

**PENGARUH PELAYANAN, KEBUTUHAN MODAL DAN MARGIN
KEUNTUNGAN TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PENGAMBILAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH di KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN
PEMBIAYAAN SYARIAH BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH
BATANG
SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu S.1

Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Disusun Oleh:

Irma Dwi Arini

NIM: 1405026001

**EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka kampus III Ngaliyan (024) 7601291 Fax. 7624691 Semarang 50185

Hal : PERSETUJUAN PEMBIMBING
An. Sdri. Irma Dwi Arini

Kepada
Yth. Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

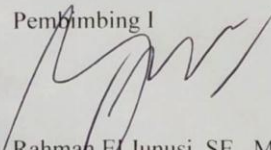
Nama : Irma Dwi Arini
NIM : 1405026001
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal, dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera diujikan. Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

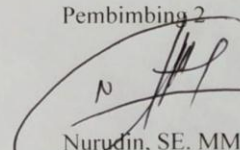
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 7 Desember 2018

Pembimbing 1


Rahman El Junusi, SE., MM.
NIP. 19691118 200003 1 001

Pembimbing 2


Nurudin, SE. MM
NIP. 19900523 201503 1 003



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang
Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Nama : Irma Dwi Arini
NIM : 1405026001
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang.**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan Lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal :

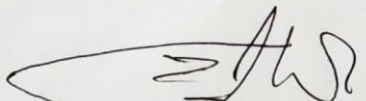
10 Januari 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2018/2019.

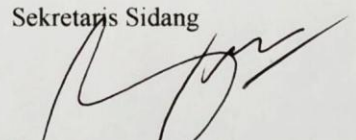
Semarang, 10 Januari 2019

Mengetahui,

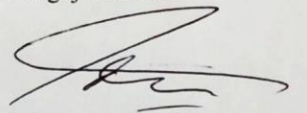
Ketua Sidang


Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A.
NIP. 195902151985031005

Sekretaris Sidang

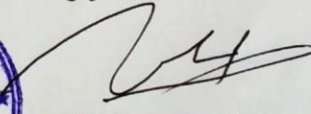

Rahman El Junusi, S.E., M.M.
NIP. 196911182000031001

Penguji Utama I

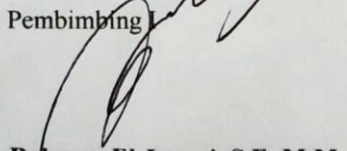

Ida Nur Laili, M.Ag.
NIP. 197811132009012004

Penguji Utama II

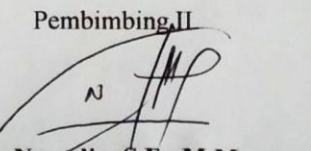



Dr. Ali Murtadho, M.Ag.
NIP. 197108301998031003

Pembimbing I


Rahman El Junusi, S.E., M.M.
NIP. 196911182000031001

Pembimbing II


Nurudin, S.E., M.M.
NIP. 199005232015031004

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri ”

(QS. Ar-Ra'd : 11)

“ Manusia Kuasa Atas Dirinya ”

(Prof. Dr. H. Mujiyono, MA)

PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua tercinta, Ayahku Mohammad Najib dan Ibuku Rohyanah. Terimakasih selalu mendukung, memberiku semangat, do'a, nasehat, kasih sayang dan pengorbanannya yang tak pernah tergantikan kepadaku, hingga aku selalu kuat dalam menjalani setiap rintangan yang ada di depanku.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi yang telah penulis selesaikan yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal, dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang” benar-benar karya penulis dan sama sekali tidak berisi materi tulisan orang lain ataupun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan yang dilakukan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Semarang, 7 Desember 2018.



Irma Dwi Arini

NIM. 1405026001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka kampus III Ngaliyan (024) 7601291 Fax.
7624691 Semarang 50185

PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF
ARAB KE HURUF LATIN

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ى = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

D. Syaddah (ّ)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang diberi tanda tasydid misal الطَّبّ = *al-thibb*.

E. Kata Sandang (... ال)

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (ال) ditulis dengan *al-...* misalnya الحمدون = *al-hamidun*. Al- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Pengambilan keputusan merupakan suatu cara yang digunakan seseorang untuk menentukan pilihan mengenai bagaimana menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sejumlah 88 orang responden dengan metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner dengan memberikan kepada nasabah KSPPS BTM Batang.

Berdasarkan hasil secara simultan (uji F) menunjukkan hasil hasil sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 100.870 > F_{tabel} 2,15$, artinya bahwa pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Sedangkan untuk pengujian secara parsial (Uji t) variabel pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan, dengan hasil nilai signifikan $0,534 > 0,05$. Sedangkan untuk variabel kebutuhan modal berpengaruh positif dan signifikan, dengan hasil nilai signifikan $0,031 < 0,05$. Dan variabel margin keuntungan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah, dengan hasil signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : keputusan pengambilan pembiayaan murabahah, pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan, rahmat, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa haturkan kehadiran Nabi Muhammad SAW. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal, dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang”** telah penulis selesaikan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentulah mendapat banyak bantuan melalui pihak yang terkait. Kepada semua pihak yang telah membantu untuk kelancaran skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya., M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Dr. H. Ahmad Furqon, Lc, MA., Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo.
4. Bapak Rahman El Junusi, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan bapak Nurudin, SE. MM selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. H. Mujiyono, MA selaku wali dosen yang sabar memberikan masukan bimbingan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Walisongo Semarang.
6. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan UIN Walisongo yang telah memberikan pengetahuan selama penulis belajar di UIN Walisongo Semarang.

7. Orang tuaku tercinta Bapak Mohammad Najib dan Ibu Rohyanah yang selalu mendukung dalam setiap langkahku. Terimakasih untuk kasih sayang, semangat, dorongan dan do'a yang selalu kalian berikan kepadaku.
8. Kepala kantor KSPPS BTM Batang dan semua karyawan KSPPS BTM Batang yang telah memberikan izin sebagai tempat penelitian dan membantu lancarnya penelitian penyusunan skripsi.
9. Dan dari pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal baik mereka dengan balasan yang lebih baik dari yang mereka berikan. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Semarang, 7 Desember 2018

Irma Dwi Arini

1405026001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan	11
2.2 Kebutuhan Modal.....	13
2.2.1 Kebutuhan	13
2.2.2 Modal	15
2.2.3 Kebutuhan Modal Kerja.....	16
2.3 Margin keuntungan	17
2.4 Pengambilan Keputusan.....	21
2.4.1 Pengertian Pengambilan Keputusan.....	21

2.4.2 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	22
2.4.3 Faktor-faktor Pengambilan Keputusan.....	23
2.5 Pembiayaan Murabahah	24
2.5.1 Pengertian Murabahah.....	24
2.5.2 Dasar Hukum Murabahah	26
2.5.3 Rukun dan Syarat Jual Beli Murabahah	27
2.5.4 Jenis Murabahah.....	27
2.6 Tinjauan Pustaka	28
2.7 Hipotesis.....	30
2.8 Kerangka Teori.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan sumber data.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
3.4.2 Uji Normalitas	36
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.4.4 Uji Multikolinearitas	37
3.4.5 Uji Hipotesis.....	38
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	39
2. Uji F.....	39
3. Uji t	40
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	41
1. Variabel	41
2. Definisi Operasional.....	41

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian	46
4.1.1 Profil Perusahaan	46
1. KSPPS BTM Batang.....	46
2. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS BTM Batang	46
4.1.2 Produk dan Jasa KSPPS BTM Batang	47
4.1.3 Struktur Organisasi.....	51
4.2 Gambaran Umum Responden	52
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
2. Responden Berdasarkan Usia	52
3. Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4. Reponden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	55
1. Pelayanan (X1)	55
2. Kebutuhan Modal (X2)	58
3. Margin Keuntungan (X3)	61
4. Keputusan (Y)	64
4.3 Analisis Data	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Reliabilitas	69
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	69
1. Uji Normalitas	69
2. Uji Heteroskedastisitas.	71
3. Uji Multikolinieritas	72
4.3.4 Uji Hipotesis	73
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	74
2. Uji F	75
3. Uji t.....	76
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	77

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
5.3 Penutup.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Presentase Jumlah nasabah Pembiayaan tahun 2017.....	4
Tabel 1.2 : Data Proyeksi , Realisasi dana Pembiayaan Murabahah	5
Tabel 1.3 : Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah tahun 2013-2017	6
Tabel 3.1 : Definisi Operasional dan Indikator Varabel Penelitian	43
Tabel 4.1 : Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 : Daftar Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 : Daftar Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.4 : Daftar Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.5 : Uji Deskriptif Pelayanan	55
Tabel 4.6 : Item1 Pernyataan Variabel Pelayanan	56
Tabel 4.7 : Item2 Pernyataan Variabel Pelayanan	56
Tabel 4.8 : Item3 Pernyataan Variabel Pelayanan	57
Tabel 4.9 : Item4 Pernyataan Variabel Pelayanan	57
Tabel 4.10 : Item5 Pernyataan Variabel Pelayanan	58
Tabel 4.11 :Uji Deskriptif Kebutuhan Modal	58
Tabel 4.12 : Item1 Pernyataan Variabel Kebutuhan Modal.....	59
Tabel 4.13 : Item2 Pernyataan Variabel Kebutuhan Modal.....	60
Tabel 4.14 : Item3 Pernyataan Variabel Kebutuhan Modal.....	60
Tabel 4.15 : Uji Deskriptif Margin Keuntungan.....	61
Tabel 4.16 : Item1 Pernyataan Variabel Margin Keuntungan	61
Tabel 4.17 : Item2 Pernyataan Variabel Margin Keuntungan	62
Tabel 4.18 : Item3 Pernyataan Variabel Margin Keuntungan	62
Tabel 4.19 : Item4 Pernyataan Variabel Margin Keuntungan	63
Tabel 4.20 : Uji Deskriptif Keputusan	64
Tabel 4.21 : Item1 Pernnyataan Variabel Keputusan.....	64
Tabel 4.22 : Item2 Pernyataan Variabel Keputusan.....	65
Tabel 4.23 : Item3 Pernyataan Variabel Keputusan.....	65
Tabel 4.24 : Item4 Pernyataan Variabel Keputusan.....	66
Tabel 4.25 : Item5 Pernyataan Variabel Keputusan.....	67

Tabel 4.26 : Uji Validitas	68
Tabel 4.27 : Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.28 : Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.29 : Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.30 : Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.31 : Uji Hipotesis	73
Tabel 4.32 : Uji Koefisien Determinasi	74
Tabel. 4.33 : Uji F	75
Tabel 4.34 : Uji t	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8 : Kerangka Pemikiran Teoritik.....	31
Gambar 4.1.3 : Struktur Organisasi KSPPS BTM Batang.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Jawaban Responden

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan telah berperan besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Produksi berskala besar dan kebutuhan investasi yang tentunya membutuhkan modal besar tidak akan terpenuhi tanpa bantuan lembaga keuangan.¹ Lembaga keuangan syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah.² Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan bisnis yang terkait. Prinsip syariah yang dianut lembaga keuangan syariah dilandasi dengan nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan atau rahmatan lil ‘alamin).³

Bahwa dalam rangka memperluas kesempatan berusaha bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan produktif, perlu mengembangkan pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip syariah, agar masyarakat memperoleh manfaat dan kesejahteraan yang sebesar-besarnya. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah selanjutnya dalam peraturan ini disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf.⁴ Dalam berkembangnya lembaga keuangan di Indonesia, mendorong lembaga keuangan syariah yang lain seperti pegadaian syariah, asuransi syariah, lembaga pembiayaan syariah, koperasi syariah dan lembaga keuangan mikro syariah yang disebut dengan

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Waa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004, h. 51.

² Tamrin Abdullah, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2013, h. 15.

³ Andri Soemirta, *Bank dan lembaga keuangan syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, h. 33.

⁴ Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.Kukm/Ix/2015.

Baitul Maal wa Tamwil (BMT). BMT adalah badan hukum Koperasi Syariah atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah organisasi bisnis yang mempunyai peran sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi baitul maal dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial, sedangkan baitut tamwil adalah lembaga bisnis yang bermotif laba. Sebagai lembaga sosial, baitut maal memiliki peran yang hampir sama dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sehingga baitul maal harus didorong agar mampu berperan secara professional sebagai LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya dalam pengumpulan dana zakat, infaq sedekah, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain, dan upaya pentasarufan zakat kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan asnabiah (UU Nomor 38 tahun 1999).

Sebagai lembaga bisnis BMT lebih mengembangkan usaha melalui sektor keuangan, yaitu simpan-pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Namun, terbuka untuk BMT agar mengembangkan bisnisnya pada sektor riil maupun sektor keuangan lain yang dilarang dilakukan oleh lembaga keuangan bank. Karena BMT bukan bank, maka tidak tunduk pada aturan perbankan.⁵

Salah satu lembaga yang mengembangkan usaha pada sektor keuangan adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang (KSPPS BTM Batang). BTM adalah lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah artinya semua transaksi keuangan dilakukan dengan akad sesuai syariat Islam. Sedangkan kedudukan lembaga keuangan tersebut merupakan Amal Usaha Ekonomi Muhammadiyah (AUM). Secara prinsip kedudukan BTM sama seperti AUM yang lain seperti sekolah, rumah sakit dan panti

⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004 h. 126

asuhan, tetapi karena ini lembaga bisnis, maka manajemen memiliki kewenangan penuh dalam pengelolaan BTM.

BTM didirikan oleh warga Muhammadiyah beranggotakan orang-per orang (bukan badan hukum) yang bias seluruhnya atas sebagian diantaranya adalah persyarikatan Muhammadiyah dan beroperasi di lingkungan Muhammadiyah, dimana terdapat para pengusaha kecil dan mikro yang menjadi anggota. Oleh karena itu, BTM dapat melayani seluruh lapisan masyarakat. ini sebagai bukti konsep rahmatanlilalamin.⁶

Menurut peraturan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah republik Indonesia nomor 16/ Per/ M.KUKM/ IX/ 2015 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi bahwa pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk *Mudharabah dan Musyarakah*, transaksi sewa menyewa dalam bentuk *Ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *Ijarah Muntahiya Bittamlik*, transaksi jual beli dalam bentuk piutang *Murabahah, Salam dan Istishna*, transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *Qardh* dan transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *Ijarah* untuk kesepakatan antara KSPPS dan atau USPS Koperasi dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan atau bagi hasil.⁷

Dalam operasionalnya KSPPS BTM Batang memiliki beberapa macam akad pembiayaan. Produk penyaluran dana tersebut berupa pembiayaan jual beli, bagi hasil, sewa menyewa, dan pinjam meminjam. Jenis pembiayaan yang digunakan meliputi pembiayaan dengan prinsip jual beli yaitu *Murabahah*. *Akad Murabahah* merupakan transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang telah disepakati oleh para pihak, dimana penjual terlebih dahulu memberitahukan harga

⁶ Rindra Aniko, “Definisi dan Pengertian Baitul Tamwil Muhammadiyah”, artikel: <https://btm.school.blog/2016/12/04/first-blog-post/> (Diakses pada 04 september 2018).

⁷ Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/ Per/ M.KUKM/ IX/ 2015.

perolehan kepada pembeli. Kemudian yang kedua adalah menggunakan prinsip bagi hasil yaitu *Musyarakah*. *Musyarakah* merupakan transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan /atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati, namun pembagian kerugiannya berdasarkan proporsi modal masing-masing. Selain itu, terdapat akad pembiayaan dengan prinsip sewa menyewa atau biasa disebut dengan *Ijarah* yang merupakan transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa guna mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.⁸ Akad pembiayaan yang terakhir adalah akad pembiayaan dengan prinsip pinjam meminjam yaitu *Qardhu Hasan*. *Qardhu hasan* merupakan kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pinjaman kebajikan tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.⁹ Dari semua pembiayaan yang ada di KSPPS BTM Batang, berikut adalah presentase nasabah yang menggunakan pembiayaan di tahun 2017.

Tabel 1.1
Presentase Jumlah Nasabah Pembiayaan di KSPPS BTM Batang
Tahun 2017

Pembiayaan	Jumlah nasabah	Presentase
Murabahah	716	76%
Musyarakah	152	16%
Qard	7	1%
Ijarah	73	8%
Jumlah	948	100%

Sumber : Data KSPPS BTM Batang tahun 2018

⁸ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, h. 41.

⁹ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2009, h. 143.

Berdasarkan tabel diatas, pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah / anggota KSPPS BTM Batang adalah pembiayaan *Murabahah*, dengan jumlah nasabah / anggota sebesar 716 nasabah atau 76% dari semua pembiayaan. Kemudian pembiayaan *Musyarakah* dengan jumlah anggota / nasabah sebesar 152 nasabah atau 16% dari semua pembiayaan. Selanjutnya *Qard* dengan jumlah nasabah sebesar 7 nasabah / anggota atau 1% dari semua pembiayaan. Dan yang terakhir pembiayaan *Ijarah* dengan jumlah nasabah 73 anggota / nasabah atau 8% dari semua pembiayaan. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan titik penelitian pada pembiayaan *Murabahah*, karena dari semua pembiayaan yang ada di KSPPS BTM Batang pembiayaan *Murabahah* lah yang paling banyak diminati oleh anggota atau nasabah. Dalam memberikan pembiayaan kepada para anggota, KSPPS BTM Batang setiap tahunnya memiliki proyeksi atau target untuk setiap pembiayaan, namun pada kenyataannya perbandingan antara proyeksi dan realisasi yang dilakukan oleh KSPPS BTM Batang dalam pembiayaan *murabahah* dari tahun 2013 sampai 2017 belum memenuhi target. Berikut adalah perbandingan antara proyeksi dan realiasi pencairan dana pembiayaan di KSPPS BTM Batang cabang Batang:

Tabel 1.2
Data Proyeksi dan Realisasi dana Pembiayaan *Murabahah*
Di KSPPS BTM Batang
(Dalam Ribuan Rupiah)

Tahun	Realisasi	Proyeksi	Presentase
2013	6.358.696	6.570.000	96,8 %
2014	10.057.403	7.450.000	135 %
2015	7.455.473	8.230.000	90,6 %
2016	10.129.123	14.070.000	72 %
2017	8.377.250	14.045.000	60 %

Sumber : Data KSPPS BTM Batang Tahun 2018

Tabel 1.3

Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah dari tahun 2013 sampai 2017

Tahun	Jml. Anggota	Perkembangan
2013	656	-
2014	844	Pada tahun 2014 terjadi peningkatan anggota sebesar 188 anggota
2015	703	Di tahun 2015 berkurang 141 anggota
2016	713	Pada tahun 2016 bertambah lagi 13 anggota
2017	716	Dan ditahun 2017 bertambah 3 anggota

Sumber : Data KSPPS BTM Batang Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, dalam 5 tahun terakhir KSPPS BTM Batang dari tahun 2013 sampai 2017 belum bisa mencapai dana yang ditargetkan. Jika dilihat dari uraian per tahun pada tahun 2013 proyeksi yang dicanangkan sebesar Rp. 6.570.000, namun pada kenyataannya realisasi yang didapatkan hanya sebesar Rp. 6.358.696 atau hanya sebesar 96,8 % dari proyeksi yang telah ditargetkan. Selanjutnya pada tahun 2014 proyeksi dana yang dicanangkan sebesar Rp. 7.450.000, pada kenyataannya realisasi dana yang didapatkan telah memenuhi target yang dicanangkan yaitu sebesar Rp. 10.057.403 atau sebesar 135 % dari dana yang telah di proyeksikan. Namun pada tahun 2015 terjadi penurunan kembali dari proyeksi awalnya adalah Rp. 8.230.000, namun realisasi yang didapatkan hanya mencapai Rp. 7.455.473 atau sebesar 90,6 % dari dana yang telah di proyeksikan. Pada tahun 2016 dana yang ditargetkan sebesar Rp. 14.070.000, namun pada kenyataannya dana yang didapatkan hanya mencapai Rp. 10.129.123 atau sebesar 72 % dari dana yang telah di proyeksikan. Kemudian pada tahun 2017 proyeksi yang dicanangkan sebesar Rp. 14.045.000, namun realisasi yang didapatkan hanya sebesar Rp. 8.377.250 atau sebesar 60 % dari dana yang telah di proyeksikan. Dari data tersebut, pada tahun 2013 sampai 2017 KSPPS BTM Batang dalam setiap tahunnya terjadi kenaikan jumlah anggota/nasabah. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun

2013 sampai 2017 KSPPS BTM Batang dapat memenuhi target dana di tahun 2014 , tetapi di tahun-tahun selain itu belum mencapai dana pembiayaan yang ditargetkan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengajuan pembiayaan salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut. Hal ini merujuk pada penelitian Muhammad Khoiri Amin (2015) “ *Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Pengajuan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus di BMT Tamziz Kota Gede)*”, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BTM Batang, maka semakin banyak pula anggota/nasabah yang melakukan pembiayaan dan dapat meningkatkan profit KSPPS BTM Batang. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Faktor lainnya adalah dengan adanya tingkat margin keuntungan. Hal ini bersumber pada penelitian yang dilakukan oleh Ummi Sholihah (2016) “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada Bmt Karima Karangpandan)*”, margin keuntungan suatu lembaga keuangan dapat menjadikan perbandingan antara lembaga keuangan yang satu dengan yang lainnya. Margin murabahah yang ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang adalah 1% - 2% dengan plafon maksimal adalah Rp. 300.000.000. Semakin tinggi tingkat keuntungan yang ditetapkan suatu lembaga keuangan maka semakin sedikit pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah dan sebaliknya. Faktor kebutuhan modal juga dapat mempengaruhi anggota / nasabah dalam pengambilan pembiayaan, hal ini merujuk pada penelitian Ritwannudin Mulyawan (2014) dengan judul “*Pengaruh Kebutuhan Modal, Nisbah Bagi Hasil, dan Pelayanan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Kerja Mudarabah (Studi Kasus BPD DIY Syariah)*”, anggota / nasabah yang mengalami kekurangan modal dapat mengambil pembiayaan melalui BTM Batang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengajuan pembiayaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya Pengetahuan,

lokasi, nisbah bagi hasil dan faktor-faktor lain. Atas dasar latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?
2. Apakah Kebutuhan Modal berpengaruh terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?
3. Apakah Margin Keuntungan berpengaruh terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kebutuhan modal terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh margin keuntungan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi pengembangan ilmu lembaga keuangan syariah khususnya dalam aspek pembiayaan di lembaga keuangan syariah.

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat meningkatkan inovasi dan kreasi baru dalam strategi pembiayaan lembaga keuangan syariah yang lebih efektif dan efisien bagi nasabah maupun lembaga.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan kajian ilmiah dan teori-teori yang pernah didapat dan mengaplikasikan di dunia nyata dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang ingin mengetahui secara lebih mendalam tentang pengaruh pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Murabahah.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari tinjauan pustaka, kerangka teori dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan hasil-hasil penelitian, pengolahan data penelitian sekaligus pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. (Gronroos, 1990:27).

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap keinginan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan yang dapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.¹

Menurut Ciptono (2000) untuk memberi kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa unsur penting, yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan. Pelayanan yang cepat dan responsive terhadap keinginan konsumen akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. *Kedua*, Ketepatan. Ketepatan ini terkait dengan respon yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, disamping ketepatan waktu pelayanannya. *Ketiga*, keramahan, keramahan terkait dengan sikap karyawan dalam menghadapi nasabah. Karyawan yang sopan, ramah, dan rapi akan berdampak pada kepuasan nasabah terhadap layanan yang

¹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, h. 135.

diberikan. *Keempat*, kenyamanan. Kenyamanan terkait dengan tempat dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.²

Menurut Normann (1991:14) pelayanan mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.³

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos,1990) yaitu:

- Core service merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- Facilitating service merupakan fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.
- Supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.⁴

Menurut Philip Kotler (1997: 413), terdapat 5 (lima) determinan kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

- a. Keandalan (reliability) : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (responsiveness) : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan
- c. Keyakinan (confidence) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

²Iqtishadia (*Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*), Wahibur Rokhman, Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351 P-ISSN: 1979-0724, E-ISSN: 2502-3993, h. 333.

³ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, h. 107.

⁴ Ibid., h. 123.

d. Empeti (emphety) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.⁵

2.2 Kebutuhan Modal

2.2.1 Kebutuhan

Menurut Nugroho kebutuhan adalah konstruk mengenai kekuatan di bagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir, dan berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan.⁶ Dalam konteks pemasaran, kebutuhan didefinisikan sebuah kondisi di mana kita merasakan kekurangan atas satu barang tertentu, dan ada sebuah dorongan untuk memenuhinya.⁷ Menurut Murray, kebutuhan merupakan sebuah konstruk yang menunjukkan “sebuah dorongan dalam wilayah otak” yang mengatur berbagai proses seperti persepsi, pikiran, dan tindakan dengan maksud untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. Sebuah kebutuhan dapat diakibatkan oleh proses internal namun lebih dari sepuluh distimulasi oleh faktor lingkungan. Secara umum, sebuah kebutuhan disertai oleh perasaan tertentu atau emosi dan ia memiliki sebuah cara khusus mengekspresikan dirinya dalam mencapai resolusi (Murray, 1938,hal 123-125).

Teori hierarki kebutuhan dasar manusia yang dikemukakan Abraham Maslow (dalam Potter dan Perry, 1997) dapat dikembangkan untuk menjelaskan kebutuhan dasar manusia adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis ini adalah kebutuhan biologis, mereka terdiri dari kebutuhan akan oksigen, makanan, air, dan suhu tubuh yang relatif konstan. Mereka merupakan kebutuhan kuat, sebab jika seorang tidak

⁵ Permana (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Simpan Pinjam Pada Kud Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes*), Sri Rahayu dan Sri Ratih Handayani, Vol . V No.2 Februari 2014, h. 35.

⁶ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2003, h. 33.

⁷ Tufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005, h. 7.

diberi semua kebutuhan, fisiologis yang akan datang pertama dalam pencarian seseorang untuk kepuasan.

2. Kebutuhan Keamanan

Jika kebutuhan fisiologi puas dan tidak mengendalikan pikiran dan perilaku lagi maka kebutuhan keamanan akan aktif.

3. Kebutuhan cinta, sayang dan kepemilikan

Setelah kebutuhan fisiologis dan keamanan puas, tahap selanjutnya adalah kebutuhan akan cinta, sayang dan kepemilikan dapat muncul. Maslow menyatakan bahwa orang yang mencari untuk mengatasi perasaan kesepian dan keterasingan, ini melibatkan kedua dan menerima cinta, kasih sayang dan memberikan rasa memiliki.

4. Kebutuhan esteem (harga diri)

Ketika ketiga kebutuhan telah terpenuhi, maka kebutuhan akan harga diri dapat menjadi dominan. Kebutuhan ini melibatkan kebutuhan untuk diri dan mendapat penghargaan dari orang lain. Manusia memiliki kebutuhan untuk tegas, berdasarkan, tingkat tinggi stabil diri, dan rasa hormat dari orang lain, jika sudah terpenuhi maka diri sendiri akan lebih percaya diri dan berharga sebagai orang di dunia. Ketika kebutuhan frustrasi, orang merasa rendah, lemah, tak berdaya dan tidak berharga.

5. Kebutuhan aktualisasi diri

Ketika keempat kebutuhan sudah terpenuhi, maka kebutuhan aktualisasi diri ini diaktifkan. Aktualisasi diri ini artinya keinginan untuk memperoleh kepuasan akan dirinya sendiri, menyadari apa yang ada dalam potensi dirinya, dan melakukan apa yang ingin dilakukan.⁸

⁸Muhammad Saidi, “Teori Kebutuhan Menurut Maslow, Gardner Murphy, Erichh Fromm, Knowles, Henry Murray, Jean Waston, Virginia Henderson, dan McClelland”, artikel: <http://saidibindarwan.blogspot.com/2014/08/teori-kebutuhan-menurut-maslow-gardner.html> (diakses 20 september 2018)

Menurut Aldefter (dikutip Robbin & Judge, 2008) setuju dengan teori Maslow bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan yang tersusun dalam suatu hierarki. Akan tetapi, hierarki kebutuhannya meliputi tiga perangkat kebutuhan, yaitu:

1. Eksistensi yang merupakan kebutuhan yang dipuaskan oleh factor-faktor seperti makanan, air, udara, upah, dan kondisi kerja.
2. Keterkaitan yang merupakan kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan hubungan antar pribadi yang bermanfaat.
3. Pertumbuhan yang merupakan kebutuhan di mana individu merasa puas dengan membuat suatu kontribusi yang kreatif dan produktif.⁹

2.2.2 Modal

Modal merupakan sesuatu yang diperlukan untuk membiayai operasi perusahaan mulai dari berdiri sampai beroperasi.

Untuk mendirikan atau menjalankan suatu usaha diperlukan sejumlah modal (uang) dan tenaga (keahlian). Modal dalam bentuk uang diperlukan untuk membiayai segala keperluan usaha, mulai dari biaya prainvestasi, pengurusan izin-izin, biaya investasi untuk pembelian aktiva tetap, sampai dengan modal kerja. Sementara itu, modal keahlian adalah keahlian dan kemampuan seseorang untuk mengelola atau menjalankan suatu usaha.

Besarnya modal yang diperlukan tergantung dari jenis usaha yang akan digarap. Dalam kenyataan sehari-hari kita mengenal adanya usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar. Masing-masing memerlukan modal dalam batas tertentu. Jadi, jenis usaha menentukan besarnya jumlah modal yang diperlukan.

Sedangkan kebutuhan modal tenaga keahlian disesuaikan dengan kebutuhan dan persyaratan yang telah ditetapkan. Kebutuhan akan tenaga ahli yang akan menjalankan usaha dapat diperoleh dari rekrutmen karyawan dari berbagai sumber.

⁹ Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003, h. 41

- Kebutuhan modal untuk melakukan usaha terdiri dari dua macam, yaitu:
 1. Modal Investasi
Modal investasi digunakan untuk jangka panjang dan berulang-ulang dan biasanya umurnya lebih dari satu tahun.
 2. Modal kerja
Modal kerja digunakan untuk jangka pendek dan beberapa kali pakai dalam satu proses produksi. Jangka waktu modal kerja biasanya tidak lebih dari satu tahun.¹⁰

2.2.3 Kebutuhan Modal Kerja

Setiap perusahaan yang melakukan kegiatannya selalu membutuhkan dana. Kebutuhan dana tersebut digunakan untuk kebutuhan investasi maupun untuk kebutuhan operasional sehari-hari. Salah satu aktiva yang sangat penting dalam perusahaan adalah modal kerja, karena tanpa modal kerja perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dana untuk menjalankan aktivitasnya.¹¹ Modal kerja yang cukup memang penting dan baik bagi perusahaan, akan tetapi yang menjadi masalah adalah berapa modal kerja yang cukup bagi perusahaan atau yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal ini bukanlah hal yang mudah karena besarnya kebutuhan modal kerja pada suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Munawir (2004:117) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi besarnya kebutuhan modal kerja adalah: (1) sifat atau tipe perusahaan, (2) waktu yang dibutuhkan untuk memproduksi atau memperoleh barang yang dijual serta harga per satuan barang tersebut, (3) syarat pembelian bahan baku, (4) syarat penjualan, dan (5) tingkat perputaran persediaan.¹²

¹⁰ Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, h. 83.

¹¹ Sutrisno, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta: Ekonisia, 2013, h. 41.

¹² Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (*Analisis Kebutuhan Modal Kerja Pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi*), Arna Suryani, vol. 16 No. 3 Tahun 2016, h. 131.

Menurut A.W. Taylor modal kerja bisa dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Modal kerja permanen

Modal kerja permanen adalah modal kerja yang selalu harus ada dalam perusahaan agar perusahaan dapat menjalankan kegiatannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Modal kerja permanen dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Modal kerja primer adalah modal kerja minimal yang harus ada dalam perusahaan untuk menjamin perusahaan tetap bisa beroperasi.
- b. Modal kerja normal adalah modal kerja yang harus ada agar perusahaan dapat beroperasi alam kapasitas normal.

2. Modal kerja variabel

Modal kerja variabel adalah modal kerja yang jumlahnya berubah-ubah sesuai perubahan kegiatan atau keadaan yang mempengaruhi perusahaan. Modal kerja variabel terdiri dari :

- a. Modal kerja musiman adalah sejumlah dana yang dibutuhkan untuk mengantisipasi apabila ada fluktuasi kegiatan perusahaan.
- b. Modal kerja siklis adalah modal kerja yang jumlah kebutuhannya dipengaruhi oleh fluktuasi konjungtur.
- c. Modal kerja darurat adalah modal kerja yang jumlah kebutuhannya dipengaruhi oleh keadaan- keadaan yang terjadi diluar kemampuan perusahaan.¹³

2.3 Margin Keuntungan

Margin adalah keuntungan yang diperoleh Koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya.¹⁴ Dalam menetapkan margin

¹³ Sutrisno, *Manajemen ...*, h. 43-44.

¹⁴ Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, .No:91/Kep/M.KUKM I/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, 2004.

yang berdampak pada keuntungan, lembaga keuangan erat kaitannya dengan harga yang terbentuk dalam pembiayaan yang dilakukan. Yang dimaksud dengan margin keuntungan adalah presentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari. Perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.¹⁵ Margin keuntungan berkaitan dengan sisaan dari penerimaan setelah dikurangi dengan biaya operasional dibandingkan dengan total penerimaannya atau perbandingan keuntungan dengan total penerimaan. Rasio ini menunjukkan kemampuan BMT dalam menghasilkan keuntungan (sebagai bagian dari rasio profitabilitas). Semakin tinggi margin keuntungan menandakan bahwa BMT beroperasi semakin efisien. Namun harus disadari bahwa BMT berbadan hukum koperasi (sifatnya adalah dari anggota untuk anggota), penentuan margin keuntungan semestinya tidak kemudian memberatkan beban anggota penerima pembiayaan.¹⁶

- Faktor-faktor Penetapan Margin

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan margin pada lembaga keuangan antara lain:

1. Komposisi Pendanaan

Pendanaan pada lembaga keuangan akan lebih kompetitif dalam menentukan besarnya margin keuntungan.

2. Tingkat Persaingan

Apabila tingkat kompetisi ketat, porsi keuntungan lembaga keuangan tipis, sedangkan pada tingkat persaingan masih longgar lembaga keuangan dapat mengambil keuntungan yang lebih tinggi.

3. Risiko Pembiayaan

¹⁵ Adiwirman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, h . 279-280.

¹⁶ Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, *BMT Praktek dan Kasus*, Jakarta: 2016, h. 82.

Pada pembiayaan pada sektor yang berisiko tinggi, lembaga keuangan dapat mengambil keuntungan lebih tinggi dibandingkan yang berisiko sedang.

4. Jenis Nasabah/Anggota

Yang dimaksud disini adalah pada nasabah yang memiliki usaha besar dan kuat, lembaga keuangan cukup mengambil keuntungan tipis, sedangkan untuk pembiayaan kepada nasabah biasa diambilkan keuntungan yang lebih tinggi.

5. Kondisi Perekonomian

Siklus ekonomi meliputi kondisi: revival, boom atau peak puncak, resesi dan depresi. Jika perekonomian secara umum berada pada dua kondisi pertama, dimana usaha berjalan lancar, maka lembaga keuangan dapat mengambil kebijakan pengambilan keuntungan yang lebih longgar. Namun jika pada kondisi lainnya (resesi dan depresi) lembaga keuangan tidak merugipun sudah bagus keuntungan sangat tipis.

6. Tingkat keuntungan yang diharapkan lembaga keuangan

Secara kondisional, hal ini terkait dengan masalah keadaan perekonomian pada umumnya dan juga risiko atas suatu sektor pembiayaan atau pembiayaan terhadap debitur. Namun apapun kondisi dan siapapun debiturnya, lembaga keuangan dalam operasionalnya setiap tahun tertentu telah menetapkan berapa besar keuntungan inilah yang akan berpengaruh pada kebijakan penentuan besarnya margin ataupun nisbah bagi hasil untuk bank.

Menurut Agus Priyono ada beberapa factor yang mempengaruhi penentuan tingkat margin, yaitu:

a. Faktor Negoisasi

Mekanisme menentukan harga jual dan profit margin dalam transaksi murabahah BMT membeli produk dari tempat penjualan produk dengan memberikan pembayaran. Agar tidak terlibat dalam penerimaan kiriman barang dan agar tidak perlu repot mengatur

penyimpanan produk itu, seringkali BMT menunjuk nasabah sebagai agen untuk menerima kiriman atas nama BMT. Karena BMT masih merupakan pemilik dari produk tersebut, dalam perjanjian transaksi murabahah yang dilakukan antara BMT dan nasabah menyebutkan keuntungan profit yang di bebaskan, negosiasi margin keuntungan, harga jual dan periode angsuran. Perjanjian tersebut diakhiri dengan kesepakatan cara membayar yaitu dengan tunai atau cicilan.

b. Faktor positif dan Negatif

Pandangan masyarakat mengenai penentuan harga jual dan margin antara BMT dan konvensional tidak ada bedanya, bahkan terkadang harga jual yang diberikan BMT lebih mahal dari pada konvensional. Padahal nasabah menginginkan keringanan dengan bertransaksi melalui BMT. Akan tetapi nasabah malah mendapat beban harga yang lebih tinggi dari pada mereka bertransaksi dengan bank konvensional.

c. Faktor kondisi

Faktor yang mempengaruhi harga jual dan profit margin di BMT terkait dengan jangka waktu, penggunaan dana dan kondisi nasabah. Faktor tersebut sulit dihindari bahkan tidak dapat dihindari karena faktor yang telah disebutkan sangat erat kaitannya dalam menentukan harga jual dan profit margin.¹⁷

¹⁷ Toriqul Astriani, *Pengaruh kebutuhan anggota, pendapatan anggota, dan tingkat margin terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di baitul maal wat tamwil harun tulungagung*, IAIN Tulungagung, h. 31-34.

2.4 Pengambilan Keputusan

2.4.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan (*decision*) secara harfiah berarti pilihan (*choice*). Pilihan yang dimaksud adalah pilihan dari dua atau lebih kemungkinan, atau dapat dikatakan sebagai keputusan dicapai setelah dilakukan pertimbangan dengan memilih satu kemungkinan pilihan. Seperti yang diungkapkan oleh Gito Sudarmo, bahwa keputusan terkait dengan ketetapan atau penentuan suatu pilihan yang diinginkan.¹⁸ Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi.¹⁹ Schiffman dan Kanuk (2004) mendefinisikan keputusan pembelian oleh konsumen adalah suatu keputusan seseorang ketika memilih salah satu dari beberapa alternative pilihan yang ada. Menurut Paul Peter dan Jerry (2001) menyebutkan keputusan pembelian oleh konsumen adalah sebagai proses pengintegrasian yang menggabungkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih satu diantaranya. Philip Khotler (2001), mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah karakteristik pembeli dan proses pengambilan keputusan akan menimbulkan keputusan pembelian.²⁰

Inti dari pengambilan keputusan adalah terletak pada perumusan berbagai alternatif tindakan sesuai dengan yang sedang dalam perhatian dan dalam pemilihan alternatif yang tepat setelah suatu evaluasi (penilaian) mengenai efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang dikehendaki pengambil keputusan. Salah satu komponen terpenting dalam

¹⁸ Nadwa (*Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah*), Herson Anwar, Vol. 8, Nomor 1, April 2014, h. 43.

¹⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 2.

²⁰ Sopiha Dan Etta Mamang Sangaji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016, h. 247.

proses pembuatan keputusan adalah kegiatan pengumpulan informasi dari mana suatu apresiasi mengenai situasi keputusan dapat dibuat.²¹

2.4.2 Tahap – tahap proses pengambilan keputusan

Kegiatan membeli adalah bagian yang mengagumkan dari hidup setiap orang karena kegiatan membeli merupakan aktivitas rutin yang jarang disadari secara mendalam berbagai proses kewajiban yang terlihat di dalamnya. Secara umum untuk mencapai keputusan pembelian dan hasilnya, konsumen memiliki lima tahap sebagai berikut:

1. Pengenalan kebutuhan

Pada tahap ini, konsumen mengenali sebuah kebutuhan, keinginan atau masalah. Kebutuhan pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh rangsangan dari dalam atau dari luar. Perusahaan harus menentukan kebutuhan, keinginan, atau masalah yang mendorong konsumen untuk memulai proses membeli.

2. Pencarian Informasi

Calon konsumen telah dirangsang untuk mengenali kebutuhan dan keinginan tersebut, dapat atau tidak mencari informasi lebih lanjut. Jika dorongan kebutuhan dan keinginan itu kuat dan saluran pemuasan kebutuhan berada di dekatnya, tentu konsumen akan segera membeli produk. Sebaliknya, jika tidak ada kebutuhan dan keinginan tersebut konsumen tidak akan melakukan pencarian lebih lanjut atau dapat melakukan pencarian lebih lanjut. Adapun hal-hal yang dapat diketahui oleh perusahaan adalah sumber informasi utama yang digunakan oleh konsumen dalam mempengaruhi keputusan pembelian adalah melalui

- a. Sumber pribadi (melalui teman, keluarga, tetangga atau kenalan).
- b. Sumber komersial (melalui iklan, tenaga penjual perusahaan, para pedagang, atau melihat pameran).

²¹ J Supranto, *Teknik Pengambilan Keputusan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009, h. 3.

- c. Sumber publik (melalui publikasi di media massa atau lembaga konsumen).
 - d. Sumber eksperimental (melalui penanganan langsung dan pengujian penggunaan produk tersebut).
3. Evaluasi atau Pilihan
Pada tahap ini bagaimana konsumen menggunakan informasi tersebut untuk tiba pada satu pilihan merek akhir dan bagaimana konsumen memilih diantara merek-merek alternatif yang ada.
 4. Pilihan (Keputusan Pembelian)
Keputusan pembelian baru dapat dilakukan setelah tahap evaluasi dari berbagai merek dan ciri telah disusun menurut peringkat yang akan membentuk niat pembelian terhadap merek yang paling disukai. Meskipun begitu, niat pembelian belum bisa menjadi kenyataan karena masih banyak dipengaruhi oleh sikap orang lain dan situasi yang diinginkan.
 5. Perilaku purna pembelian
Tugas perusahaan pada dasarnya tidak hanya berakhir setelah konsumen membeli produk yang dihasilkan, tetapi yang harus diperhatikan lebih lanjut adalah meneliti dan memonitor apakah konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah menggunakan produk yang dibeli. Tugas tersebut merupakan tugas terakhir setelah periode pembelian.²²

2.4.3 Faktor-faktor Pengambilan Keputusan

Pada dasarnya, konsumen tidak sembarangan dalam membuat keputusan untuk membeli. Oleh sebab itu, beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan yaitu:

1. faktor kebudayaan, meliputi budaya, subbudaya dan kelas sosial.

²² Sopiah Dan Etta Mamang Sangaji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016, h. 253-258.

2. faktor sosial, meliputi kelompok referensi, keluarga dan peranan dan status.
3. faktor pribadi, meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup.²³

Menurut Swasta dan Handoko (2000 : 258) secara sederhana faktor-faktor perilaku konsumen dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

- a. faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen.
- b. Faktor-faktor individu atau internal yang menentukan perilaku.
- c. Proses pengambilan keputusan dari konsumen.

Faktor eksternal meliputi kebudayaan, kelas social, kelompok-kelompok social dan refensi, serta keluarga. Sedangkan faktor internal meliputi motivasi, persepsi, kepribadian dan konsep diri, belajar dan sikap dari individu. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi konsumen tersebut kemudian akan menyatu dalam perilaku konsumen, kemudian akan diolah sampai akhirnya konsumen tersebut membuat keputusan pembelian. Hal ini tentu akan menyulitkan perusahaan untuk mengamati konsumen satu per satu, meskipun nantinya akan mendatangkan manfaat besar bagi perusahaan. Sehingga biasanya perusahaan akan mengamati nya melalui kelompok dari kelompok, lingkungan dari lingkungan, yang mempengaruhi tingkah laku konsumen.²⁴

2.5 Pembiayaan Murabahah

2.5.1 Pengertian Murabahah

Murabahah adalah akad Pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya

²³ Sopiah dan Etta Mamang Sangaji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, h. 258-262.

²⁴ Jurnal Manajemen dan Akuntansi (Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Selular Merk Nokia) Nasikin dan Begy Andy Sasmito, Volume 2, Nomor 1, April 2013, h. 88-89.

dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.²⁵ Menurut Tarek al-Diwany, sebagaimana dikutip oleh Khir et., murabahah adalah suatu bentuk jual-beli berdasarkan kepercayaan karena pembeli harus percaya bahwa penjual akan mengungkapkan harga beli yang sebenarnya. Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah memberikan definisi tentang murabahah dalam penjelasan Pasal 19 ayat (1) huruf d. Menurut penjelasan Pasal 19 ayat (1) huruf d tersebut, yang dimaksud dengan Akad Murabahah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.²⁶

Menurut Veithzal Rivai, jual beli Murabahah adalah akad jual beli atas suatu barang dengan harga yang disepakati antara penjual dan pembeli, setelah sebelumnya penjual menyebutkan dengan sebenarnya harga perolehan atas barang tersebut dan besarnya keuntungan yang diperolehnya.

Ibnu qudamah mengatakan bahwa Murabahah adalah jual beli barang dengan mengambil keuntungan tertentu yang diketahui pihak penjual dan pembeli. masing-masing pihak harus mengetahui modal atau harga awal dari barang tersebut. Sedangkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20 ayat 6 mendefinisikan Murabahah adalah pembiayaan saling menguntungkan yang dilakukan oleh shaibul al mal dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli dengan penjelasan bahwa harga pengadaan barang dan harga jual terdapat nilai lebih yang merupakan keuntungan atau laba bagi shabib al mal dan pengembaliannya dilakukan secara tunai dan angsur.

²⁵ Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.Kukm/Ix/2015.

²⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media, 2014, h. 191.

2.5.2 Dasar Hukum Murabahah

Al-Qur'an memang tidak pernah secara spesifik menyinggung tentang murabahah, namun demikian dalil diperbolehkan jual beli murabahah dapat dipahami dari keumuman dalil diperbolehkannya jual beli. Murabahah merupakan bagian dari jual beli, dan secara umum jual beli diperbolehkan. Berdasarkan hal ini, maka dasar hukum diperbolehkannya jual beli murabahah berdasarkan ayat-ayat jual beli diantaranya adalah:

a. Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 275:

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 مِّن رَّبِّهِ فَانتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak bias berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu Karena mereka berkata bahwa jual beeli yang sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

b. Firman Allah dalam surat An-Nisa ayat 29:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

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 diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Berdasarkan ayat di atas , maka jual beli murabahah diperbolehkan karena berlakunya ayat secara umum. Allah berfirman: “Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. Allah tidak berfirman “Allah telah menghalalkan jual beli salam, Allah telah menghalalkan jual beli khiyar, Allah telah menghalalkan jual beli murabahah. Akan tetapi berfirman secara umum, yaitu menghalalkan jual beli. Kemudian ketika mengharamkan, Allah secara khusus menyebut riba. Hal ini menunjukkan bahwa jual beli yang dihalalkan jauh lebih banyak daripada jual beli yang diharamkan.²⁷

2.5.3 Rukun dan Syarat Jual Beli Murabahah

Rukun jual beli murabahah sama halnya dengan jual beli pada umumnya, yaitu adanya pihak penjual, pihak pembeli, barang yang dijual, harga dan akad atau ijab qabul. Sementara secara singkat syarat jual beli murabahah adalah:

1. Para pihak yang berakad harus cakap hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa;
2. Barang yang menjadi objek transaksi adalah barang yang halal serta jelas ukuran, jenis, dan jumlahnya;
3. Harga barang harus dinyatakan secara transparan (harga pokok dan komponen keuntungan) dan mekanisme pembayarannya disebutkan dengan jelas;
4. Pernyataan serah terima dalam ijab qabul harus dijelaskan dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang terlibat yang berakad.²⁸

2.5.4 Jenis Murabahah

Murabahah dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

²⁷ Imam Muatofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016, h. 68.

²⁸ Ibid. h. 71..

- a. *Murabahah* tanpa pesanan, maksudnya ada yang memesan atau tidak, yang beli atau tidak, bank syariah menyediakan barang dagangannya. Penyediaan barang *murabahah* ini tidak terpengaruh atau terikat langsung dengan ada atau tidaknya pesanan atau pembeli.
- b. *Murabahah* berdasarkan pesanan, maksudnya bank syariah baru akan melakukan transaksi *murabahah* apabila ada nasabah yang memesan barang, sehingga penyediaan barang baru dilakukan jika ada pesanan pada *murabahah* ini. Pengadaan barang sangat tergantung atau terkait langsung dengan pesanan atau pembelian barang tersebut.²⁹

2.6 Tinjauan Pustaka

Penelitian Ritwannudin Mulyawan (2014) "*Pengaruh kebutuhan modal, nisbah bagi hasil, dan pelayanan nasabah terhadap pembiayaan modal kerja mudharabah (Studi kasus BPD DIY Syariah)*", hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) kebutuhan modal, nisbah bagi hasil, dan pelayanan, berpengaruh terhadap pembiayaan. Uji parsial (Uji t) tidak ada pengaruh antara kebutuhan modal dengan pembiayaan modal kerja mudharabah di BPD Syariah karena kebanyakan masyarakat memilih pembiayaan dalam bentuk jual beli (*murabahah*), sedangkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan dan pembiayaan modal kerja mudharabah. Persamaan dari penelitian ini adalah pada variabel independent (X) yaitu kebutuhan modal dan pelayanan, pada penelitian ini menggunakan variabel independent (X) kebutuhan modal, pelayanan dan margin keuntungan. Dengan perbedaannya yaitu penelitian ini berorientasi pada nasabah/anggota di KSPPS BTM Batang sedangkan penelitian terdahulu berorientasi di BPD DIY Syariah. Perbedaan yang lain adalah pada variabel dependent nya, penelitian ini menggunakan pembiayaan

²⁹Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, Yogyakarta: UII Press, 2005, h. 37-38.

murabahah sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pembiayaan mudharabah.

Umami Sholihah (2016) "*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada Bmt Karima Karangpandan)*" Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BMT Karima Karangpandan, dengan menggunakan dasar $p\text{-value} > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$. Kemudian berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan berpengaruh 61,4% terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murabahah*, dan sisanya yakni 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel independent (X) yaitu margin keuntungan. Perbedaan nya terletak pada objek penelitian nya penelitian ini di KSPPS BTM Batang sedangkan penelitian terdahulu di BMT Karima Karangpandan.

Penelitian Muhammad Khoiri Amin (2015) "*Pengaruh bagi hasil, lokasi, dan pelayanan terhadap pengajuan pembiayaan mudharabah (Studi Kasus di BMT Tamziz kotagede)*" hasil penelitian yang dilakukan secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa model berpengaruh positif dan signifikan yaitu pengajuan pembiayaan mudharabah dipengaruhi oleh lokasi, bagi hasil, dan pelayanan dengan hasil signifikansi $0,00 < 0,05$. Sedangkan untuk pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengajuan pembiayaan mudharabah dengan hasil $0,064 > 0,05$, untuk variabel pelayanan juga tidak berpengaruh terhadap pembiayaan mudharabah dengan hasil $0,064 > 0,05$, dan variabel bagi hasil menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengajuan pembiayaan mudharabah dengan hasil $0,000 > 0,05$. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel independent (X) yaitu pelayanan. Perbedaannya pada objek

penelitiannya adalah di BTM Tamiz Kotagede sedangkan penelitian penulis di KSPPS BTM Batang.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maisaroh (2017) "*Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan sebesar 20,9%. Sedangkan pada hasil kualitas pelayanan terhadap minat nasabah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dan hasil yang dilakukan secara bersama-sama juga memiliki pengaruh positif signifikan sebesar 0,636 atau 63,6% yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 63,6%. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan dan margin. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian penulis di KSPPS BTM Batang sedangkan penelitian terdahulu di BMT Surya Barokah.

2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara (Hadi,2002) yang masih memerlukan pembuktian. Karena ia merupakan dugaan, maka hipotesis harus dinyatakan dalam bentuk "pernyataan" dan sinkron dengan rumusan masalah. Pembuktian yang ingin dicapai oleh hipotesis adalah sebagai upaya untuk menjawab semua masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.³⁰

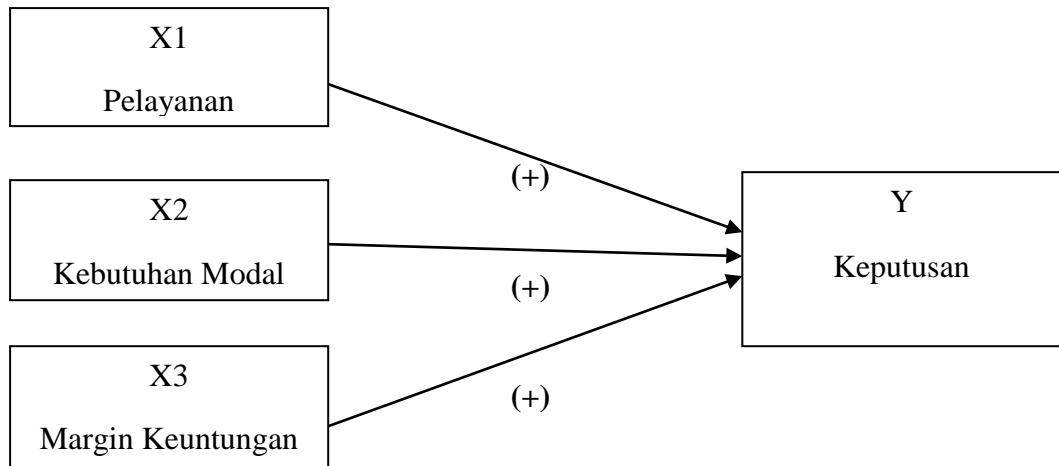
Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Pelayanan berpengaruh positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.
- H2 : Kebutuhan modal berpengaruh positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.
- H3 : Margin keuntungan berpengaruh positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.

³⁰ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 58.

2.8 Kerangka Pemikiran Teoritik

Kerangka pemikiran menjelaskan konstelasi hubungan antar variabel penelitian.³¹



³¹ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, h. 52.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data yang pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.² Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan penyebaran angket atau kuisioner kepada anggota KSPPS BTM Batang.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang diolah dan dipublikasikan untuk kepentingan tertentu.³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari katalog-katalog, data perusahaan, dan lain-lain.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: ALFABETA, 2013, h. 11.

² Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 132.

³ Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, h. 112.

dipelajari, tetapi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BTM Batang yang melakukan pembiayaan murabahah pada tahun terakhir 2017 yaitu berjumlah 716 anggota / nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁵ Sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Untuk menentukan ukuran sampel, Slovin memberikan rumusan sebagai berikut:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dalam penentuan sampel ini mentolerir kesalahan sebesar 10%, maka diperoleh sebanyak 88 responden dari total populasi sebanyak 716 nasabah/anggota di KSPPS BTM Batang.

80. ⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016, h.

⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuntitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 74.

Perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{716}{1 + 716 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{716}{1 + 7,16}$$

$$n = \frac{716}{8,16}$$

$$n = 87,7 = 88$$

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh atau alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya.⁶ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang spesifik dibandingkan dengan teknik wawancara atau kuisisioner. Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses-proses pengamatan dan ingatan.⁷ Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung kegiatan apa saja

⁶ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013, h. 159.

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, h. 145.

yang terjadi di KSPPS BTM Batang serta dampak pelayanan, kebutuhan modal, dan margin keuntungan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah sehingga penulis dapat mengetahuinya secara pasti.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara-cara yang digunakan untuk menganalisis data penelitian. Salah satu metode analisis data yang dapat diandalkan dalam penelitian adalah formula statistik.⁸ Agar kesimpulan valid, maka data terlebih dahulu harus diuji kelayakannya. Uji-uji tersebut dengan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik dengan uji normalitas, heteroskedastisitas, uji multikolinieritas serta uji hipotesis.

2.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan Reliabilitas merupakan salah satu kriteria penting dalam penelitian keperilakuan, karena dengan validitas dan reliabilitas, sebuah pembuatan skala atau alat ukur yang dibuat oleh peneliti untuk mengukur variabelnya dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas. Validitas dan reliabilitas memberikan gambaran keakuratan dan ketepatan pengukuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap variabel-variabel yang diukur.⁹

1. Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.¹⁰ Pada penelitian menggunakan pengujian konstruk menguji kecocokan antara butir-butir dalam kuesioner dengan teori yang mendasari (digunakan untuk mendefinisikan) konsep atau konstruk yang diukur. Kesimpulan yang akan diambil, jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa hanya

⁸ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, h. 75.

⁹ Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013, h. 80.

¹⁰ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011, h. 132.

terdapat 1 (satu) faktor saja yang bermakna, yaitu dengan eigenvalue > 1 atau keragaman kumulatif sekitar 75% , maka indikator-indikator tersebut dikatakan valid unidimensionalitas. SPSS adalah suatu paket program (*software*) aplikasi untuk mengolah data statistik.¹¹

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan artinya reabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur. Untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan internal consistency, didalam penelitian ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* yang dihitung berdasarkan varian-varian skor dari setiap butir dan varians total butir tersebut.¹² *Alpha Cronbach* adalah ukuran konsistensi internal yaitu, yaitu bagaimana keeratan hubungan suatu set *item* adalah sebagai sebuah kesatuan konsep. Nilai Cronbach-Alpha berkisar antara 0-1, semakin mendekati 1 maka semakin menunjukkan tingkat konsisten skor. Namun, *alpha* yang tinggi tidak berarti bahwa alat ukur memenuhi unidimensional. Unidimensional adalah kesatuan set *item* untuk mengukur variabel latennya.¹³

3.4.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standart deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian parametric-test (uji parametik) adalah data harus memiliki distribusi normal (atau

¹¹ Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 164-170.

¹² Sekaran, 2003, dalam kutipan buku mengurai variabel hingga instrumen, h .224-226.

¹³ Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, h. 141.

berdistribusi normal).¹⁴ Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan rasio skewness dan rasio kurtosis yaitu dengan hasil apa bila rasio kwness dan kurtois berada diantara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa data distribusi data adalah normal.¹⁵

3.4.3 Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁶ Pada penelitian ini menggunakan alat statistik uji glejser dengan asumsi apabila semakin tidak signifikan variabel penjelas mengindikasikan bahwa model sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak ada gejala heteroskedastisitas ($>0,05$).¹⁷

3.4.4 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolenieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas, maka kita dapat melihat pada:

1. Ketidak konsistenan antara koefisien regresi yang diperoleh dengan teori yang digunakan.
2. Nilai R-Square semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $>0,10$.

¹⁴ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 53.

¹⁵ Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Pratikum Metode Riset dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2015, h. 137.

¹⁶ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 80.

¹⁷ Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Pratikum Metode Riset dan Bisnis*, h. 141.

3. Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi. Misal, nilainya menjadi besar atau kecil apabila dilakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi.
4. *Overestimated* dari nilai standar eror untuk koefisien regresi. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (Variance Inflation Factor). Model regresi yang baik, jika hasil penghitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi, selain melihat nilai VIF, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai yang dihasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas sedangkan semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas. Pada penelitian ini untuk pengujian multikolinieritas dilakukan dengan teknik regresi linier berganda dengan asumsi apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* mendekati 1, maka model ini tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas.¹⁸

3.4.5 Uji Hipotesis

Model regresi penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 \dots + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan

α = Konstanta

¹⁸Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Pratikum Metode Riset dan Bisnis*, h. 141-143.

b = koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

X_1 = Pelayanan

X_2 = Kebutuhan Modal

X_3 = Margin keuntungan

e = Variabel Residu

1. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya.¹⁹ Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila suatu variabel independen ditambahkan kedalam model.

2. Uji F

Nilai statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

¹⁹ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, h. 193-195.

- a. Quick look: bila nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 10%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternative yang menyatakan bahwa secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
 - b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka, H_0 ditolak dan menerima H_a .
3. Uji t

Uji terhadap nilai statistik t merupakan uji signifikan parameter individual. Nilai statistik menunjukkan seberapa pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependennya. Uji terhadap nilai statistik t juga disebut uji parsial yang berupa koefisien regresi.

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. Quick look: bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 10% maka H_0 yang $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut table. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t table, kita menerima hipotesis alternative yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.²⁰

3.6 Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel

²⁰ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 61

Variable merupakan konstruk yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Konstruk adalah abstraksi fenomena kehidupan nyata yang diamati. Dengan demikian variabel merupakan representasi konstruk yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai atau mediator antarkonstruk yang abstrak dengan fenomena nyata. Variabel memberikan gambaran lebih nyata mengenai fenomena yang digeneralisasi dalam konstruk.²¹ Variabel berdasarkan hubungan antar variabel penelitian, dibedakan kedalam, (a) Variabel Bebas (*independent variable*); (b) Variabel Tak Bebas (*dependent variable*); (c) Variabel Moderasi (*moderating variable*); (d) Variabel Antara (*intervening variable*); dan (e) variabel kontrol (*control variable*).²²

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Independent dan Variabel Dependent. Variabel Independent adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Sedangkan Variabel Dependent adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel Independent (X) dalam penelitian ini adalah pelayanan, kebutuhan modal, dan Margin keuntungan. Sedangkan variabel Dependent (Y) dalam penelitian ini adalah proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.

2. Definisi Operasional

Persepsi adalah suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh masyarakat pengguna pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan menggunakan alat indera, kemudian diinterpretasikan sehingga masyarakat pengguna pelayanan, kebutuhan modal dan margin

²¹ Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET, 2010, h. 133.

²² Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian*, Bandung: PT Refika Aditama, 2014, h. 13.

keuntungan dapat memberikan pandangan, memahami dan mengartikan tentang stimulus yang diterima.²³

Definisi operasional variabel merupakan spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur suatu variabel (Kerlinger, 2006). Spesifikasi tersebut menunjuk pada dimensi-dimensi dan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diperoleh melalui studi pustaka sebagai parameter untuk mengukur variabel. Dalam definisi operasional atau operasional variabel setidaknya terdapat definisi konseptual dan dimensi-dimensi atau indikator – indikator variabel penelitian. Dengan demikian definisi operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat berdasarkan ciri-ciri spesifik yang tercermin dalam dimensi-dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian.²⁴ Dalam penelitian ini terdapat empat indikator antara lain variabel pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan (variabel independent) dan variabel proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah (variabel dependent). Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel independent diantaranya pelayanan, kebutuhan modal, dan margin keuntungan dan variabel dependent yaitu keputusan pengambilan pembiayaan murabahah.

- Variabel pelayanan disini diperoleh dari teori Ciptono, yang mengidentifikasi beberapa unsur pelayanan yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, keramahan pelayanan, dan kenyamanan. Jadi, penulis menggunakan empat unsur pelayanan tersebut untuk acuan dalam penelitian ini. Variabel kebutuhan modal penulis mengambil dari teori Munawir (2010) bahwa manfaat kebutuhan modal kerja adalah melindungi perusahaan terhadap krisis modal, untuk memiliki persediaan yang cukup, dan mempermudah memperoleh barang. Untuk variabel Margin keuntungan penulis mengambil dari penelitian terdahulu oleh Sri Wulandari (2017) dalam skripsinya berjudul “ Pengaruh Margin Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan

²³ Heriyanto, *persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten gunungkidul DIY*, h.28-29.

²⁴ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 81.

Pembiayaan Murabahah Pada BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mu'awanah Palembang” bahwa indikator margin keuntungan adalah Tidak memberatkan, keunggulan kompetitif, memudahkan perhitungan, dan sebanding. Dan untuk variabel proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Penulis mengambil dalam Sopiah dan Etta Mamang Sangadji (2006) tahap-tahap dalam proses pengambilan keputusan yaitu tahap pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi/pilihan, keputusan pembelian dan perilaku purna pembelian.

Tabel 3.1

Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X1)	Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. (Gronross, 1992)	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan pelayanan - Ketepatan pelayanan - Keramahan pelayanan - Kenyamanan (Ciptono, 2000)	Diukur menggunakan skala likert

Kebutuhan Modal (X2)	Dana yang diperlukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari. (Sutrisno, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - melindungi perusahaan terhadap krisis modal - untuk memiliki persediaan yang cukup, dan - mempermudah memperoleh barang (Munawir, 2010)	Diukur menggunakan skala likert
Margin Keuntungan (X3)	selisih antara harga beli dan harga jual yang merupakan keuntungan kotor dalam transaksi jual beli barang. (Gozali, 2006 : 280)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak memberatkan - Keunggulan kompetitif - Memudahkan perhitungan - Sebanding (Sri Wulandari, 2017)	Diukur menggunakan skala likert
Keputusan (Y)	Proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih satu	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan masalah - Pencarian informasi - Evaluasi / pilihan - Keputusan pembelian 	Diukur menggunakan skala likert

	diantaranya. (Paul Petter dan Jerry, 2001)	- Perilaku purna beli (Sopiah Dan Etta Mamang Sangadji (2006)	
--	--	---	--

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

1. KSPPS BTM Batang

KSPPS BTM Batang dalam menjalankan fungsi intermediasi, yaitu sebagai mediator antara masyarakat yang mempunyai kelebihan dana dengan masyarakat yang mempunyai kekurangan dana, mempunyai produk berupa Tabungan. Simpanan Berjangka (Deposito) dan Pembiayaan Syariah, dengan filosofi kemitraan dan kebersamaan dalam profit and risk. Dengan prinsip syariah, maka KSPPS BTM Batang dan masyarakat berbagi hasil yang adil dan transparan, karena kemajuan usaha anda adalah juga kemajuan KSPPS BTM Batang.

Untuk menjaga keakuratan dan kewajaran dalam laporan keuangan, maka secara rutin setiap tahun laporan keuangan KSPPS BTM Batang diaudit oleh Auditor Independen.

2. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS BTM Batang

VISI

“Menjadi Koperasi syariah yang mampu berperan sebagai pusat keuangan Muhammadiyah.”

MISI

1. Mewujudkan dakwah bil hal di bidang ekonomi yang bebas riba.
2. Membangun perekonomian para anggota, warga Muhammadiyah pada khususnya, dan masyarakat Indonesia pada umumnya.
3. Menciptakan amal usaha yang dapat mendukung misi Muhammadiyah.

4. Menjadi Koperasi Syariah yang kuat, sehat dan mandiri dengan mengedepankan kekuatan serta potensi yang dimiliki secara optimal.
5. Menumbuhkembangkan budaya kerja yang berprinsip jujur, amanah, adil, professional, kreatif, inovatif dan sanggup menghadapi tantangan yang ada.
6. Menjadi Koperasi syariah yang dapat diandalkan masyarakat muslim ditingkat regional maupun nasional.
7. Mengelola koperasi secara professional dengan menerapkan prinsip “ Good Corporate Governance ”.

TUJUAN

1. Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat utama yang maju, adil dan makmur.
2. Mengembangkan dan membantu persyarikatan Muhammadiyah dalam mencapai tujuannya.

4.1.2. Produk dan Jasa KSPPS BTM Batang

KSPPS BTM Batang mempunyai dua macam produk yaitu produk simpanan/tabungan dan produk pembiayaan. Masing-masing memiliki beberapa macam variasi, diantaranya:

1. Produk Tabungan
 - a. Tabungan Mudharabah (Tabah)
 - Tabungan biasa, yang bias disetor dan diambil sewaktu-waktu.
 - Setoran pertama minimal Rp. 30.000,- setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-.
 - Dana yang anda titipkan, kami perlukan sebagai investasi yang selanjutnya kami salurkan untuk aktivitas pembiayaan.

- Kami bertekad untuk memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dengan formula bagi hasil (nisbah) yang disepakati bersama.

b. Tabungan Pendidikan Siswa

Tabungan pendidikan siswa yang bisa disetor tiap minggu sesuai kesepakatan dari sekolah dan KSPPS BTM Batang dan bisa diambil pada akhir tahun pelajaran atau jangka waktu semester tertentu sesuai kesepakatan atau perjanjian. Besar setoran sesuai tabungan dari siswa yang menabung yang dikoordinir oleh Bapak / Ibu Guru.

Keuntungan :

- Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dibanding dengan bank Konvensional.
- Keamanan uang anda terjamin, karena kami berprinsip. Setiap rupiah yang anda titipkan di KSPPS BTM Batang akan kami jaga sesuai amanah.
- Dana anda Insya Allah digunakan untuk pengembangan ekonomi kecil dan menengah yang halal dan tidak bertentangan dengan syariat Islam.

c. Tabungan Qurban dan Aqiqah

Tabungan Qurban dan Aqiqah adalah simpanan anggota berbentuk tabungan, dengan tujuan untuk qurban atau aqiqah. Setoran dapat dilakukan setiap minggu atau setiap bulan dan tidak dapat diambil sewaktu-waktu, kecuali menjelang Hari Raya Qurban atau Aqiqah. Besarnya setoran Tabungan Qurban dan Aqiqah Rp. 75.000,- /minggu atau Rp. 300.000,-/bulan.

d. Tabungan Idul Fitri

Tabungan Idul Fitri adalah simpanan untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri. Setoran minimal Rp. 100.000,-/bulan. Setoran dapat dilakukan setiap hari, minggu atau setiap bulan dan dapat diambil menjelang Hari Raya Idul Fitri.

2. Simpanan Berjangka

Setoran Simpanan Mudharabah Berjangka (SIMUKA) atau yang dalam dunia perbankan lazim disebut DEPOSITO, dapat dilakukan setiap waktu dengan pengambilan dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan bersama. Simpanan minimal Rp. 1.000.000,-.

Persyaratan :

- Mengisi formulir simpanan.
- Melampirkan fotocopy KTP/SIM/Kartu Pelajar.

Keuntungan :

- Bagi hasil kompetitif.
- Bagi hasil simpanan mudharabah berjangka otomatis disetorkan ke rekening tabungan dan dapat diambil setiap bulan.
- Bisa digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- Bebas biaya administrasi.
- Tersedia Layanan Prima (Pembukaan rekening, setoran, dan tarik simpanan dilayani dengan fasilitas antar jemput ke tempat anda).

3. Produk Pembiayaan

a. Musyarakah

Kerjasama dalam satu usaha tertentu, fasilitas yang diberikan pihak KSPPS BTM Batang bersifat pemberian penambahan modal kerja sama dengan cara bagi hasil. Cocok bagi anda yang telah memiliki usaha dan bermaksud mengembangkannya namun masih kekurangan dana tersebut.

b. Murabahah

Pembiayaan yang penggunaannya ditunjukkan untuk pengadaan kebutuhan bahan baku, alat-alat produksi, perlengkapan rumah tangga, dll. System pembayarannya dapat dilakukan sekaligus atau bias juga secara bertahap.

c. Mudharabah

Pembiayaan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai kesepakatan dimana sumber permodalan seluruhnya dari KSPPS BTM Batang. Pembiayaan ini dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha yakni perdagangan, perindustrian, pertanian dan jasa.

d. Ijarah Muntahiyah Bittamlik

Pembiayaan berdasarkan prinsip sewa beli (leasing). Cocok untuk anda yang menginginkan tambahan asset yang diperoleh melalui sewa yang pada akhirnya bertujuan untuk pengalihan pemilikan asset tersebut.

Syarat – syarat pengajuan Pembiayaan :

- Anggota dan calon anggota.
- Mempunyai rekening tabungan di KSPPS BTM Batang.
- Mempunyai usaha dan tempat tinggal tetap.
- Secara analisis mampu membayar sesuai ketentuan pembiayaan yang diberikan.
- Bersedia disurvey atas legalitas usaha.
- Jaminan berupa:

Kendaraan bermotor dengan Persyaratan :

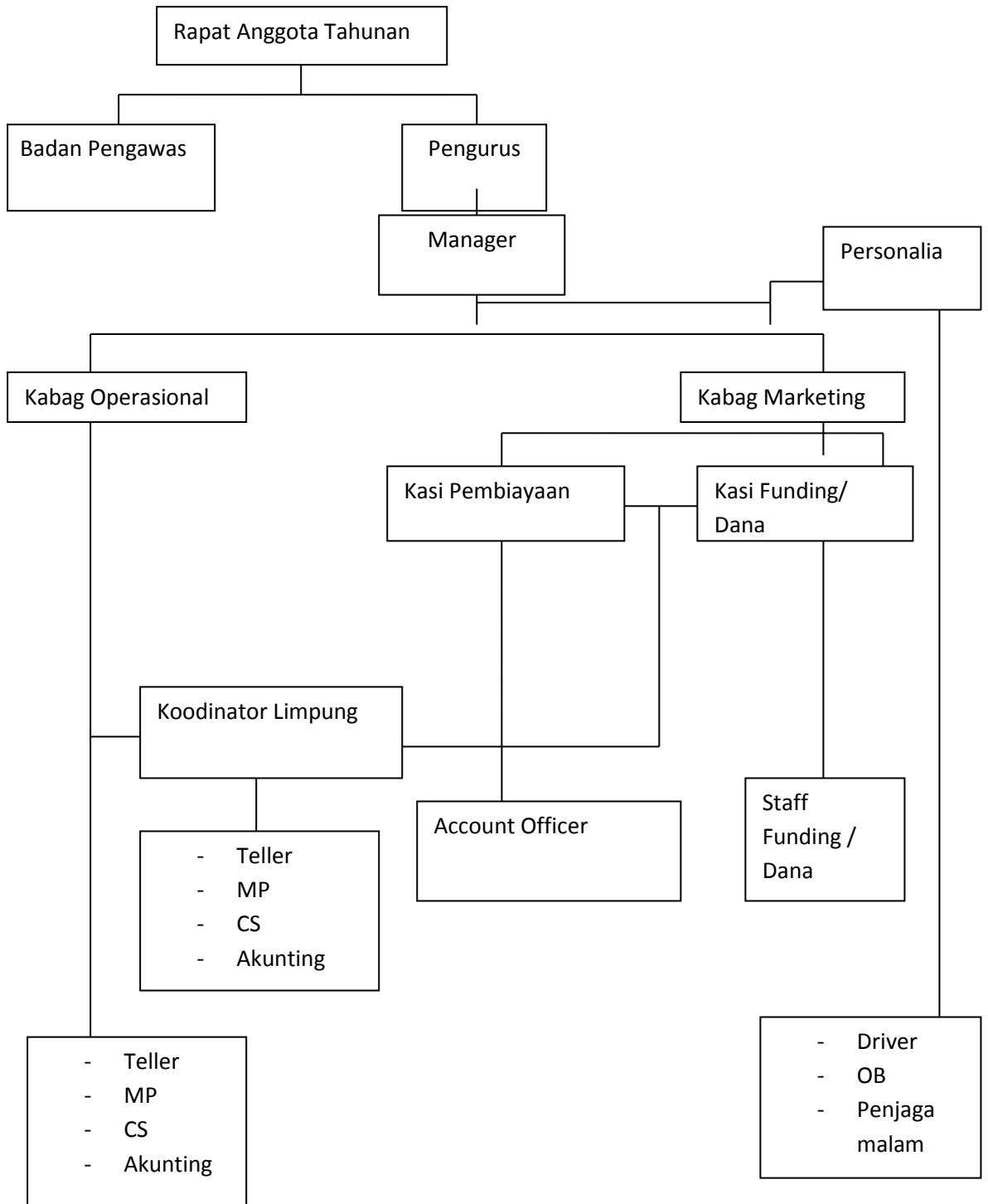
- KTP Suami/Istri, KK, Rek.Litrik dan PDAM.
- Fotocopy Slip Gaji.
- Fotocopy STNK.
- BPKB asli dan Fotocopy.

Sertifikat tanah dan bangunan dengan persyaratan :

- KTP Suami/Istri, KK, Rek.Listrik dan PDAM.
- Fotocopy Slip Gaji.
- Fotocopy setifikat.
- SPPT tanah tahun terakhir.¹

¹ Dokumen dari Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhamadiyah Batang

4.1.3 Struktur Organisasi



4.2 Gambaran Umum Responden

1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelamin di KSPPS BTM Batang ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.1

Tabel responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - laki	45	51%
Perempuan	43	49%
Total	88	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2018

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 88 responden penelitian di KSPPS BTM Batang, responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari perempuan dengan jumlah 45 responden atau sebesar 51%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden atau sebesar 49% responden.

2. Responden berdasarkan Umur / Usia

Responden menurut Umur / Usia di KSPPS BTM Batang ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.2

Tabel responden berdasarkan Umur / Usia

Umur	Jumlah	Presentase
20 - 30	21	24%
31 - 40	20	23%
41 - 50	29	33%

51 – 60	14	16%
>60	4	4%
Total	88	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 hasil yang diperoleh dari 88 responden di KSPPS BTM Batang yang digunakan sebagai sampel penelitian bahwa mayoritas responden berumur 41-50 tahun dengan jumlah 29 responden atau 33%, kemudian dengan jumlah 21 responden atau 24% pada usia 20-30 tahun, 20 responden atau 23% pada usia 31-40 tahun, 14 responden atau 16% pada usia 51-6 tahun dan 4 responden atau 4% pada usia diatas 60 tahun.

3. Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Responden menurut jenjang pendidikan di KSPPS BTM Batang ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3

Tabel responden berdasarkan Jenjang pendidikan terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD	11	12%
SMP	12	13%
SMA	42	48%
Diploma	5	6%
Sarjana	13	15%
Lain-lain	5	6%
Total	88	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2018

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 88 responden di KSPPS BTM Batang menurut jenjang pendidikan terakhir sebagian besar adalah pada tingkat SMA yaitu sejumlah 42 responden atau sebesar 48%,

selanjutnya sejumlah 13 responden atau 15% pada tingkat Sarjana, 12 responden atau 13% pada tingkat SMP, 11 responden atau 12% pada tingkat SD dan 5 responden atau 6% pada tingkat Diploma dan lain-lain. Lain-lain pada karakteristik responden penelitian ini adalah sebagian kecil responden ada yang tidak bersekolah atau pernah bersekolah tetapi tidak tamat.

4. Responden berdasarkan Pekerjaan

Responden menurut pekerjaan di KSPPS BTM Batang ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.4

Tabel responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa/Pelajar	0	0%
Pegawai Negeri Sipil	3	3%
Wiraswasta	30	34%
Pedagang	22	25%
Lain - lain	33	38%
Total	88	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas bahwa dari 88 responden di KSPPS BTM Batang menurut jenis pekerjaan adalah lain-lain, yang dimaksud lain-lain dalam penelitian ini bahwa pekerjaan responden adalah selain yang tercantum dalam pilihan, sebesar 33 responden atau 38%. Selanjutnya sebesar 30 responden atau 34% bekerja sebagai wiraswasta, 22 responden atau 25% bekerja sebagai pedagang, 3 responden atau 3% sebagai pegawai negeri sipil dan 0% seebagai mahasiswa atau pelajar, yang berarti bahwa dalam mengajukan pembiayaan, seharusnya nasabah sudah mempunyai pekerjaan atau penghasilan.

4.2.1 Statistik Deskriptif

Statistic deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana responden bereaksi terhadap setiap item pernyataan dalam kuisisioner. Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan, kebutuhan modal, margin keuntungan dan keputusan. Berikut tabel dalam setiap variabel:

1. Pelayanan (X1)

Tabel 4.5
Mean, Median, Modus

Statistics							
		item1	item2	item3	item4	item5	sum
N	Valid	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.34	3.40	3.22	3.41	3.15	16.51
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	16.00
Mode		3	3	3	3	3	15
Std. Deviation		.544	.515	.466	.494	.492	1.851
Variance		.296	.265	.217	.245	.242	3.425
Minimum		2	2	2	3	2	12
Maximum		4	4	4	4	4	20

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, 88 sampel orang yang dapat dinyatakan valid datanya dan dapat dianalisis. Missing dalam tabel menunjukkan jumlah data yang salah, sehingga dalam penelitian ini tidak ada data yang salah. Mean merupakan nilai rata-rata yang dalam tersebut untuk item1 (3,34), item2 (3,40), item3 (3,22), item4 (3,41) dan item5 (3,15). Median adalah nilai tengah, nilai tengah pada tabel diatas adalah tiga dalam setiap itemnya yang berarti setuju. Modus adalah nilai yang paling banyak muncul, dalam tabel diatas adalah tiga.

Tabel 4.6

Item1 (Pernyataan variabel pelayanan)

item1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.4	3.4	3.4
	3	52	59.1	59.1	62.5
	4	33	37.5	37.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 3 dengan presentase 3,4%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 52 dengan presentase 59,1 %, pada nilai 4 frekuensi sebesar 33 dengan presentase 37,5%. Maka pada item1 variabel pelayanan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 52 pada nilai 3 dengan presentase 59,1%.

Tabel 4.7

Item2 (Pernyataan variabel pelayanan)

item2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	51	58.0	58.0	59.1
	4	36	40.9	40.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 51 dengan presentase 58%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 36 dengan presentase 40,9%. Maka pada item2 variabel pelayanan dari 88

sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 51 pada nilai 3 dengan presentase 58%.

Tabel 4.8

Item3 (Pernyataan variabel pelayanan)

item3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.3	2.3	2.3
	3	65	73.9	73.9	76.1
	4	21	23.9	23.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 2 dengan presentase 2,3%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 65 dengan presentase 73.9 %, pada nilai 4 frekuensi sebesar 21 dengan presentase 23,9%. Maka pada item3 variabel pelayanan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 65 pada nilai 3 dengan presentase 73,9%.

Tabel 4.9

Item4 (Pernyataan variabel pelayanan)

item4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	52	59.1	59.1	59.1
	4	36	40.9	40.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 3 diketahui frekuensi sebesar 52 dengan presentase 59,1%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 36 dengan presentase 40,9%,. Maka pada item4 variabel pelayanan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 52 pada nilai 3 dengan presentase 59,1%.

Tabel 4.10

Item5 (Pernyataan variabel pelayanan)

item5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.7	5.7	5.7
	3	65	73.9	73.9	79.5
	4	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5.7%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 65 dengan presentase 73.9 %, pada nilai 4 frekuensi sebesar 18 dengan presentase 20.5%. Maka pada item5 variabel pelayanan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 65 pada nilai 3 dengan presentase 73,9%.

2. Kebutuhan Modal (X2)

Tabel 4.11

Mean, Median, Modus

Statistics					
		item_1	item_2	item_3	sum
N	Valid	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.36	3.24	3.14	9.74

Median	3.00	3.00	3.00	9.00
Mode	3	3	3	9
Std. Deviation	.507	.455	.507	1.189
Variance	.257	.207	.257	1.414
Minimum	2	2	2	6
Maximum	4	4	4	12

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, 88 sampel orang yang dapat dinyatakan valid datanya dan dapat dianalisis. Missing dalam tabel menunjukkan jumlah data yang salah, sehingga dalam penelitian ini tidak ada data yang salah. Mean merupakan nilai rata-rata yang dalam tersebut untuk item1 (3,36), item2 (3,24), item3 (3,14). Median adalah nilai tengah, nilai tengah pada tabel diatas adalah tiga dalam setiap itemnya yang berarti setuju. Modus adalah nilai yang paling banyak muncul, dalam tabel diatas adalah tiga.

Tabel 4.12

Item1 (Pernyataan variabel kebutuhan modal)

item_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	54	61.4	61.4	62.5
	4	33	37.5	37.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 54 dengan presentase 61.4%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 33 dengan presentase 37.5%. Maka pada item1 variabel kebutuhan modal dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 54 pada nilai 3 dengan presentase 61.4%.

Tabel 4.13

Item2 (Pernyataan variabel kebutuhan modal)

item_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	65	73.9	73.9	75.0
	4	22	25.0	25.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 65 dengan presentase 73.9%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 22 dengan presentase 25.0%. Maka pada item2 variabel kebutuhan modal dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 65 pada nilai 3 dengan presentase 73,9%.

Tabel 4.14

Item3 (Pernyataan variabel kebutuhan modal)

item_3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.8	6.8	6.8
	3	64	72.7	72.7	79.5
	4	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 6 dengan presentase 6.8%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 64 dengan presentase 72.7%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 18 dengan presentase 20.5%. Maka pada item3 variabel kebutuhan modal

dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 64 pada nilai 3 dengan presentase 72.7%.

3. Margin Keuntungan (X3)

Tabel 4.15
Mean, Median, Modus

Statistics						
		item1	item2	item3	item4	sum
N	Valid	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.95	2.72	3.31	3.00	11.98
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
Mode		3	3	3	3	12
Std. Deviation		.585	.660	.511	.547	1.775
Variance		.343	.436	.261	.299	3.149
Minimum		1	1	2	1	7
Maximum		4	4	4	4	16

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, 88 sampel orang yang dapat dinyatakan valid datanya dan dapat dianalisis. Missing dalam tabel menunjukkan jumlah data yang salah, sehingga dalam penelitian ini tidak ada data yang salah. Mean merupakan nilai rata-rata yang dalam tersebut untuk item1 (2,95), item2 (2,72), item3 (3,31), item4 (3,00). Median adalah nilai tengah, nilai tengah pada tabel diatas adalah tiga dalam setiap itemnya yang berarti setuju. Modus adalah nilai yang paling banyak muncul, dalam tabel diatas adalah tiga.

Tabel 4.16
Item1 (Pernyataan variabel margin keuntungan)

item1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.3	2.3	2.3
	2	11	12.5	12.5	14.8
	3	64	72.7	72.7	87.5

4	11	12.5	12.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 2 dengan presentase 2.3%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 11 dengan presentase 12.5%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 64 dengan presentase 72.7% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 11 dengan presentase 12.5%. Maka pada item1 variabel margin keuntungan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 64 pada nilai 3 dengan presentase 72.7%.

Tabel 4.17

Item2 (Pernyataan variabel margin keuntungan)

item2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.7	5.7	5.7
	2	20	22.7	22.7	28.4
	3	58	65.9	65.9	94.3
	4	5	5.7	5.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.17 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5,7%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 20 dengan presentase 22,7%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 58 dengan presentase 65,9% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5,7%. Maka pada item2 variabel margin keuntungan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 58 pada nilai 3 dengan presentase 65,9%

Tabel 4.18

Item 3 (Pernyataan variabel margin keuntungan)

item3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.3	2.3	2.3
	3	57	64.8	64.8	67.0
	4	29	33.0	33.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 2 dengan presentase 2,3%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 57 dengan presentase 64,8%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 29 dengan presentase 33%. Maka pada item3 variabel margin keuntungan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 57 pada nilai 3 dengan presentase 64,8%.

Tabel 4.19

Item4 (Pernyataan variabel margin keuntungan)

item4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	10	11.4	11.4	12.5
	3	65	73.9	73.9	86.4
	4	12	13.6	13.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 10 dengan presentase 11,4%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 65 dengan presentase 73,9% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 12 dengan presentase 13,6%. Maka pada item4 variabel margin keuntungan dari

88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 65 pada nilai 3 dengan presentase 73,9%.

4. Keputusan (Y)

Tabel 4.20
Mean, Median, Modus

Statistics							
		item1	item2	item3	item4	item5	sum
N	Valid	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.22	2.93	2.72	2.95	3.17	14.99
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	15.00
Mode		3	3	3	3	3	15
Std. Deviation		.466	.675	.660	.585	.572	1.915
Variance		.217	.455	.436	.343	.327	3.667
Minimum		2	1	1	1	1	10
Maximum		4	4	4	4	4	20

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, 88 sampel orang yang dapat dinyatakan valid datanya dan dapat dianalisis. Missing dalam tabel menunjukkan jumlah data yang salah, sehingga dalam penelitian ini tidak ada data yang salah. Mean merupakan nilai rata-rata yang dalam tersebut untuk item1 (3,22), item2 (2,93), item3 (2,72), item4 (2,95) dan item5 (3,17). Median adalah nilai tengah, nilai tengah pada tabel diatas adalah tiga dalam setiap itemnya yang berarti setuju. Modus adalah nilai yang paling banyak muncul, dalam tabel diatas adalah tiga.

Tabel 4.21
Item1 (Pernyataan variabel keputusan)

item1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.3	2.3	2.3
	3	65	73.9	73.9	76.1

4	21	23.9	23.9	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.21 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 2 diketahui frekuensi sebesar 2 dengan presentase 2,3%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 65 dengan presentase 73,9%, pada nilai 4 frekuensi sebesar 21 dengan presentase 23,9%. Maka pada item1 variabel keputusan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 65 pada nilai 3 dengan presentase 73,9%.

Tabel 4.22

Item2 (Pernyataan variabel keputusan)

item2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	20	22.7	22.7	23.9
	3	51	58.0	58.0	81.8
	4	16	18.2	18.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 20 dengan presentase 22,7%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 51 dengan presentase 58% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 16 dengan presentase 18,2%. Maka pada item2 variabel keputusan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 51 pada nilai 3 dengan presentase 58%.

Tabel 4.23

Item3 (Pernyataan variabel keputusan)

item3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.7	5.7	5.7
	2	20	22.7	22.7	28.4
	3	58	65.9	65.9	94.3
	4	5	5.7	5.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5,7%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 20 dengan presentase 22,7%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 58 dengan presentase 65,9% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5,7%. Maka pada item3 variabel keputusan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 58 pada nilai 3 dengan presentase 65,9%.

Tabel 4.24

Item4 (Pernyataan variabel keputusan)

item4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.3	2.3	2.3
	2	11	12.5	12.5	14.8
	3	64	72.7	72.7	87.5
	4	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.24 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 2 dengan presentase 2,3%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 11 dengan presentase 12,5%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 64 dengan presentase 72,7% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 11 dengan presentase 12,5%. Maka pada item4 variabel keputusan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 64 pada nilai 3 dengan presentase 72,7%.

Tabel 4.25

Item5 (Pernyataan variabel keputusan)

item5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	5	5.7	5.7	6.8
	3	60	68.2	68.2	75.0
	4	22	25.0	25.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pada tabel 4.25 dapat disimpulkan bahwa pada nilai 1 diketahui frekuensi sebesar 1 dengan presentase 1,1%, pada nilai 2 frekuensi sebesar 5 dengan presentase 5,7%, pada nilai 3 frekuensi sebesar 60 dengan presentase 68,2% dan pada nilai 4 frekuensi sebesar 22 dengan presentase 25,0%. Maka pada item5 variabel keputusan dari 88 sampel, frekuensi tertinggi sebanyak 60 pada nilai 3 dengan presentase 68,2%.

4.3 Analisis Data

Suatu data dalam sebuah penelitian sebelum sampai pada tahap analisis, yaitu terlebih dahulu di uji apakah data yang digunakan baik atau tidak. Berikut beberapa uji- uji dalam analisis data:

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur beberapa butir pernyataan penelitian dalam setiap variabel. Setiap butir pernyataan dalam variabel penelitian dikorelasikan dengan total pada setiap butir pernyataan. Kemudian hasil korelasi antara butir pernyataan dengan total dapat dibandingkan dengan nilai signifikansi dengan tingkat 10%. Jika nilai korelasi $> 0,10$ maka dinyatakan valid.

Untuk menghitung r_{tabel} dapat dicari pada signifikansi 0,10 dengan rumus $df = n-2$, ($df = 88-2$) =86, maka hasil r_{tabel} adalah 0,176. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuisisioner dinyatakan valid. Begitu juga sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuisisioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.26

Validitas variabel Pelayanan, Kebutuhan modal, Margin keuntungan dan Keputusan

Variabel	No. Item	Validitas		Ket.
		r_{tabel}	r_{hitung}	
Pelayanan (X1)	1	0,176	0,749	Valid
	2	0,176	0,725	Valid
	3	0,176	0,763	Valid
	4	0,176	0,736	Valid
	5	0,176	0,711	Valid
Kebutuhan Modal (X2)	1	0,176	0,827	Valid
	2	0,176	0,818	Valid
	3	0,176	0,784	Valid
Margin Keuntungan (X3)	1	0,176	0,829	Valid
	2	0,176	0,829	Valid
	3	0,176	0,654	Valid
	4	0,176	0,746	Valid
Keputusan (Y)	1	0,176	0,608	Valid
	2	0,176	0,524	Valid
	3	0,176	0,680	Valid
	4	0,176	0,810	Valid
	5	0,176	0,621	Valid

Sumber: Data primer hasil olah SPSS, 2018

Dari tabel 4.26 bahwa semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada kuisisioner dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan jawaban seseorang dalam pernyataan dalam kuisisioner. Jika suatu variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 maka dikatakan reliabel atau baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan, Kebutuhan modal, Margin keuntungan dan Keputusan. Berikut hasil perhitungan menggunakan SPSS:

Tabel 4.27

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar reabilitas	Ket.
Pelayanan	0,788	0,60	Reliable
Kebutuhan modal	0,735	0,60	Reliable
Margin Keuntungan	0,767	0,60	Reliable
Keputusan	0,644	0,60	Reliable

Sumber : Data primer hasil olah SPSS, 2018

Dari tabel 4.27 diatas dapat diketahui bahwa koefisien reliabilitas pada variabel pelayanan sebesar 0,788, koefisien variabel kebutuhan modal sebesar 0,735, koefisien variabel margin keuntungan sebesar 0,767 dan koefisien variabel keputusan sebesar 0,644. Hasil menunjukkan bahwa semua data koefisien reliabilitas $> 0,60$ yang berarti reliable.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui suatu distribusi data normal atau tidak. Dalam penelitian ini data yang digunakan dalam uji normalitas adalah data pelayanan (X1), kebutuhan modal (X2), Margin keuntungan (X3) dan Keputusan (Y). Uji normalitas yang digunakan peneliti menggunakan rasio skewness dan rasio kurtosis, yang mana apabila hasil rasio skewness dan kurtosis

berada diantara -2 sampai +2 maka dapat disimpulkan data itu berdistribusi normal.

Tabel 4.28
Hasil Uji Normalitas
Rasio Skewness dan Kurtosis

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Pelayanan	88	.405	.257	-.472	.508
kebutuhan modal	88	.273	.257	.141	.508
margin keuntungan	88	-.142	.257	.743	.508
Keputusan	88	.288	.257	.765	.508
Valid N (listwise)	88				

Sumber : Data primer hasil olah SPSS, 2018

Berikut perhitungan rasio skweness dan rasio kurtosis :

Rasio Skewness = skewness / std.error skewness

$$\text{Pelayanan (X1)} = 0,405 / 0,257 = 1,575$$

$$\text{Kebutuhan Modal (X2)} = 0,273 / 0,257 = 1,062$$

$$\text{Margin Keuntungan} = -0,142 / 0,257 = -0,551$$

$$\text{Keputusan (Y)} = 0,288 / 0,257 = 1,121$$

Rasio kurtosis = kurtosis / std.error kurtosis

$$\text{Pelayanan (X1)} = -0,472 / 0,508 = -0,928$$

$$\text{Kebutuhan modal (X2)} = 0,141 / 0,508 = 0,277$$

$$\text{Margin keuntungan (X3)} = 0,743 / 0,508 = 1,460$$

$$\text{Keputusan (Y)} = 0,765 / 0,508 = 1,505$$

Dari hasil uji normalitas dengan skewness dan kurtosis di atas dapat disimpulkan bahwa hasil semua data nya berada diantara -2 sampai +2 , yang berarti bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan situasi dimana suatu varians tidak dalam keadaan konstan. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu varians maka yang digunakan adalah metode glejser yaitu apabila tingkat signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, namun jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka artinya terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.29

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.667	.531		1.255	.213
X1	-.026	.063	-.094	-.415	.679
X2	.062	.089	.144	.702	.485
X3	-.010	.038	-.033	-.256	.798

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Data primer hasil olah SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, bisa dilihat bahwa hasil uji glejser menunjukkan tingkat signifikan variabel pelayanan (X1) sebesar 0,679 ; variabel kebutuhan modal sebesar 0,485 ; variabel margin keuntungan sebesar 0,798. Dapat disimpulkan semua tingkat signifikan variabel pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu regresi muncul adanya korelasi antara variabel bebas. Dalam analisis regresi seharusnya terbebas dari adanya multikolinearitas. Untuk dapat mengetahui apakah suatu regresi mengalami multikolinearitas adalah dengan melihat nilai VIF dan Tolerance. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Tetapi sebaliknya jika nilai VIF $> 10,00$ maka artinya telah terjadi multikolinearitas. Jika nilai tolerance $>$ dari 0,01 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.30
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.898	.927		.969	.335		
	X1	.069	.110	.066	.624	.534	.229	4.364
	X2	.340	.155	.211	2.191	.031	.279	3.585
	X3	.806	.066	.746	12.242	.000	.696	1.438

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2018

Dari tabel 4.30 diatas dapat dilihat nilai VIF menghasilkan angka bahwa Pelayanan (X1) sebesar (4,364), Kebutuhan modal (X2) sebesar (3,585) dan Margin keuntungan (X3) sebesar (1,438) yang berarti bahwa nilai VIF $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika dilihat dari tolerance variabel pelayanan (X1) menghasilkan angka sebesar 0,229 ; variabel kebutuhan modal (X2) menghasilkan 0,279 ; dan variabel margin keuntungan (X3) sebesar 0,696 yang berarti bahwa nilai tolerance $> 0,01$. Maka tidak terjadi multikolinearitas.

4.3.4 Uji Hipotesis

Tabel 4.31

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.898	.927		.969	.335
	Pelayanan	.069	.110	.066	.624	.534
	kebutuhan modal	.340	.155	.211	2.191	.031
	margin keuntungan	.806	.066	.746	12.242	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Persamaan model regresi penelitian ini adalah:

$$Y = 0,898 + 0,069X_1 + 0,340X_2 + 0,806X_3$$

Dimana :

X_1 = Pelayanan

X_2 = Kebutuhan modal

X_3 = Margin keuntungan

$\alpha = 0,898$ merupakan bilangan konsta, yang berarti apabila X_1 (pelayanan), X_2 (kebutuhan modal), dan X_3 (margin keuntungan) tidak ada, maka besarnya Y (keputusan) adalah 0,898.

$b_1 = 0,069$ merupakan besarnya koefisien regresi sebesar X_1 (pelayanan), yang berarti setiap peningkatan penambahan pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan (Y) sebesar 0,069 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya (kebutuhan modal (X_2) dan margin keuntungan (X_3) konstan. Jika faktor pelayanan baik, maka keputusan dalam hal pengambilan pembiayaan juga akan baik atau meningkat. Jika faktor pelayanan kurang baik maka keputusan dalam pengambilan pembiayaan juga akan kurang baik atau menurun. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel pelayanan memiliki arah hubungan positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan Murabahah.

$b_2 = 0,340$ merupakan besarnya koefisien regresi X_2 (kebutuhan modal), yang berarti setiap peningkatan kebutuhan modal (X_2) sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan (Y) sebesar 0,340 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya (pelayanan (X_1) dan margin keuntungan (X_3)) konstan. Jika variabel kebutuhan modal meningkat, maka keputusan dalam hal pengambilan pembiayaan akan meningkat. Jika variabel kebutuhan modal menurun, maka keputusan pengambilan pembiayaan juga menurun. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kebutuhan modal memiliki arah hubungan positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan Murabahah.

$b_3 = 0,806$ merupakan besarnya koefisien regresi X_3 (margin keuntungan), yang berarti setiap peningkatan margin keuntungan (X_3) sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan (Y) sebesar 0,806 satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya (pelayanan (X_1) dan kebutuhan modal (X_2)) konstan. Jika variabel margin keuntungan baik, maka keputusan pengambilan pembiayaan juga baik atau meningkat. Jika variabel margin keuntungan tidak baik, maka keputusan pengambilan pembiayaan juga kurang baik atau menurun. Hal ini menunjukkan, variabel margin keuntungan memiliki arah hubungan positif terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan Murabahah.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*R square*) digunakan untuk mengetahui presentase variasi dalam variabel independen yang dijelaskan oleh variabel dependent.

Tabel 4.32

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.775	.90834
a. Predictors: (Constant), margin keuntungan, kebutuhan modal, pelayanan				

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, diketahui R square sebesar 0,783. Hal ini berarti ada pengaruh variabel Pelayanan (X1), Kebutuhan modal dan Margin keuntungan (X3) secara simultan terhadap variabel proses keputusan pengambilan pembiayaan adalah sebesar 78%. Sedangkan 22% nya dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independent (pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan) berpengaruh terhadap variabel dependent (proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah).

Tabel 4.33

Hasil Uji Signifikansi F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.681	3	83.227	100.870	.000 ^b
	Residual	69.307	84	.825		
	Total	318.989	87			
a. Dependent Variable: keputusan						
b. Predictors: (Constant), margin keuntungan, kebutuhan modal, pelayanan						

Berdasarkan tabel 4.33 dapat dilihat bahwa hasil sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 100,870 > F_{tabel} 2,15$, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan (X1), kebutuhan modal (X2) dan margin keuntungan (X3) terdapat pengaruh simultan terhadap Keputusan (Y) pengambilan pembiayaan murabahah.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel independent secara individual terhadap variabel dependent.

Tabel 4.34

Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.898	.927		.969	.335
Pelayanan	.069	.110	.066	.624	.534
kebutuhan modal	.340	.155	.211	2.191	.031
margin keuntungan	.806	.066	.746	12.242	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Dari hasil perhitungan tabel 4.34 diatas dapat disimpulkan bahwa:

- Hipotesis pertama diketahui untuk variabel Pelayanan (X1) $T_{hitung} = 0,624 < T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,534 > 0,05$. Maka artinya dalam variabel Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Keputusan (Y).
- Hipotesis kedua diketahui untuk variabel Kebutuhan modal (X2) $T_{hitung} = 2,191 > T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,031 < 0,05$. Maka artinya dalam variabel Kebutuhan modal (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan (Y).

- Hipotesis ketiga diketahui untuk variabel Margin keuntungan (X3) $T_{hitung} = 12,242 > T_{tabel} = 1,663$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka artinya dalam variabel Margin keuntungan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan (Y).

4.4 Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan 88 orang responden guna memberikan informasi terkait pengaruh variabel dalam penelitian. Variabel dalam penelitian meliputi variabel Pelayanan (X1), Kebutuhan modal (X2) dan Margin keuntungan (X3) terhadap Keputusan (Y) Pengambilan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BTM Batang. Hasil penelitian melalui uji validitas bahwa kuisioner yang tersebar kepada 88 orang responden dinyatakan valid dengan semua hasil uji validitas bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. Kemudian hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa penelitian ini terbukti reliabel, karena semua hasil uji validitas koefisien nya bernilai lebih besar dari 0,60. Maka penelitian ini dinyatakan reliabel.

Pada Uji R (Koefisien Determinasi) bahwa Pengaruh Pelayanan (X1), Kebutuhan Modal (X2) dan Margin keuntungan (X3) terhadap Keputusan (Y) Pengambilan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BTM Batang menunjukkan hasil dari nilai R Square 0,783 yang berarti bahwa pengaruh variabel pelayanan (X1), kebutuhan modal (X2), dan margin keuntungan (X3) yang secara simultan terhadap keputusan (Y) sebesar 78%, sedangkan 22% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. Menurut penelitian Meri Narisman (2010) dapat dipengaruhi oleh system syariah. Pada faktor lain penelitian oleh Ikhsan Budiyanto (2015) juga tentang yang mempengaruhi Uji F yaitu faktor lokasi, promosi dan kualitas produk nya. (Uji Sinifikasi Simulltan) dalam penelitian ini menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} = 100,870 > F_{tabel} = 2,15$.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel Pelayanan (X1), Kebutuhan modal (X2), dan Margin keuntungan (X3) terhadap Keputusan (Y). Uji t dalam penelitian ini berdasarkan hipotesis dapat diketahui bahwa:

- Hasil hipotesis pertama variabel pelayanan (X1) penelitian ini menunjukkan $T_{hitung} = 0,624 < T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,534 > 0,05$. Ini berarti variabel pelayanan (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Hasil tidak signifikan pada penelitian ini terjadi karena nasabah di KSPPS BTM Batang ber asumsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh koperasi atau kebanyakan lembaga lain sama saja. Pada sebagian nasabah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BTM Batang kurang cepat dalam melayani nasabah. Namun, setiap lembaga keuangan tentunya sudah memiliki aturan sendiri bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Pelayanan yang baik belum tentu menjadi dasar keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah. Hasil ini diperkuat dengan penelitian Muhammad Khoiri Amin (2015) dengan judul “ *pengaruh bagi hasil, lokasi, dan pelayanan terhadap pengajuan pembiayaan mudharabah (studi kasus di BMT Tamziz kotagede)*” hasil uji t menunjukkan untuk variabel pelayanan juga tidak berpengaruh terhadap pembiayaan mudharabah dengan hasil $0,064 > 0,05$.
- Hipotesis kedua variabel kebutuhan modal (X2) pada hasil penelitian ini menunjukkan $T_{hitung} = 2,191 > T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,031 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kebutuhan modal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Kebutuhan akan modal dalam suatu usaha tentunya sangat diperlukan. Jika kebutuhan akan modal itu tinggi tentunya berpengaruh terhadap seseorang untuk melakukan pembiayaan. Berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh Ritwannudin Mulyawan (2014) “*Pengaruh kebutuhan modal, nisbah bagi hasil, dan pelayanan nasabah terhadap pembiayaan modal kerja mudharabah (Studi kasus BPD DIY Syariah)*”. Uji parsial (Uji t) tidak ada pengaruh antara kebutuhan modal dengan pembiayaan modal kerja mudharabah di BPD Syariah karena kebanyakan masyarakat memilih pembiayaan dalam bentuk jual beli (murabahah). Bahwa penelitian Riwanudin mulyawan menunjukkan nasabah lebih memilih pada pembiayaan murabahah, sehingga dalam penelitian nya yang membedakan dengan penelitian ini adalah pada pembiayaan murabahah dan mudaharabah.

- Hipotesis ketiga variabel margin keuntungan (X3) pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $T_{hitung} = 12,242 > T_{tabel} = 1,663$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel margin keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Karena dengan tingkat margin yang rendah akan berpengaruh juga terhadap meningkatnya nasabah dalam pengambilan keputusan menggunakan pembiayaan murabahah. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian Siti Maisaroh (2017) dengan judul “*Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)*”, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan sebesar 20,9%.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di KSPPS BTM Batang. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada hasil Uji F menunjukkan bahwa hasil sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 100,870 > F_{tabel} 2,15$, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan, kebutuhan modal dan margin keuntungan terdapat pengaruh simultan terhadap keputusan (Y).
2. Pada hasil Uji t:
 - a. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Hal ini dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan $T_{hitung} = 0,624 < T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,534 > 0,05$.
 - b. Variabel kebutuhan modal berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Hal ini dapat dilihat dengan hasil $T_{hitung} = 2,191 > T_{tabel} = 1,663$ dan nilai signifikan $0,031 < 0,05$.
 - c. Variabel margin keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses keputusan pengambilan pembiayaan murabahah. Hal ini dilihat dari hasil $T_{hitung} = 12,242 > T_{tabel} = 1,663$ dan signifikan $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Bedasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat kepada semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BTM Batang

Harus selalu menjaga kualitas pelayanan dan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, agar dapat terus membangun kesejahteraan bagi rakyat-rakyat kecil. Dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal melakukan pembiayaan dengan prinsip syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis sangat menyadari dengan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, banyak hal yang masih perlu dikaji terkait dengan penelitian yang penulis lakukan. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain dalam keputusan pengambilan pembiayaan.

5.3 Penutup

Alhamdulillah dengan rasa syukur penulis memanjatkan puji kehadirat Allah SWT, yang atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Rasulullah SAW yang kita nantikan syafa'atnya kelak di akhirat nanti.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi sederhana ini mampu memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya bagi pembaca ada umumnya dan bagi penulis sendiri di masa yang akan datang. *Aamiin Yaa Rabbal Alamin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin. *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2013.
- Amir, Tufiq. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005.
- Aniko, Rindra. “Definisi dan Pengertian Baitul Tamwil Muhammadiyah”, artikel: <https://btm.school.blog/2016/12/04/first-blog-post/> (Diakses pada 04 september 2018).
- Astrisni, Toriqul. *Pengaruh kebutuhan anggota, pendapatan anggota, dan tingkat margin terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di baitul maal wat tamwil harun tulungagung, IAIN Tulungagung*, 2018.
- Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Pengambilan Keputusan*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Hendryadi, Suryani. *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Heriyanto, *persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten gunungkidul DIY*, h.28-29.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. *Metodelogi Penelitian*, Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Iqtishadia (*Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*), Wahibur Rokhman, Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351 P-ISSN: 1979-0724, E-ISSN: 2502-3993.
- Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari (Analisis Kebutuhan Modal Kerja Pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi)* , Arna Suryani, vol. 16 No. 3 Tahun 2016.

- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Kasmir. *Kewirausahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. Ridho Bramulya Ikhsan, *Pratikum Metode Riset dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Mamang Sangaji, Etta dan Sopiiah. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET, 2010.
- Mamang Sangaji, Etta dan Sopiiah. *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuntitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Muhammad. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2014.
- Mustafa EQ, Zainal. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogjakarta: Graha Ilmu, 2103.
- Mustofa , Imam. *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, . No:91/Kep/M.KUKM I/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, 2004.
- Mislan Cokrohadisumarto, Widiyanto bin. *BMT Praktek dan Kasus*, Jakarta, 2006.
- Nadwa (Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah) , Herson Anwar, Vol. 8, Nomor 1, April 2014 .
- Nasikin, dkk, 2013 (Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Selular Merk Nokia) *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2, Nomor 1, April 2013.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/ Per/ M.KUKM/ IX/ 2015.

- Permana (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Simpan Pinjam Pada Kud Sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes*), Sri Rahayu dan Sri Ratih Handayani, Vol . V No.2 Februari 2014.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Metode Penelitian Kuantitatif Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Waa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Saidi, Muhammad, “Teori Kebutuhan Menurut Maslow, Gardner Murphy, Erichh Fromm, Knowles, Henry Murray, Jean Waston, Virginia Henderson, dan McClelland”, artikel: <http://saidibindarwan.blogspot.com/2014/08/teori-kebutuhan-menurut-maslow-gardner.html> (diakses 20 september 2018).
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. *SPSS vs LISREL: Sebuah Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sekaran. dalam kutipan buku mengurai variabel hingga instrumen, 2003.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2003.
- Setyabudi, Ismanto, dan Daryanto. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Sjahdeini , Sutan Remy. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media, 2014.
- Soemirta, Andri. *Bank dan lembaga keuangan syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sutrisno, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & praktis*, jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013.

KUISIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Responden Yang Terhormat,

Penulis adalah salah satu dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Saat ini sedang menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Pelayanan, Kebutuhan Modal dan Margin Keuntungan Terhadap Proses Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Batang**”. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/I nasabah KSPPS BTM Batang untuk mengisi angket penelitian ini. Data-data yang diperoleh akan terjaga kerahasiaannya dan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kerjasama dan dukungan yang telah diberikan Bapak/ Ibu/ Sdr/I saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Irma Dwi Arini

A. DATA RESPONDEN

Berilah tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan data pribadi Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Nama : *(Boleh tidak diisi)*
2. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
3. Usia :
 - a. 20 – 30 Tahun
 - b. 36–40 Tahun
 - c. 41 – 50 Tahun
 - d. 51 60 Tahun
 - e. > 61 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Lain-lain
5. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa / Pelajar
 - b. PNS (Pegawai Negeri Sipil)
 - c. Wiraswasta
 - d. Pedagang
 - e. Lain – lain

B. PETUNJUK PENGISIAN

Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan seksama, pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dan berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda. Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Pelayanan (X1)

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan KSPPS BTM Batang cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.				
2.	Karyawan KSPPS BTM Batang memberikan respon yang sesuai dengan permintaan nasabah.				
3.	Karyawan KSPPS BTM Batang bersikap ramah dan sopan kepada para nasabah.				
4.	Karyawan KSPPS BTM Batang selalu berpenampilan rapi.				
5.	Fasilitas yang disediakan oleh KSPPS BTM Batang mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah.				

Kebutuhan Modal (X2)

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya melakukan pembiayaan di KSPPS BTM Batang untuk memenuhi kebutuhan modal usaha saya.				
2.	Saya melakukan pembiayaan di KSPPS BTM Batang guna memenuhi persediaan barang untuk usaha saya.				
3.	Saya melakukan pembiayaan di KSPPS BTM Batang supaya lebih mudah memperoleh barang produksi untuk usaha.				

Margin Keuntungan (X3)

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Margin yang ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang tidak memberatkan nasabah.				
2.	Margin yang ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang rendah.				
3.	Margin yang ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang memudahkan nasabah untuk melakukan perhitungan harga.				
4.	Margin yang ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang sebanding dengan KSPPS lain.				

Keputusan (Y)

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya memilih pembiayaan di KSPPS BTM Batang untuk memenuhi kebutuhan.				
2.	Saya mencari informasi pembiayaan terlebih dahulu sebelum memilih pembiayaan di KSPPS BTM Batang.				
3.	Saya membanding-bandingkan pembiayaan di lembaga lain sebelum memilih pembiayaan di KSPPS BTM Batang.				
4.	Saya percaya memilih pembiayaan yang ada di KSPPS BTM Batang.				
5.	Saya akan memilih KSPPS BTM Batang lagi untuk pembiayaan selanjutnya.				

IDENTITAS RESPONDEN

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Laki-laki	51-60 th	Sarjana	PNS
2	Laki-laki	20-30 th	SMA	Wiraswasta
3	Perempuan	41-5- th	SMP	Lain-lain
4	Perempuan	51-60 th	SMA	Wiraswasta
5	Laki-laki	41-50 th	SD	Wiraswasta
6	Laki-laki	41-50 th	SMA	Wiraswasta
7	Perempuan	51-60 th	SMA	Wiraswasta
8	Laki-laki	41-50 th	SMA	Wiraswasta
9	Perempuan	31-40 th	SMP	Pedagang
10	Laki-laki	20-30 th	Sarjana	Lain-lain
11	Laki-laki	41-50 th	SD	Lain-lain
12	Perempuan	20-30 th	SMA	Lain-lain
13	Perempuan	20-30 th	SMA	Wiraswasta
14	Perempuan	41-50 th	SMA	Pedagang
15	Laki-laki	31-40 th	Sarjana	Pedagang
16	Perempuan	20-30 th	SMA	Wiraswasta
17	Laki-laki	20-30 th	Diploma	Wiraswasta
18	Perempuan	20-30 th	SMA	Pedagang
19	Laki-laki	20-30 th	Sarjana	Lain-lain
20	Perempuan	51-60 th	SMP	Lain-lain
21	Laki-laki	41-50 th	Sarjana	Wiraswasta
22	Perempuan	31-40 th	Sarjana	Lain-lain
23	Perempuan	41-50 th	SMA	Pedagang
24	Perempuan	20-30 th	SMA	Pedagang
25	Laki-laki	>61 th	SMA	Pedagang
26	Laki-laki	51-60 th	SMA	Pedagang
27	Perempuan	41-50 th	SMA	Pedagang
28	Laki-laki	41-50 th	SMP	Lain-lain
29	Perempuan	51-60 th	SD	Wiraswasta
30	Perempuan	31-40 th	SD	Wiraswasta
31	Perempuan	20-30 th	Diploma	Laim-lain
32	Laki-laki	41-50 th	Sarjana	Wiraswasta
33	Perempuan	20-30 th	SMA	Lain-lain
34	Perempuan	31-40 th	SMA	Wiraswasta
35	Laki-laki	31-40 th	SMP	Wiraswasta
36	Perempuan	20-30 th	SMP	Lin-lain
37	Perempuan	20-30 th	SMA	Lain-lain
38	Perempuan	31-40 th	SMA	Wiraswasta
39	Laki-laki	31-40 th	SMP	Lain-lain
40	Perempuan	31-40 th	SD	Lain-lain
41	Laki-laki	31-40 th	SMP	Lain-lain

42	Perempuan	41-50 th	SD	Lain-lain
43	Laki-laki	41-50 th	SMA	Wiraswasta
44	Perempuan	31-40 th	SMA	Lain-lain
45	Laki-laki	31-40 th	SMP	Lain-lain
46	Perempuan	51-60 th	SMP	Pedagang
47	Laki-laki	41-50 th	SD	Wiraswasta
48	Laki-laki	20-30 th	Sarjana	Pedagang
49	Laki-laki	41-50 th	SMA	Wiraswasta
50	Perempuan	31-40 th	SMA	Pedagang
51	Perempuan	>61 th	Lain-lain	Pedagang
52	Laki-laki	20-30 th	SMA	Lain-lain
53	Laki-laki	31-40 th	Diploma	Lain-lain
54	Laki-laki	51-60 th	Lain-lain	Wiraswasta
55	Perempuan	51-60 th	Lain-lain	Lain-lain
56	Laki-laki	41-50 th	Sarjana	Wiraswasta
57	Laki-laki	41-50 th	Lain-lain	Lain-lain
58	Perempuan	41-50 th	Sarjana	Wiraswasta
59	Laki-laki	51-60 th	Lain-lain	PNS
60	Laki-laki	51-60 th	SD	Lain-lain
61	Laki-laki	41-50 th	SMA	Pedagang
62	Perempuan	20-30 th	Diploma	Lian-lain
63	Perempuan	31-40 th	SMA	Pedagang
64	Perempuan	41-50 th	SD	Pedagang
65	Perempuan	20-30 th	Sarjana	Wiraswasta
66	perempuan	41-50 th	SMA	Lain-lain
67	Laki-laki	20-30 th	SMA	Pedagang
68	Laki-laki	41-50 th	SD	Wiraswasta
69	Perempuan	51-60 th	SMA	Lain-lain
70	Perempuan	31-40 th	Diploma	Lain-lain
71	Laki-laki	31-40 th	SMA	Lain-lain
72	Laki-laki	31-40 th	Sarjana	Lain-lain
73	Laki-laki	51-60 th	SD	Lain-lain
74	Laki-laki	20-30 th	SMA	Wiraswasta
75	Perempuan	31-40 th	SMA	Wiraswasta

76	Perempuan	20-30 th	SMP	Wiraswasta
77	Laki-laki	41-50 th	SMP	Pedagang
78	Perempuan	20-30 th	SMA	Wiraswasta
79	Perempuan	41-50 th	SMA	Lain-lain
80	Laki-laki	41-50 th	SMA	Lain-lain
81	Laki-laki	31-40 th	SMA	Pedagang
82	Perempuan	51-60 th	Sarjana	PNS
83	Laki-laki	41-50 th	SMA	Pedagang
84	Laki-laki	>61 th	SMA	Lain-lain
85	Laki-laki	>61 th	SMA	Wiraswasta
86	Laki-laki	41-50 th	SMA	Pedagang
87	Laki-laki	41-50 th	SMA	Pedagang
88	Perempuan	41-50 th	SMA	Wiraswasta

Jawaban Responden

Variabel Pelayanan

Variabel Kebutuhan Modal

Resp.	Pertanyaan					Total	Resp.	Pertanyaan			Total
No.	1	2	3	4	5		No.	1	2	3	
1	4	4	3	4	3	18	1	4	3	3	10
2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9
3	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	9
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12
5	4	4	4	4	3	19	5	4	3	3	10
6	4	4	3	3	3	17	6	3	3	3	9
7	4	3	3	3	3	16	7	4	3	3	10
8	4	3	3	4	3	17	8	4	3	3	10
9	3	3	3	3	3	15	9	3	3	3	9
10	4	3	3	3	3	16	10	4	3	3	10
11	4	4	3	3	3	17	11	4	3	3	10
12	2	4	3	3	3	15	12	3	3	3	9
13	4	4	3	3	3	17	13	4	4	4	12
14	3	4	4	3	3	17	14	3	4	3	10
15	3	3	3	3	3	15	15	3	3	3	9
16	3	2	3	3	3	14	16	3	3	3	9
17	3	4	3	3	2	15	17	3	3	2	8
18	4	4	4	4	4	20	18	4	4	4	12
19	4	3	4	3	3	17	19	4	4	3	11
20	3	3	3	3	3	15	20	3	3	3	9
21	4	3	4	3	3	17	21	4	4	3	11
22	3	3	3	3	3	15	22	3	3	3	9
23	3	4	4	4	4	19	23	3	4	4	11
24	4	4	3	4	3	18	24	4	3	3	10
25	3	4	3	4	3	17	25	3	3	3	9
26	3	3	3	3	3	15	26	3	3	3	9
27	4	4	3	4	4	19	27	4	3	4	11
28	4	4	4	4	4	20	28	4	4	4	12
29	3	4	3	4	3	17	29	3	3	3	9
30	4	4	4	4	4	20	30	4	4	4	12
31	3	3	3	3	3	15	31	3	3	3	9
32	3	3	3	3	3	15	32	4	4	4	12
33	3	3	3	3	3	15	33	3	3	3	9
34	3	3	3	3	3	15	34	3	3	3	9
35	3	3	3	3	3	15	35	3	3	3	9
36	3	3	3	3	3	15	36	3	3	3	9
37	3	3	3	3	3	15	37	3	3	3	9
38	4	4	3	4	4	19	38	4	3	4	11
39	3	3	3	3	3	15	39	3	3	3	9
40	3	3	3	3	3	15	40	3	3	3	9
41	3	3	3	3	3	15	41	3	3	3	9
42	3	3	3	3	3	15	42	3	3	3	9

43	3	3	4	3	3	16	43	3	4	3	10
44	4	4	3	4	3	18	44	4	3	3	10
45	3	3	3	3	3	15	45	3	3	3	9
46	4	4	4	4	3	19	46	4	4	3	11
47	4	4	4	4	3	19	47	4	4	3	11
48	4	4	4	4	4	20	48	4	4	4	12
49	3	3	3	3	2	14	49	3	3	2	8
50	3	3	3	4	3	16	50	3	3	3	9
51	4	4	4	4	4	20	51	4	4	4	12
52	3	3	3	4	3	16	52	3	3	3	9
53	4	3	3	3	4	17	53	4	3	4	11
54	3	3	3	3	4	16	54	3	3	4	10
55	3	4	3	4	3	17	55	3	3	3	9
56	4	4	4	4	4	20	56	4	4	4	12
57	4	4	4	4	4	20	57	4	4	3	11
58	4	4	4	4	4	20	58	4	3	4	11
59	3	3	4	4	4	18	59	3	4	4	11
60	3	3	3	4	4	17	60	3	3	4	10
61	3	3	3	4	3	16	61	3	3	3	9
62	3	3	3	3	2	14	62	3	3	2	8
63	3	3	3	3	2	14	63	3	3	2	8
64	4	4	4	4	3	19	64	4	4	3	11
65	3	3	3	3	3	15	65	3	3	3	9
66	2	3	2	3	2	12	66	2	2	2	6
67	3	3	3	3	3	15	67	3	3	3	9
68	4	3	3	3	4	17	68	4	4	3	11
69	3	4	3	4	3	17	69	3	3	3	9
70	3	3	3	3	3	15	70	3	3	3	9
71	3	3	3	3	3	15	71	3	3	3	9
72	3	3	3	4	3	16	72	3	3	3	9
73	3	3	3	3	3	15	73	3	3	3	9
74	3	3	3	3	3	15	74	3	3	3	9
75	2	3	2	3	3	13	75	3	3	2	8
76	3	4	3	3	3	16	76	3	3	3	9
77	4	4	3	3	3	17	77	4	3	3	10
78	3	4	3	3	3	16	78	3	3	3	9
79	3	3	3	3	3	15	79	3	3	3	9
80	3	3	3	3	3	15	80	3	3	3	9
81	3	3	3	4	3	16	81	3	3	3	9
82	4	3	3	3	3	16	82	4	3	3	10
83	3	4	3	4	3	17	83	3	3	3	9
84	4	4	4	3	3	18	84	4	4	3	11
85	3	4	3	4	4	18	85	3	3	4	10
86	4	3	4	4	3	18	86	4	4	3	11
87	3	3	3	4	3	16	87	3	3	3	9
88	4	3	3	3	3	16	88	4	3	3	10

Variabel Margin Keuntungan

Variabel Keputusan

Resp.	Pertanyaan				Total	Resp.	Pertanyaan					Total
No.	1	2	3	4		No.	1	2	3	4	5	
1	3	3	4	3	13	1	3	3	3	3	4	16
2	2	4	3	3	12	2	3	4	4	2	1	14
3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15
4	3	2	3	2	10	4	4	2	2	3	4	15
5	3	3	4	4	14	5	4	3	3	3	4	17
6	3	3	4	3	13	6	3	2	3	3	3	14
7	3	3	4	3	13	7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	4	3	13	8	3	3	3	3	3	15
9	2	2	3	3	10	9	3	3	2	2	3	13
10	2	2	4	3	11	10	3	3	2	2	3	13
11	2	2	3	2	9	11	3	4	2	2	3	14
12	2	1	3	3	9	12	3	3	1	2	3	12
13	2	1	3	3	9	13	3	3	1	2	3	12
14	3	2	3	3	11	14	4	4	2	3	3	16
15	1	1	3	3	8	15	3	2	1	1	3	10
16	3	2	3	3	11	16	3	3	2	3	3	14
17	1	1	3	3	8	17	3	3	1	1	3	11
18	2	2	3	3	10	18	4	2	2	2	3	13
19	3	3	4	3	13	19	4	4	3	3	4	18
20	3	3	2	3	11	20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	2	3	11	21	4	3	3	3	3	16
22	3	2	3	2	10	22	3	3	2	3	3	14
23	3	3	3	3	12	23	4	3	3	3	3	16
24	3	3	4	3	13	24	3	2	3	3	4	15
25	4	4	4	4	16	25	3	2	4	4	4	17
26	3	2	3	2	10	26	3	2	2	3	2	12
27	4	3	4	3	14	27	3	4	3	4	2	16
28	3	3	3	3	12	28	4	3	3	3	3	16
29	3	3	4	3	13	29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	16	30	4	3	4	4	4	19
31	2	1	3	1	7	31	3	3	1	2	3	12
32	2	2	3	2	9	32	3	3	2	2	3	13
33	2	2	3	2	9	33	3	3	2	2	3	13
34	3	3	3	3	12	34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	12	35	3	2	3	3	3	14
36	3	3	3	3	12	36	3	1	3	3	3	13
37	3	3	3	3	12	37	3	2	3	3	3	14
38	3	3	3	3	12	38	3	3	3	3	4	16
39	3	3	3	3	12	39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	12	40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	12	41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	12	42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	12	43	4	3	3	3	3	16
44	3	3	3	3	12	44	3	3	3	3	3	15

45	3	3	3	3	12	45	3	3	3	3	3	15
46	4	3	4	4	15	46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	4	4	16	47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	3	14	48	4	3	3	4	3	17
49	2	2	3	2	9	49	3	2	2	2	2	11
50	3	2	3	3	11	50	3	2	2	3	3	13
51	3	3	3	4	13	51	4	3	3	3	3	16
52	3	3	3	3	12	52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	4	3	13	53	3	2	3	3	4	15
54	3	2	4	3	12	54	3	3	2	3	3	14
55	3	3	4	4	14	55	3	3	3	3	4	16
56	4	3	4	4	15	56	4	4	3	4	4	19
57	4	4	4	4	16	57	4	4	4	4	4	20
58	4	3	4	4	15	58	4	4	3	4	4	19
59	3	2	3	4	12	59	4	2	2	3	4	15
60	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	15
61	4	2	3	3	12	61	3	4	2	4	4	17
62	3	2	3	2	10	62	3	4	2	3	2	14
63	3	3	3	3	12	63	3	4	3	3	3	16
64	3	3	4	3	13	64	4	3	3	3	4	17
65	3	3	4	3	13	65	3	3	3	3	4	16
66	3	2	3	2	10	66	2	3	2	3	2	12
67	3	3	4	3	13	67	3	4	3	3	3	16
68	3	3	4	3	13	68	3	4	3	3	4	17
69	3	3	3	3	12	69	3	2	3	3	3	14
70	3	3	3	3	12	70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	12	71	3	2	3	3	3	14
72	3	3	3	2	11	72	3	2	3	3	3	14
73	3	3	3	3	12	73	3	3	3	3	3	15
74	3	3	3	3	12	74	3	2	3	3	3	14
75	3	3	4	3	13	75	2	3	3	3	3	14
76	3	3	3	3	12	76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	12	77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	3	3	12	78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	12	79	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	3	12	80	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	12	81	3	2	3	3	3	14
82	3	3	3	3	12	82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	12	83	3	2	3	3	3	14
84	4	3	4	3	14	84	4	4	3	4	4	19
85	3	2	3	4	12	85	3	4	2	3	4	16
86	3	3	4	3	13	86	4	3	3	3	3	16
87	3	3	4	3	13	87	3	2	3	3	3	14
88	3	2	3	3	11	88	3	3	2	3	3	14

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Irma Dwi Arini
Tempat Tanggal Lahir : Batang, 1 Desember 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Arjuna 03 no.12 RT 03/04 Perum
Korpri Pasekaran Batang
Email : irmaarini39@gmail.com
Nomor Handphone : 085727862192
Riwayat Pendidikan : SD N Kauman 03 Batang LULUS pada
tahun 2008
SMP N 4 Batang LULUS pada tahun 2011
SMA N 2 Batang LULUS pada tahun 2014

Semarang, 7 Desember 2018

Irma Dwi Arini

1405026001