah</i>					
Jenis Nasabah						
7.	BPRS Suriyah memberikan produk pembiayaan <i>murabahah</i> pada setiap nasabah					
8.	Seluruh nasabah BPRS Suriyah memiliki kesempatan dapat mengajukan pembiayaan					

	<i>murabahah</i>					
9.	BPRS Suriyah mengambil keuntungan yang sama untuk setiap nasabah					
Kondisi Perekonomian						
10.	Tingkat presentase <i>margin</i> tidak memberatkan nasabah					
11.	Produk yang ditawarkan BPRS Suriyah beragam dan lebih murah					
12.	Tingkat <i>margin</i> sesuai dengan kemampuan nasabah					
13.	Tingkat keuntungan yang diharapkan BPRS Suriyah					
14.	<i>Margin</i> pembiayaan pada akad <i>murabahah</i> yang sudah ditetapkan BPRS Suriyah terjangkau dan tidak memberatkan					

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		STS	TS	CS	S	SS
1.	Kemudahan dalam bertransaksi karena pihak BPRS Suriyah memiliki fasilitas operasional yang canggih					
2.	Kondisi ruang kerja BPRS Suriyah tampak bersih dan rapi					
3.	Karyawan BPRS Suriyah terkesan bersih dan rapi dalam berpakaian					
<i>Realibility</i> (Kehandalan)						
4.	BPRS Suriyah mampu memberikan pelayanan yang efisien, dan tidak berbelit-belit					
5.	BPRS Suriyah mampu memberikan pelayanan akurat dan tidak pernah <i>error</i>					
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
6.	BPRS Suriyah memberikan pelayanan yang sama seperti yang					

	dijanjiikan di awal akad hingga berakhirnya kontrak					
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)					
7.	BPRS Suriyah memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat					
8.	Dalam melayani keinginan nasabah dengan ramah dan cepat ditangani					
	<i>Assurance</i> (Jaminan)					
9.	Pihak BPRS Suriyah mudah untuk dihubungi					
10.	Karyawan BPRS Suriyah melayani dengan sopan					
11.	Karyawan melayani nasabah dengan bersahabat					
	<i>Emphaty</i> (Empati)					
12.	Pihak BPRS Suriyah jika nasabah ingin mengkomplain/ meminta informasi mudah dihubungi					
13.	Karyawan mengenal kepribadian tiap nasabahnya secara baik dan akrab					

3. Variabel Minat Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<i>Transactional</i> (Ketertarikan)		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya tertarik dengan pembiayaan <i>murabahah</i> karena tidak riba					
2.	Saya tertarik dengan pembiayaan <i>murabahah</i> di BPRS Suriyah karena tiap transaksi melakukan prinsip sesuai syariah					
3.	Saya tertarik dengan pembiayaan <i>murabahah</i> di BPRS Suriyah karena sesuai kebutuhan					
Referensial (Keyakinan)						
4.	Saya yakin pembiayaan <i>murabahah</i> solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan ekonomi yang saya alami					
5.	Saya yakin dengan pembiayaan <i>murabahah</i> dapat meningkatkan usaha dan kesejahteraan					

6.	Saya yakin mekanisme pembiayaan <i>murabahah</i> sesuai dengan prinsip syariah					
7.	Saya ingin menggunakan kembali pembiayaan <i>murabahah</i> di BPRS Suriyah apabila saya membutuhkan					
8.	Saya ingin menggunakan pembiayaan <i>murabahah</i> karena layanan yang tepat sewaktu-waktu saya butuhkan					
No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
9.	Saya ingin menggunakan pembiayaan <i>murabahah</i> kembali karena mampu memenuhi kebutuhan saya					
Eksploratif (Pencarian Informasi)						
10.	Mekanisme pembiayaan <i>murabahah</i> sangat mudah, dari tahap pengajuan pembiayaan, akad, penyertaan jaminan, dan					

	proses pencairan dana					
11.	Karyawan BPRS Suriyah menguasai tentang pembiayaan <i>murabahah</i>					
12.	Saya sudah membandingkan tingkat margin di berbagai bank syariah maupun konven, namun tetap memilih pembiayaan <i>murabahah</i> di BPRS Suriyah ini					

-----Atas kesediaan waktunya, Saya ucapkan terimakasih-----

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

TABULASI DATA RESPONDEN VARIABEL TINGKAT MARGIN

NO.	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X11	X11	X11	X11	X11
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5
2	4	3	3	5	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4
3	3	2	2	2	3	3	1	4	4	2	4	2	4	4
4	3	3	2	2	1	3	4	4	2	4	4	3	4	5
5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5
6	3	3	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	5	4
7	3	1	1	2	2	3	4	4	3	2	4	1	4	5
8	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2
9	2	2	2	1	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4
10	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	1	3	3	3
11	4	3	3	5	3	3	1	1	2	2	4	2	1	2
12	3	3	5	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
13	4	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	2
14	2	3	3	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	5
15	2	3	4	2	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3
16	3	4	3	5	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3

17	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	1	3	5	5
18	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	5	5
19	2	3	1	2	4	2	3	3	2	2	1	3	4	3
20	4	3	3	3	4	4	2	2	1	2	3	3	5	4
21	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	5	5
22	4	2	3	5	5	4	2	2	3	2	3	2	5	3
23	3	4	3	4	3	3	1	2	2	3	3	4	3	4
24	2	4	2	2	4	2	2	2	1	3	4	4	5	3
25	3	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	3	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	1	3	5	5
27	4	4	4	3	3	4	1	2	3	2	3	4	5	5
28	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	1	3	5	5
29	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	5	5
30	4	4	2	4	5	4	2	2	2	2	3	4	5	3
31	5	5	3	1	2	5	3	2	2	3	2	5	4	5
32	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	5	5
33	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
34	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	1	2	4	3
35	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	4
36	2	1	2	2	2	2	5	4	2	2	2	1	5	3

37	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	5	5
38	1	2	1	2	3	1	4	4	1	2	3	2	4	5
39	2	3	4	1	2	2	4	3	2	2	3	3	5	4
40	3	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4
41	2	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	3	5	5
42	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
43	1	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	5
44	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	5	4
45	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	5	4
46	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	4
47	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
48	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	5	4
49	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	5
50	2	1	1	1	2	2	4	3	3	2	3	1	5	5
51	4	3	2	1	2	2	1	3	4	4	2	3	1	2
52	4	2	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2
53	5	4	3	4	1	1	2	4	5	2	2	4	2	2
54	5	3	2	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
55	1	1	2	2	3	4	2	3	1	4	3	4	5	1
56	3	2	1	3	4	3	1	2	3	2	2	2	4	5

57	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	2
58	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	4	3	4	3
59	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3
60	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3	3	2
61	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	4	3
62	1	1	2	2	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3
63	2	2	3	5	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4
64	1	2	3	1	1	1	2	2	5	2	4	2	4	3
65	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4
66	1	1	1	4	2	3	2	1	3	2	2	3	3	4
67	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3
68	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	5	3
69	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	4	3	4
70	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	4	5
71	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2
72	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	1	4	3
73	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
74	1	1	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	4	4
75	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	4	2	3
76	3	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2

77	1	2	3	1	3	1	2	3	3	4	4	4	3	1
78	1	1	1	2	4	4	2	3	2	3	2	3	5	2
79	2	3	1	3	1	2	4	3	3	2	4	3	4	2
80	2	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2

TABULASI DATA RESPONDEN VARIABEL TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X210	X211	X212	X213
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5
4	4	3	3	2	4	5	5	4	3	2	2	2
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5
5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	1	1	2
4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3
5	5	4	5	1	3	1	1	5	2	2	2	1
2	2	5	4	1	3	2	2	2	2	3	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5
3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2
4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5
5	5	3	3	4	3	4	4	5	2	3	2	3

5	5	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	2
4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	2
4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	2
5	5	3	2	3	2	5	5	5	4	2	3	5
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2
5	5	4	2	2	4	3	3	5	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
5	5	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3
5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4
5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4
5	5	5	5	3	4	3	3	5	4	4	2	4
3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	1
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3
5	5	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	1
4	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	1	2
4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	2
5	5	3	3	3	3	4	4	5	2	1	2	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2

4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	2	1	2
5	5	3	3	3	3	3	3	5	2	3	4	1
4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	1	1
4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	2
5	5	3	3	2	4	3	3	5	2	2	2	3
5	5	3	3	3	2	4	4	5	1	3	1	2
5	5	4	3	3	4	3	3	5	2	3	1	2
4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	1	2
4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	1	1	2
5	5	4	3	4	3	3	3	5	2	3	1	2
4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	2	3	2
5	5	3	3	3	3	4	4	5	1	1	1	1
4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1
1	1	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	4	4	2	1	1	1	1
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5
2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2
5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	3
2	2	3	4	3	2	3	3	2	1	2	1	2

2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1
2	2	5	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	1
4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1
3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	2	1	1
3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1
4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1
2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2
4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	2	1
4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	1	1	2
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2
2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2
3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1
3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2
3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3
3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1

1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1
3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3

TABULASI DATA RESPONDEN VARIABEL MINAT NASABAH

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	3
3	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	2
1	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	2	3
4	3	4	4	4	2	4	3	5	2	4	3
2	3	4	4	3	2	4	1	4	2	4	1
3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5
2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2
1	2	3	4	2	2	1	3	3	2	1	3
5	5	4	4	4	2	4	5	5	2	4	5
5	5	1	3	2	2	3	5	5	2	3	5
5	4	1	2	3	2	3	5	3	2	3	5
2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3
1	2	1	2	3	2	3	3	4	2	3	3
5	3	2	3	1	3	3	5	5	3	3	5
2	2	2	3	3	2	1	3	5	2	1	3
2	3	3	2	3	1	2	2	5	1	2	2

4	2	3	3	2	2	1	3	4	2	1	3
4	4	2	2	1	2	3	3	5	2	3	3
4	4	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3
5	4	2	2	3	2	3	2	5	2	3	2
3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4
4	2	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4
4	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	2	2	3	1	3	5	3	1	3
3	4	1	2	3	2	3	4	5	2	3	4
4	3	2	3	3	2	1	3	5	2	1	3
4	3	3	3	2	2	1	3	5	2	1	3
5	4	2	2	2	2	3	4	5	2	3	4
2	5	3	2	2	3	2	5	4	3	2	5
4	4	3	2	3	2	3	3	5	2	3	3
2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
2	3	2	3	2	3	1	2	4	3	1	2
1	2	1	3	2	2	2	3	4	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1
2	2	2	1	3	2	2	3	5	2	2	3
3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2

2	2	2	3	2	2	3	3	5	2	3	3
2	3	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2
3	2	3	2	2	2	3	3	5	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3
1	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3
1	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	1
3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	1	2	2	2	3	2	2	5	3	2	2
1	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	1
2	2	4	3	3	2	3	1	5	2	3	1
2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3
1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
4	3	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1

2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1
1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2
1	3	2	2	3	2	2	1	4	2	2	1
3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
1	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1
1	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2
2	1	3	2	2	2	2	1	5	2	2	1
1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	2	1
2	2	1	2	2	2	3	1	4	2	3	1
2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	2	3
1	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1
1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1
1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1

1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2

LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Correlations

	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X11 0	X11 1	X11 2	X11 4	TOTA L_X1	
X1 Pearson 1 Correlati on	1	.53 7**	.45 4**	.48 2**	.45 1**	.72 0**	.02 2	.08 7	.26 6*	-.018	-.012	.098	-.035	.117	.721**
Sig. (2- tailed)		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.84 5	.44 2	.01 7	.873	.918	.388	.757	.303	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X1 Pearson 2 Correlati on	.53 7**	1	.41 8**	.35 2**	.26 8*	.28 8**	.00 8	-. 01	.07 4	.072	.037	.417 **	-.003	.097	.593**

X15	Pearson Correlation	.451**	.268*	.275*	.497**	1	.541**	-.063	-.022	-.091	.102	.023	.081	.184	.086	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.014	.000	.000	.580	.840	.426	.366	.842	.475	.103	.448	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X16	Pearson Correlation	.720**	.288**	.279*	.499**	.541**	.011	-.022	-.031	.036	-.018	.069	.209	.105	.658**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.012	.000	.000	.926	.846	.783	.750	.872	.542	.063	.352	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	
X17	Pearson Correlation	.022	.008	-.125	-.060	-.063	.011	.517**	.100	.038	-.032	-.060	.255*	.228*	.285*	

TO Pearson															
TA Correlati	.72	.59	.53	.58	.59	.65	.28	.30	.34			.285		.349	
L_ on	1**	3**	8**	0**	1**	8**	5*	6**	2**	.220*	.208	.	.330**	**	1
X1 Sig. (2-	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.01	.00	.00						
tailed)	0	0	0	0	0	0	0	6	2	.049	.064	.010	.003	.001	
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is

significant at the 0.01
level (2-tailed).

*. Correlation is

significant at the 0.05
level (2-tailed).

Lampiran 4 Hasil Uji validitas Variabel X₂

Correlations

	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	X2 9	X21 0	X21 1	X21 2	X21 3	TOTA L_X2
X21 Pearson Correlation	1	1.0 00**	.31 9**	.23 5*	.37 9**	.36 1**	.39 0**	.39 0**	1.0 00**	.424* *	.240* *	.323* *	.361* *	.736**
Sig. (2- tailed)		.00 0	.00 4	.03 6	.00 1	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.000	.032	.003	.001	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X22 Pearson Correlation	1.0 00**	1	.31 9**	.23 5*	.37 9**	.36 1**	.39 0**	.39 0**	1.0 00**	.424* *	.240* *	.323* *	.361* *	.736**
Sig. (2- tailed)	.00 0		.00 4	.03 6	.00 1	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.000	.032	.003	.001	.000

X25	Pearson Correlation	.37 9**	.37 9**	.48 1**	.50 7**	1	.52 6**	.63 6**	.63 6**	.37 9**	.383* *	.284* *	.274* *	.249* *	.648**
	Sig. (2- tailed)	.00 1	.00 1	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 1	.000	.011	.014	.026	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X26	Pearson Correlation	.36 1**	.36 1**	.63 0**	.60 5**	.52 6**	1	.56 6**	.56 6**	.36 1**	.448* *	.407* *	.440* *	.318* *	.700**
	Sig. (2- tailed)	.00 1	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 1	.000	.000	.000	.004	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X27	Pearson Correlation	.39 0**	.39 0**	.49 3**	.40 5**	.63 6**	.56 6**	1	1.0 00**	.39 0**	.441* *	.317* *	.462* *	.462* *	.749**

X210	Pearson Correlation	.424**	.424**	.347**	.311**	.383**	.448**	.441**	.441**	.424**	1	.648*	.613*	.651*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.005	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X211	Pearson Correlation	.240*	.240*	.385**	.293**	.284*	.407**	.317**	.317**	.240*	.648*	1	.590*	.530*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.032	.032	.000	.008	.011	.000	.004	.004	.032	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X212	Pearson Correlation	.323**	.323**	.273*	.261*	.274*	.440**	.462**	.462**	.323**	.613*	.590*	1	.607*	.681**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y1 Pearson Correlation	.54	.64	.016	.15	.11	.23	.32	1.0	.34	.23	.32	1	.683**
2	3**	8**		3	3	0*	4**	00**	7**	0*	4**		
Sig. (2-tailed)	.00	.00	.891	.17	.31	.04	.00	.00	.00	.04	.00		.000
	0	0		7	7	0	3	0	2	0	3		
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TO Pearson Correlation	.68	.79	.464*	.58	.53	.63	.72	.68	.63	.63	.72	.68	1
TA	7**	2**	*	7**	4**	5**	8**	3**	9**	5**	8**	3**	
L_ Sig. (2-tailed)	.00	.00	.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
Y	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Hasil Uji Reliabilitas X_1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	14

Hasil Uji Reliabilitas X_2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	13

Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	12

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.71268140
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.052
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.481
Asymp. Sig. (2-tailed)		.975

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 8

Hasil Uji Multikoleniaritas

Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002		
	MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000	.628	1.593
	KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000	.628	1.593

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002		
	MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000	.628	1.593
	KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000	.628	1.593

a. Dependent Variable:
MINAT
NASABAH

Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.899	1.631		.551	.583
MARGIN	.044	.053	.117	.824	.413
KUALITAS PELAYANAN	.007	.036	.029	.202	.840

a. Dependent Variable: RES_2

Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.767	3.761

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN,
MARGIN

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002
MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000
KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000

a. Dependent Variable: MINAT

NASABAH

Lampiran 12 Hasil Uji F

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3703.951	2	1851.976	130.955	.000 ^a
Residual	1088.936	77	14.142		
Total	4792.888	79			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN,
MARGIN

b. Dependent Variable: MINAT
NASABAH

Lampiran 13 Hasil Uji T

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-8.409	2.590		-3.246	.002
MARGIN	.547	.085	.444	6.469	.000
KUALITAS PELAYANAN	.448	.057	.535	7.805	.000

a. Dependent Variable: MINAT

NASABAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Anindya Zunaini
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 24 Juni 1994
Jenis Kelamin : Wanita
Agama : Islam
Alamat : Jl. Campurejo, RT.01/ RW. 001
Krajan, Kecamatan Boja,
Kabupaten Kendal, kode Pos
51381, Provinsi Jawa Tengah.
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Telepon/ No. HP : 081390164805/ 081325729267
E-mail : anindyaznn@gmail.com

PENDIDIKAN

1. TK (2000-2001) : TK Dharma Wanita Campurejo
2. SD (2002-2007) : SD Negeri 1 Campurejo
3. SMP (2008-2010) : SMP Negeri 1 Boja
4. SMA (2011-2013) : SMA Negeri 1 Boja
5. S1 (2015-2019) : Universitas Islam Negeri
Walisongo Semarang

LATAR BELAKANG KELUARGA

1. Ayah : Bambang Haryanto
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 27 Februari 1953
Pekerjaan : Buruh
2. Ibu : Sunarningsih
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 2 Mei 1961
Pekerjaan : -

