

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PENGARUH *MARGIN* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH* DI BMT
DARUSSALAM PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Dari Persyaratan Guna Memproleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi
Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau*



OLEH :

**RAHMA DISA PUTRI
NPM : 172610194**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 0113 /D-UIR/18-FAI/2021

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Rahma Disa Putri
NPM	172610194
Program Studi	Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Darusslam.

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk Ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 21 Januari 2021

Dr. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Syahrani Tambak, S.Ag., M.A.
NIDN: 1018087501

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Margin* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Darussalam”. Skripsi ini merupakan langkah bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Penulisan Skripsi ini mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, terutama dari dosen pembimbing. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Rudi Hartono dan Ibunda Hatisah yang memberikan dukungan baik moral maupun material yang tak ternilai dan terukur dengan apapun, serta semangat, motivasi, do'a dan kesabaran yang luar biasa yang tidak bisa diucapkan dengan kata-kata.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, MM., ME.Sy., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau
4. Yang terhormat Bapak Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB., sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sekaligus Penguji I.

5. Yang terhormat Bapak Mufti Hasan Alfani, S.E.Sy., M.E., sebagai pembimbing yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis berupa arahan dan bimbingan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang terhormat Bapak Muhammad Arif, S.E., M.M sebagai penguji II.
7. Seluruh Bapak Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama ini.
8. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan pada penulis selama proses pendidikan berlangsung.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, kiranya menjadi amal sholeh disisi Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, maka untuk penyempurnaannya penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna untuk seluruh pihak yang membacanya.

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Rahma Disa Putri

172610194

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Teori	9
1. <i>Margin</i>	9
1.1 Pengertian <i>Margin</i>	9
1.2 Indikator Dalam penetapan <i>Margin</i>	10
1.3 Metode Penentuan <i>Margin</i>	11
1.4 Faktor-faktor Penentu <i>Margin</i>	12
2. Kualitas Pelayanan	13
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16

2.3 Pelayanan Islami	18
3. Keputusan nasabah	20
3.1 Pengertian Keputusan Nasabah	20
3.2 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan	21
3.3 Dasar Pertimbangan Konsumen Dalam Mengambil Keputusan	23
3.4 Indikator-indikator dalam Keputusan Nasabah	24
4. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	25
4.1 Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i>	25
4.2 Syarat Pembiayaan <i>Murabahah</i>	30
4.3 Rukun Pembiayaan <i>Murabahah</i>	32
5. <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> (BMT)	33
5.1 Pengertian <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> (BMT)	33
5.2 Tujuan <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i>	34
5.3 Karakteristik <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i>	35
5.4 Badan Hukum BMT	36
5.5 Produk-produk BMT	37
B. Penelitian Relevan	38
C. Konsep Operasional.....	40
D. Kerangka Berpikir	42
E. Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	44
B. Tempat dan waktu Penelitian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel	46
E. Sumber Data Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Pengolahan Data	48
H. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Darussalam	54
B. Gambaran Responden Penelitian.....	59
C. Deskripsi Hasil Penelitian	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Produk-produk dan jumlah nasabah BMT Darussalam	3
Tabel 2 : Jumlah Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i>	5
Tabel 3 : Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4 : Waktu Penelitian	45
Tabel 5 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 6 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	60
Tabel 7 : Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 8 : Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 9 : Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	62
Tabel 10: Karakteristik Responden berdasarkan Pembiayaan yang diterima	63
Tabel 11: Hasil Uji Validitas X1	64
Tabel 12: Hasil Uji Validitas X2	65
Tabel 13: Hasil Uji Validitas Y	65
Tabel 14: Hasil Uji Reliabilitas X1	66
Tabel 15: Hasil Uji Reliabilitas X2	67
Tabel 16: Hasil Uji Reliabilitas Y	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Berpikir	42
Gambar 2 : Struktur BMT Darussalam	59
Gambar 3 : Hasil Uji Normalitas Data	69
Gambar 4 : Hasil Uji Multikoleniaritas.....	70
Gambar 5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Gambar 6 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
Gambar 7 : Hasil Uji T	74
Gambar 8 : Hasil Uji F	76
Gambar 9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Teks Wawancara BMT Darussalam Pekanbaru
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Riset Ke BMT Darussalam
- Lampiran 6 : Surat Balasan Dari BMT Darussalam
- Lampiran 7 : Dokumentasi



ABSTRAK

PENGARUH MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BMT DARUSSALAM PEKANBARU

Rahma Disa Putri
172610194

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah. Peneliti mengambil sampel sebanyak 55 data responden nasabah pembiayaan murabahah di BMT Darussalam Pekanbaru pada tahun 2016-2020, yang dikumpulkan dengan teknik purposive sampling dan data diukur menggunakan skala likert serta diolah dengan bantuan SPSS 22. Dari hasil penelitian pada uji T diperoleh bahwa Margin (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y) pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam. dilihat dari nilai t hitung $2,769 > t$ tabel $2,005$ dan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam. dilihat dari nilai t hitung $0,560 < t$ tabel $2,005$ dengan nilai signifikansi $0,578 > 0,05$. Margin dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam. Dilihat dari nilai f hitung $> f$ table dengan nilai $11,026 > 3,17$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan hasil dari uji Koefisien Determinasi (R²) menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam Pekanbaru sebesar 0,298 atau 29,8% yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh margin dan kualitas pelayanan dan sisanya 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

Kata kunci : Margin, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah, BMT Darussalam Pekanbaru

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MARGIN AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER DECISION IN MURABAHAH FUNDING AT BMT DARUSSALAM PEKANBARU

Rahma Disa Putri
172610194

The purpose in this research was to examine the influence of margin and service quality on customer decision in murabahah funding. Researcher took sampling in 55 respondents' data of murabahah funding customer at BMT Darussalam Pekanbaru in year 2016-2020, which was collected by using purposive sampling technique and the data was measured by using Likert scale and also computed by using SPSS 22. The research finding based on T test could be stated that margin (X1) gave positive influence on customer decision (Y) in murabahah funding at BMT Darussalam, it could be seen from t counted score $2.769 > t$ table 2.005 and significant score $0.008 < 0.05$. Service quality gave negative not significant influence on customer decision in murabahah funding at BMT Darussalam, it could be seen from t counted $0.560 < t$ table 2.005 with significant score $0.578 > 0.05$. margin and service quality simultaneously gave positive influence on customer decision in murabahah funding at BMT Darussalam. From f counted score $> f$ table with score $11.026 > 3.17$ with significant score $0.000 < 0.05$, and the result of coefficient determination score (R²) showed that from both independent variables (X) influenced dependent variable (Y) in murabahah funding at BMT Darussalam pekanbaru in 0.298 or 29% , and also could be concluded that there was an influence of margin and service quality. Others 70% influenced by the other variable which could not be stated in this research.

Keywords: *Margin, Service Quality, Customer Decision, BMT Darussalam Pekanbaru*

الملخص

تأثير الهامش وجودة الخدمة على قرارات العملاء على تمويل المراجعة في بيت المال والتمويل دار السلام بباكنبارو

رحمة ديسا بوتري

172610194

يهدف هذا البحث إلى تحديد أثر الهوامش وجودة الخدمة على قرارات العملاء على تمويل مراجعة بيت المال والتمويل دار السلام بباكنبارو في 2016-2020، والتي تم جمعها باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة وتم قياس البيانات باستخدام مقياس ليكرت ومعالجتها بمساعدة برنامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية من نتائج من خلال البحث على اختبار (ت) وجد أن الهامش (X_1) له تأثير إيجابي على قرارات العملاء (Y) على تمويل المراجعة في بيت المال والتمويل دار السلام يُرى من قيمة (ت) الحساب بالعدد $2,769 >$ (ت) الجدول $2,005$ وقيمة دلالة $0,008 > 0,05$. ليس لجودة الخدمة تأثير سلبي كبير على قرارات العملاء بشأن تمويل المراجعة في بيت المال والتمويل دار السلام. يُرى من قيمة (ت) الحساب بالعدد $0,560 >$ (ت) الجدول $2,005$ بقيمة دلالة $0,578 < 0,05$. للهوامش وجودة الخدمة في الوقت نفسه تأثير إيجابي على قرارات العملاء بشأن تمويل المراجعة في بيت المال والتمويل دار السلام. انطلاقاً من قيمة (ب) الحساب $11,026 < 3,17$ مع قيمة دلالة $0,000 > 0,05$. وأظهرت نتائج اختبار معامل التحديد (ر2) أن المتغيرين المستقلين (X) لهما تأثير على المتغير التابع (Y) على تمويل المراجعة في بيت المال والتمويل دار السلام بنسبة $0,298$ أو $29,8\%$ ويمكن استنتاج أن هناك التأثير على الهوامش وجودة الخدمة والباقي $70,2\%$ يتأثر بالمتغيرات الأخرى غير المدرجة في البحث.

الكلمات الرئيسية: الهامش، جودة الخدمة، قرار العملاء، بيت المال والتمويل دار السلام بباكنبارو

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak dikeluarkannya Undang-undang No. 21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, Lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang semakin baik. Adapun tugas bank sebagai intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan dana. Disamping itu bank dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, menerima segala bentuk transaksi seperti pembayaran telepon, pulsa, token listrik, air, asuransi dan pembayaran lainnya.

Pada era globalisasi ini perkembangan Bank Syariah sangatlah pesat di Indonesia dan juga diikuti oleh perkembangan lembaga keuangan syariah lainnya seperti *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT), Asuransi Syariah, Koperasi Syariah, Asuransi Syariah, pasar modal syariah dan sebagainya. Lembaga keuangan syariah harus memiliki cara untuk mempertahankan dan meningkatkan minat seseorang agar berperan dalam kegiatan bank maupun non bank.

Adapun lembaga keuangan syariah menurut Hamidi (2003:79) terdapat berbagai macam bentuk lembaga keuangan mikro dan perizinannya, Misal *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT), koperasi jasa keuangan syariah dan lainnya. Keberadaan lembaga keuangan mikro ini sangat membantu terutama untuk membiayai usaha masyarakat menengah kebawah maupun masyarakat kelas lainnya dan pengusaha mikro maupun makro.

Salah satu lembaga non bank yang menjalankan prinsip syariah adalah *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT). *Baitul Mal Wa Tamwil* mempunyai dua istilah yaitu *Baitul Mal* (Rumah Harta) yang mengarah kepada pengumpulan dan penyaluran dana non-profit seperti Zakat, Infaq, dan Sedeqah. Adapun *Baitul Tamwil* (Rumah Bisnis) yaitu sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat *profitable*. (Huda dan Muhammad Heykal, 2010:363)

Tujuan BMT yaitu untuk mensejahterakan masyarakat, BMT merupakan bisnis mandiri yang dikelola dengan profesional serta berorientasi untuk kesejahteraan masyarakat maupun anggotanya. BMT berperan dalam melakukan pembinaan dan pendanaan berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan bahwa sistem-sistem syariah penting dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Darussalam merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah, BMT Darussalam mulai beroperasi sejak tahun 2016 yang pada awalnya didirikan guna untuk melatih mahasiswa Fakultas Agama Islam untuk menabung dengan menyisihkan uang saku masing-masing serta membantu mahasiswa dalam kesulitan pembayaran SPP dan SKS dengan cara memberikan pembiayaan *Kafalah bil Ujrah* bagi mahasiswa/i Fakultas Agama Islam. BMT Darussalam juga sebagai sarana simpan – pinjam bagi mahasiswa/i karyawan dan dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Dalam kegiatan transaksi harian yang mana kegiatannya berupa transaksi BMT yaitu menyediakan layanan simpanan atau tabungan, dan pembiayaan bagi mahasiswa/i terkendala dalam pembayaran uang kuliah, pembiayaan usaha bagi mahasiswa, karyawan dan dosen pada Universitas Islam Riau serta sebagai tempat pembayaran token listrik, pembelian pulsa, materai, pembayaran BPJS dan pembayaran lainnya.

Adapun Produk-produk dan jumlah nasabah yang ada di BMT Darussalam dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1: Produk-Produk dan Jumlah Nasabah

No	Nama Produk	Jenis Produk	Jumlah Nasabah
1	<i>Mudharabah</i>	Tabungan	1459
2	<i>Koperasi Syariah</i>		1415
3	<i>Kafalah Bil Ujah</i>	Pembiayaan	139
4	<i>Murabahah</i>		123
Total			3136

Sumber: Data Produk dan Jumlah Nasabah BMT Darussalam 2016-2020

Pada data produk-produk di BMT Darussalam tahun 2016-2020 terhitung sebanyak 3136 nasabah yang terdiri dari tabungan *Mudharabah* sebanyak 1459 nasabah, Tabungan Koperasi Syariah sebanyak 1415 nasabah. Sedangkan pada produk pembiayaan *Kafalah Bil Ujah* terdapat 139 nasabah dan produk pembiayaan *Murabahah* sebanyak 123 nasabah.

Di dalam fungsinya sebagai penyalur dana, BMT Darussalam mempunyai produk pembiayaan dengan prinsip jual beli yaitu Pembiayaan *Murabahah*. Dari hasil wawancara dengan *Account Officer* BMT Darussalam, penulis memperoleh informasi bahwa dalam penetapan margin BMT memberikan margin sebesar 1,2

% - 1,8% perbulan dan terkadang dalam penentuan *margin* BMT Darussalam mematok berapa margin yang akan diberikan kepada calon nasabah sesuai dengan kesepakatan bersama dengan memperhatikan resiko pembiayaan. (Wawancara dengan *Account Officer* BMT Darussalam pada hari Jum'at, 23 Oktober 2020)

Selain adanya *Margin*, kualitas pelayanan juga sangat berperan dalam menarik keputusan nasabah untuk meminjam di BMT, nasabah akan merasa senang bila dilayani dengan senyuman, ramah dan rasa empati. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha.

Dari wawancara terhadap Bapak Mufti Hasan alfani selaku pimpinan BMT Darussalam, penulis mendapatkan informasi bahwa dalam hal pelayanan BMT Darussalam sudah mengikuti *Standart Operational Procedural* (SOP) seperti tersenyum saat melayani, ramah dan empati dalam melayani dan syarat yang diberikan sebagai proses pencairan dana tidak rumit dan cepat mengakses pemberian pengajuan pembiayaan kepada pihak pimpinan dan dalam proses pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah tidak harus datang ke BMT, Pembayaran bisa dilakukan dengan transfer kepada Staf BMT maupun kepada Pimpinan BMT. (Wawancara dengan Pimpinan BMT Darussalam pada hari Jum'at, 23 Oktober 2020)

Adapun jumlah nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Darussalam dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2: Jumlah Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

No.	Tahun	Jumlah
1	2016	14 orang
2	2017	27 orang
3	2018	30 orang
4	2019-2020	52 orang
Total		123 orang

Sumber: Data Pembiayaan BMT Darussalam 2016-2020

Dapat dilihat bahwa di awal tahun pendirian BMT Darussalam jumlah orang yang melakukan pembiayaan berjumlah 14 nasabah. kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2017 yaitu ada 27 orang yang melakukan pembiayaan. Pada tahun 2018 nasabah pembiayaan pada BMT Darussalam terus meningkat hingga tahun 2020, dan terhitung seluruh jumlah nasabah pembiayaan *Murabahah* sebanyak 123 nasabah.

Beberapa peneliti dalam studinya memiliki pandangan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Ana Fitriani (2019) menunjukkan bahwa *margin* dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan dan penelitian yang dilakukan oleh Umami Sholihah (2016) juga menunjukkan bahwa *margin* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah*.

Fenomena meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya pada pembiayaan *Murabahah* diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang membuat nasabah mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam. Pada penelitian ini, peneliti mengambil beberapa faktor yang

berkemungkinan mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan yaitu margin dan kualitas pelayanan.

Dari uraian latar belakang diatas, penulis mengambil penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Margin* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Darussalam**”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Margin* berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *Murabahah* di BMT Darussalam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam?
3. Apakah *margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *margin* terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam
3. Untuk mengetahui pengaruh *margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini berguna sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Memberikan wawasan, pemahaman, pengalaman, pengetahuan yang mendalam mengenai bagaimana pengaruh *margin* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam dan untuk memperoleh pengalaman praktis dalam menulis karya ilmiah, serta menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang pengaruh *margin* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.

3. Bagi BMT Darussalam

Memberikan informasi tambahan serta pengetahuan yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini penulis akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang *margin*, kualitas pelayanan, keputusan nasabah, BMT, Pembiayaan *Murabahah*, akad, rukun serta syarat pembiayaan *murabahah*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, pembahasan hasil analisis data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, saran dan rekomendasi yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan membutuhkan dalam penelitian lainnya

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori

1. *Margin*

1.1 Pengertian *Margin*

Penetapan *margin* oleh bank syariah terhadap produk-produk pembiayaan berbasis kepastian, baik dari segi jumlah maupun waktu, seperti penetapan *margin* pada pembiayaan *murabahah*, ijarah, ijarah muntahiya bit tamlik, salam dan istishna. Dasarnya nasabah melakukan pembayaran dengan mencicil. Angsuran yang berasal dari transaksi jual beli atau sewa berdasarkan *murabahah*, ijarah, salam dan istishna disebut dengan piutang, adapun besar piutang yaitu jumlah pembiayaan dari harga beli ditambah harga pokok. (Karim, 2007:279-280)

Menurut keputusan menteri negara koperasi dan usaha kecil dan menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 tentang petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi jasa Keuangan Syariah, *margin* adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembeli.

Menurut Sumiyanto (2008:160) *Margin* merupakan penyeimbangan modal dari modal kerja atau investasi yang dimanfaatkan oleh mitra.

Margin digunakan agar terjadinya keadilan dalam memperoleh keuntungan baik pihak mitra maupun pihak lembaga.

Secara teknis yang dimaksud *margin* keuntungan seperti yang diungkapkan Karim (2004:279) merupakan persentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan *margin* keuntungan secara setiap hari hingga jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari perhitungan *margin* secara bulanan, hingga setahun ditetapkan 12 bulan.

Menurut Sri Wulandari (2017) dalam penelitiannya, *margin* merupakan persentase keuntungan tertentu yang ditetapkan harian, bulanan, dan tahunan agar tercapai keadilan untuk mendapatkan keuntungan baik pihak lembaga maupun nasabah.

Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa *margin* adalah keuntungan yang diterima dari transaksi jual beli yang bisa diterima harian, bulanan ataupun tahunan tergantung kesepakatan antara kedua belah pihak.

1.2 Indikator Dalam Penetapan *Margin*

Adapun indikator-indikator penetapan *margin* menurut Kotler (2002:54) yaitu:

- a. Tidak membebankan, *margin* yang ditetapkan tidak membuat nasabah merasa terbebani untuk melakukan pembiayaan.
- b. *Margin* yang ditetapkan cukup rendah.
- c. Memudahkan perhitungan, *margin* yang ditetapkan tidak susah untuk dihitung harganya.

- d. Sebanding, *margin* yang ditetapkan sebanding dengan harga yang ditetapkan dipasaran.
- e. Mudah mengajukan pembiayaan, nasabah merasa mudah untuk mengajukan pembiayaan.
- f. Kelancaran, angsuran yang lancar membuat nasabah mudah mengajukan pembiayaan kembali.
- g. Karakteristik yang berbeda, penetapan harga jual memiliki karakteristik yang berbeda dengan pembiayaan konvensional.

1.3 Metode Penentuan *Margin*

Menurut Muhammad (2004:116-118) ada empat metode penentuan profit *margin* yang diterapkan pada usaha, yaitu:

a. *Mark-up pricing*

Mark-up pricing adalah menentukan tingkat harga dengan me-markup biaya produksi komoditas yang berkaitan.

b. *Target-return pricing*

Target-return pricing merupakan penentuan harga pokok yang bertujuan untuk mendapatkan tingkat return atas besarnya modal yang diinvestasikan.

c. *Perceived-value pricing*

Perceived-value pricing yaitu menentukan harga tanpa variabel harga sebagai dasar harga jual.

d. *Value pricing*

Value pricing adalah kebijakan harga yang bersaing atas barang yang berkualitas tinggi.

1.4 Faktor-Faktor Penentu *Margin*

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah No. 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 dan fatwa DSN MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang *murabahah* bahwa penentuan *margin* dalam sistem syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor-faktor nya menurut Sumiyanto dalam skripsi Wulandari (2017:31) yaitu:

a. Jenis barang

Jenis barang yang dimaksud yaitu perbandingan *margin* terhadap barang yang bersaing dipasaran lebih rendah dibandingkan dengan investasi.

b. Ada pembanding

Pembanding adalah penentu harga produk sebanding dengan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh BMT terhadap supplier.

c. Reputasi mitra pada pembiayaan sebelumnya

Reputasi dapat dilihat dari kelancaran angsuran, perkembangan prospek usaha, loyalitas serta tujuan usaha

d. Alat ukur

BMT melakukan perhitungan bersumber pada harga jual atau standar penentuan harga. Dalam menentukan harga, harga jual yang ditetapkan menjadi fleksibel dan kompetitif. Sebelum *margin* ditentukan, ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam penentuan besar *margin*, yaitu:

- a) Jangka waktu pembiayaan dan
- b) Jumlah pembiayaan yang diajukan nasabah.

Adapun landasan di Al-Quran tentang *margin* yakni didalam surah An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ 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” (Departemen Agama RI tahun 2002)

2. Kualitas Pelayanan

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang nasabah dalam memilih suatu tempat yang menyediakan keperluannya. Seorang nasabah sengaja berkunjung ke sebuah tempat tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan apa yang dicarinya. Namun aspek apa sajakah yang seharusnya menjadi pertimbangan utama dalam memilih tempat tersebut,

tentunya selain aspek kualitas produk, harga produk, dan ketersediaan produk hal lain yang diperhatikan nasabah adalah kualitas pelayanan dari tempat tersebut.

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Ivancevich, dan *et.al* dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2)

Kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah. citra perusahaan yang baik salah satunya berasal dari kualitas pelayanan, akan menjadi sebuah keuntungan jika suatu perusahaan atau instansi memiliki kualitas pelayanan yang baik, yaitu perusahaan mendapat nilai positif dimata nasabah, dan nasabah tersebut memberikan umpan balik yang baik, serta berkemungkinan menjadi pelanggan tetap.

“Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” Gronroos dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2)

Menurut Umami Sholihah (2016) dalam skripsinya, kualitas pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi untuk memenuhi keinginan nasabah. Jenis-jenis pelayanan yang dapat

diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada nasabah.

Dari pengertian-pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk aktivitas yang terjadi karena interaksi antara nasabah dan pihak institusi dan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya kepuasan dari nasabah.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:19) penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, *et.al.* dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) Terdapat lima Indikator yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung yaitu bentuk layanan yang berwujud, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf dan fasilitas komunikasi. Adapun indikator-indikator yang diukur dalam bukti langsung yaitu:

- a) Kemudahan dalam proses pelayanan
- b) Penggunaan alat bantu untuk pelayanan
- c) Penampilan dalam melayani nasabah
- d) Kenyamanan tempat penyedia layanan

- e) Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan
- f) Kemudahan akses nasabah dalam permohonan pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Adapun indikator yang diukur yaitu:

- a) Cermat dalam melayani nasabah
- b) SOP pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk mendukung nasabah dalam penyediaan layanan reaktif. Adapun Indikator Daya Tanggap yang diukur yaitu:

- a) Merespon nasabah dengan baik
- b) Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
- c) Melayani nasabah dengan waktu yang tepat
- d) Merespon segala keluhan nasabah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Adapun indikator yang diukur dalam jaminan yaitu:

- a) Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan nasabah
- b) Perusahaan memnerikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan
- c) Perusahaan memberikan jaminan legalitas
- e. Kepedulian (*Empathy*)

Perhatian memudahkan untuk membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan nasabah. Adapun indikator yang diukur dalam kepedulian yaitu:

- a) Melayani dengan ramah tamah dan sopan santun
- b) Menghormati dan meghargai setiap nasabah
- c) Mendahulukan kepentingan nasabah
- d) Tidak diskriminatif dalam melayani nasabah.

2.3 Pelayanan Islami

Berbuat baik sudah diajarkan dari kecil oleh orang tua, guru, bahkan dalam ajaran islam pun mengajak untuk selalu berbuat kebaikan karena berbuat baik itu hukumnya adalah wajib. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah Ayat 195 berikut:

...وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ١٩٥

Artinya : “...dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (Departemen Agama RI tahun 2002)

Dalam ayat ini Allah menginstruksikan agar selalu berbuat baik dalam seluruh tindakan, Berlaku baik artinya ramah, sopan santun, tersenyum, jujur, amanah dan berniat baik.

Dalam pandangan islam terdapat 6 karakteristik pelayanan yang bisa digunakan sebagai acuan, yaitu:

a. Jujur

Jujur adalah sikap apa adanya, tidak berbohong, berbicara sesuai fakta, dan tidak ingkar janji.

b. Bertanggung Jawab dan Terpercaya (*Al-Amanah*)

Harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas maupun bisnisnya dan dapat dipercaya.

c. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*)

Dalam berbisnis tidak menipu nasabah ataupun pembeli

d. Menepati Janji

Dalam berbisnis harus bersikap menepati janji kepada nasabah maupun antara sesama pebisnis.

e. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*)

Dalam pelayanan bersikap sopan santun, ramah, murah senyum dan suka mengalah.

f. Tidak melupakan akhirat

Yaitu dalam menjalankan bisnis harus tetap ingat akhirat, seperti meninggalkan kesibukan saat sudah masuk waktu sholat dan wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya. (Arifin, 2009:153)

3. Keputusan Nasabah

3.1 Pengertian Keputusan Nasabah

Pelanggan atau nasabah adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus-menerus. Pelanggan atau nasabah adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. (Setyabudi, 2014:49)

Menurut Kotler dan Amstrong dalam jurnal ilmiah Sumarsono, *et.al.* (2020) dalam melakukan keputusan pembelian, konsumen akan melalui tahap pencarian informasi. Jika sumber informasi yang di dapat menyatakan kepuasan maka hal itu akan menjadi rekomendasi untuk konsumen yang baru mengambil keputusan pembelian terhadap suatu produk atau jasa yang sama.

Menurut Winardi dalam bukunya Sunyoto (2015:3) perilaku konsumen dapat dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh orang-orang dalam hal merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan jasa-jasa.

Sedangkan menurut Engel dalam bukunya Sunyoto (2015:3) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Menurut Ivancevich, *et.al.* dalam jurnal ilmiah Maisyaroh (2019) pengambilan keputusan adalah sebagai proses pemilihan tindakan atau solusi dalam menghadapi suatu permasalahan atau menangani masalah yang ada.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan nasabah setelah mendapat informasi untuk melakukan tindakan penggunaan produk ataupun jasa-jasa.

3.2 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan

Menurut Kotler (2002) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pembelian konsumen yaitu:

a. Faktor Kebudayaan

Budaya adalah nilai dasar, persepsi, keinginan serta tingkah laku yang dipelajari seseorang dari keluarga dan lembaga penting lainnya.

b. Faktor Sosial

Faktor sosial terbagi dua yaitu:

1. Kelompok acuan seperti keluarga, teman, tetangga dan rekan kerja serta kelompok sekunder seperti kelompok keagamaan, profesi dan asosiasi perdagangan.
2. Keluarga seperti peran suami, istri dan anak dalam pembelian produk dan jasa yang berbeda.

c. Faktor Pribadi

Faktor pribadi terdiri dari:

1. Usia dan tahap siklus hidup
2. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi
3. Gaya hidup
4. Kepribadian dan konsep diri

d. Faktor Psikologis

Faktor psikologis terdiri dari:

1. Motivasi
2. Persepsi
3. Proses belajar
4. Keyakinan dan sikap

3.3 Dasar Pertimbangan Konsumen dalam Mengambil Keputusan

Ada beberapa pertimbangan konsumen sebelum mengambil sebuah keputusan yaitu:

- a. Pertimbangan Ekonomis

Pertimbangan secara ekonomis terkait dengan perhitungan nasabah secara ekonomis atas produk atau jasa yang akan digunakan. Membuat pertimbangan ekonomis berarti nasabah memiliki pengetahuan tentang produk yang akan digunakan.

b. **Pertimbangan Pasif**

Pada tipikal ini konsumen dianggap sebagai pembeli yang tidak berfikir secara rasional, konsumen bersikap mengikuti apa saja yang dapat dilakukannya.

c. **Pertimbangan Rasional**

Konsumen tipikal ini fokus pertimbangannya terletak pada manfaat produk atau jasa yang akan diputuskan untuk dibeli.

d. **Pertimbangan Emosional**

Tipikal ini lebih mengikuti pertimbangan emosionalnya.

e. **Pertimbangan Lainnya**

Pertimbangan yang dimaksud seperti suasana hati, pembawaan konsumen, dan suasana lingkungan pada saat membuat pertimbangan.

3.4 Indikator-indikator Keputusan Nasabah

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah menurut Kotler dan Keller (2008:227) adalah:

a. **Pengenalan Masalah**

- b. Mencari informasi
- c. Evaluasi alternatif
- d. Keputusan pembelian
- e. Perilaku Pasca Pembelian

Ada empat tahap produsen dalam melakukan pembelian terhadap suatu barang atau produk yang dikenal dengan model AIDA, (Kotler, 2008) yaitu:

1. *Attention* (perhatian)

Attention menjadi tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai keinginan pelanggan, selain itu calon pelanggan juga membaca dan mempelajari deskripsi produk yang ditawarkan.

2. *Interest* (minat)

Pada tahap ini pelanggan merasa tertarik untuk membeli suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan karena sudah mendapatkan deskripsi yang lengkap tentang produk atau jasa yang ditawarkan.

3. *Desire* (keinginan)

Dalam tahap ini pelanggan mulai berkeinginan serta memikirkan dan bertanya mengenai produk atau jasa yang telah ditawarkan dan hadirnya minat yang kuat untuk membeli dan mencoba produk atau jasa tersebut.

4. *Action* (Tindakan)

Pada tahap ini calon pelanggan sudah mempunyai kemantapan dan keyakinan yang kuat untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang sudah ditawarkan.

4. Pembiayaan *Murabahah*

4.1 Pengertian Pembiayaan *Murabahah*

Penyaluran dana dalam bank konvensional diketahui dengan sebutan kredit, sebaliknya dalam bank syariah dalam penyaluran dananya diketahui dengan sebutan pembiayaan. bila dalam bank konvensional keuntungan bank diperoleh dari bunga, maka dalam bank syariah tidak terdapat bunga, namun bank syariah mempraktikkan sistem bagi hasil (Kasmir, 2005: 171).

Menurut Antonio (2001:160) Pembiayaan adalah salah satu tugas utama bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.

Penafsiran lain dari pembiayaan menurut UU Nomor. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana sudah diganti menjadi UU Nomor. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam pasal 1 No (12): “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu

tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”. dan nomor 13: “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Pembiayaan merupakan penyediaan uang ataupun tagihan yang bisa dipersamakan dengan bersumber pada tujuan ataupun konvensi antara bank dengan pembayaran pada kewajiban pihak penerima pembiayaan untuk melunasi hutang sehabis jangka waktu tertentu dengan jumlah *margin* pembagian hasil keuntungan. (Hasibuan, 2004:87)

Bersumber pada definisi-definisi yang telah disebutkan diatas, penulis berpendapat bahwa pembiayaan merupakan penyaluran dana dari pihak yang kelebihan dana baik itu dari Bank, BPRS, BMT, Koperasi maupun lembaga keuangan syariah lainnya untuk disalurkan kepada orang yang kekurangan dana sesuai dengan syarat dan ketentuan syariat islam.

Salah satu produk yang sering digunakan dalam pembiayaan adalah akad *murabahah* atau yang lebih dikenal dengan akad jual beli,

sebenarnya transaksi ini sudah dipraktikkan pada masa dahulu yaitu pada zaman Rasulullah Sholallahu Alaihi Wasalam. Dengan akad jual beli sama-sama suka, Maksudnya sama-sama suka ketika kedua belah pihak merasa tidak ada yang merasa dirugikan dari akad tersebut.

Dalam pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah disebutkan bahwa *murabahah* adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati.

Menurut Rusby (2017:24) *murabahah* adalah jual beli dengan mekanisme pembayaran yang dapat ditangguhkan, baik itu ditangguhkan untuk dicicil sampai lunas atau dibayar lunas pada akhir periode.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa *murabahah* merupakan suatu akad dimana penjual menyatakan harga jual suatu produk sekaligus keuntungan (*margin*) kepada pembeli dan pembeli berkewajiban membayar harga pokok dan *margin* tersebut sesuai dengan akad yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Didalam Al-quran juga menjelaskan tentang *Murabahah* yaitu dalam surah Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ

وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ
٢٧٥

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhan, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal didalamnya” (Departemen Agama RI tahun 2002)

Dalam surah Al-Baqarah ayat 275 sudah jelas bahwa Allah membedakan antara jual beli dan riba, dan Allah akan memasukkan kedalam neraka orang yang tetap memakan riba yang padahal dia sudah tau bahwa itu hasil dari riba. Didalam ayat ini Allah juga menjelaskan bagaimana keadaan orang yang mengatakan bahwa jual beli itu sama dengan riba dan tetap memakan dari hasil riba.

Dalil lain yang menjelaskan tentang jual beli yaitu didalam surah At-Taubah ayat 111 yang berbunyi :

﴿إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَى مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنَّ لَهُمُ الْجَنَّةَ يُقْتُلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ وَعَدَا عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْفُرْقَانِ وَمَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ فَاسْتَبْشِرُوا بِبَيْعِكُمُ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ وَذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ١١١﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah telah membeli dari orang-orang mukmin diri dan harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berpulang pada jalan Allah; lalu mereka

membunuh atau terbunuh. (itu telah menjadi) janji yang benar didalam taurat, injil dan Al-Quran. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya (selain) daripada Allah? Maka bergembiralah dengan jual beli yang telah kamu lakukan itu, dan itulah kemenangan yang besar.” (Departemen Agama RI tahun 2002)

Pada ayat ini diterangkan tentang jual beli yaitu bahwa Allah SWT. Membeli diri dan harta benda kaum mukmin dari mereka sendiri yang dibayar-Nya dengan surga. Selain itu jual beli yang terjadi antara Allah dan kaum muslimin tidak akan pernah dibatalkan. Tidak sama dengan jual beli antara sesama manusia, jual beli antara sesama manusia berupa pertukaran barang dan uang yang sama nilainya. ayat ini juga menjelaskan bahwa jual beli dapat dibatalkan jika tidak terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak.

Dalam hadist juga membahas tentang jual beli yaitu :

حَدَّثَنَا الْحَسَنُ بْنُ عَلِيٍّ الْخَلَّالُ حَدَّثَنَا يَشْرُ بْنُ أَبِي تَالِبٍ أُرِّحَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ الْقَاسِمِ عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ دَاوُدَ عَنْ صَالِحِ بْنِ أَبِي عُبَيْدٍ قَالَ سَأَلَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثَلَاثَ فِئَةٍ لِبُرْكَاتٍ الْبَيْعِ بِالْأَجْلِ وَالْمُقَارَضَةِ وَأَخْلَاطِ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لِلْبَيْعِ

Artinya : *Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali Al Khallal berkata, telah menceritakan kepada kami Bisyr bin Tsabit Al Bazzar berkata, telah menceritakan kepada kami Nashr bin Al Qasim dari 'Abdurrahman bin Daud dari Shalih bin Shuhaib dari Bapaknya ia berkata, "Rasulullah ﷺ bersabda, "Tiga hal yang di dalamnya terdapat barakah; jual beli yang memberi tempo, peminjaman, dan campuran gandum dengan jelai untuk di konsumsi orang-orang rumah bukan untuk dijual." (HR. Ibnu Majah No. 2280).*

4.2 Syarat Pembiayaan Murabahah

Adapun syarat pembiayaan *murabahah* menurut Rusby (2017), yaitu:

- a. Penjual harus memberitahu modal kepada nasabah.
- b. Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan
- c. Kontrak harus bebas dari riba.
- d. Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang.
- e. Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, jika pembelian secara hutang.

Menurut fatwa DSN/MUI No.4/DSN/MUI/IV/2000 tentang *murabahah*, bahwa setiap nasabah pembiayaan *murabahah* memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Nasabah mengajukan permohonan dan janji pembelian suatu barang atau aset kepada bank.
- b. Jika bank menerima permohonan tersebut, ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan pedagang.
- c. Bank kemudian menwarkan aset tersebut kepada nasabah dan nasabah harus menerima (membeli) sesuai dengan janji yang telah disepakatinya, karena secara hukum janji tersebut mengikat, kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli.

- d. Dalam jual beli ini bank dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan.
- e. Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayar dari uang muka tersebut.
- f. Jika nilai uang muka kurang dari kerugian, yang harus ditanggung oleh bank, bank dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada nasabah.
- g. Jika uang muka memakai kontrak 'urbun sebagai alternatif dari uang muka, maka:
 - a) Jika nasabah memutuskan untuk membeli barang tersebut, ia tinggal membayar sisa harga.
 - b) Jika nasabah batal membeli, uang muka jadi milik bank maksimal sebesar kerugian yang ditanggung oleh bank akibat pembatalan tersebut, dan jika uang muka tidak mencukupi, nasabah wajib melunasi kekurangannya.

4.3 Rukun Pembiayaan *Murabahah*

Adapun rukun *murabahah* menurut Sri Nurhayati dan Wasilah(2014:179-182) yaitu:

- a. Pelaku

Pelaku harus baligh yang berakal dan dapat membedakan, jual beli dengan orang gila tidak sah tetapi jual beli dengan anak kecil bisa dianggap sah jika mendapat izin dari orang yang sudah baligh.

- b. Objek jual beli, yang harus dipenuhi:
 - a) Barang yang diperjual belikan harus halal
 - b) Barang yang diperjual belikan bisa diambil manfaatnya atau memiliki nilai dan bukan merupakan barang yang dilarang diperjual belikan
 - c) Barang tersebut dimiliki oleh penjual, tidak boleh menjual barang yang tidak dimiliki, jual beli oleh bukan pemilik barang akan sah apabila mendapatkan izin dari pemilik barang.
 - d) Barang tersebut dapat diserahkan tanpa tergantung dengan kejadian tertentu dimasa depan. Barang yang tidak jelas waktu penyerahannya adalah tidak sah, karena dapat menimbulkan ketidakpastian (*gharar*), yang pada gilirannya dapat merugikan salah satu pihak yang bertransaksi dan dapat menimbulkan persengketaan.
 - e) Barang tersebut harus diketahui secara spesifik dan dapat diidentifikasi oleh pembeli sehingga tidak ada *gharar*.
 - f) Barang tersebut dapat diketahui kuantitas dan kualitasnya dengan jelas, sehingga tidak ada *gharar*.

- g) Harga barang harus jelas, harga atas barang yang diperjual belikan diketahui oleh penjual dan pembeli.
- h) Barang yang di akadkan berada ditangan penjual, barang dagangan yang tidak ada ditangan penjual akan menimbulkan ketidakpastian.

5. *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT)

5.1 Pengertian *Baitul Mal Wa Tamwil*

Baitul Mal Wa Tamwil terdiri dari dua istilah yaitu *Baitul Mal* (Rumah Harta) yang mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non-profit seperti Zakat, Infaq, dan Sedeqah. Adapun *Baitul Tamwil* (Rumah Bisnis) yaitu sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat *profitable*.

Menurut Nasution dalam buku Rusby (2017:80) *Baitul Mal* merupakan suatu badan atau lembaga yang tugasnya mengatur kekayaan negara yang berhubungan dengan keuangan, baik itu pemasukan dan pengendalian serta yang terkait dengan pengeluaran.

Sedangkan menurut Djazuli, *et.al.* dalam buku Ridwan (2013: 23) menyatakan bahwa BMT adalah badan ekonomi atau lembaga keuangan syariah nonbank yang bersifat bebas atau tidak resmi yang dibentuk oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).

Menurut Zulkifli, *et.al.*(2016) dalam jurnal ilmiahnya BMT adalah lembaga keuangan yang berkaitan dengan orang yang memiliki usaha kecil sebagai tambahan modal bagi usahanya.

Dari definisi diatas penulis berpendapat bahwa *Baitul Mal Wa Tamwil* adalah lembaga keuangan syariah nonbank yang tugasnya adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana yang terbagi menjadi dua jenis yang pertama bersifat non-profit seperti penyaluran Zakaf, Infaq dan Sedeqah dan kedua bersifat *profitable* (menguntungkan) dengan memberikan pembiayaan.

5.2 Tujuan *Baitul Mal Wa Tamwil*

Menurut Ridwan dalam buku Rusby (2017:84) BMT memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a. Mengenalkan, mengelola, menstrukturkan, dan mendorong serta meluaskan potensi ekonomi anggota.
- b. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi lebih profesional dan syariah sehingga semakin kuat dan andal dalam menghadapi persaingan global.
- c. Memperkuat dan menyusun potensi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.

- d. Sebagai perantara keuangan antara pemilik dana dan pengelola dana terutama untuk dana yang bersifat non-profit seperti zakat, infaq, sedeqah, wakaf dan lain-lain.
- e. Sebagai perantara keuangan antara pemilik dana dan pengelola dana yang bersifat *profitable* seperti mengembangkan usaha-usaha produktif.

5.3 Karakteristik *Baitul Mal Wa Tamwil*

Menurut Janwari dalam buku Ridwan (2013:35) BMT memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- a. Staf dan karyawan BMT berperan aktif dan dinamis, berpikir positif dan produktif dalam menarik anggota dan pandai mengelola dana masyarakat.
- b. Kantor BMT dibuka sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan terdapat staf serta karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah. Sebagian lainnya turun langsung kelapangan untuk menarik masyarakat menjadi nasabah, memantau dan melakukan pengawasan.
- c. BMT memiliki perjanjian melakukan rapat dengan semua lapisan masyarakat melalui forum dakwah, pendidikan, pengajian, maupun dari kegiatan sosial yang bersangkutan pada kegiatan produktif dibidang ekonomi.

- d. Manajemen dan operasional BMT dilaksanakan berdasarkan pendekatan profesional dengan cara yang islami.

5.4 Badan Hukum BMT

Dalam ekonomi islam, BMT dikategorikan sebagai koperasi syariah, yaitu badan atau lembaga keuangan yang fungsinya menarik, mengorganisasi, menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Karena itu BMT disebut sebagai lembaga pengembang swadaya masyarakat yang dibentuk oleh, dari dan untuk masyarakat. (Ridwan, 2013:26).

BMT merupakan lembaga keuangan informal yang berbadan hukum Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) dengan mendapat surat keterangan operasional dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) dan BMT berada dibawah naungan Koperasi Syariah ataupun Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSP-P).

5.5 Produk-produk BMT

Adapun produk-produk BMT dibagi menjadi dua, yaitu pengelolaan simpanan dari nasabah dan pembiayaan. (Ridwan, 2013:27).

- a. Produk Simpanan

Jenis simpanan di BMT yaitu:

- a) *Mudharabah* biasa

- 
- b) *Mudharabah* pendidikan
 - c) *Mudharabah* Haji
 - d) *Mudharabah* Umrah
 - e) *Mudharabah* Qurban
 - f) *Mudharabah* Idul Fitri
 - g) *Mudharabah* Walimah
 - h) *Mudharabah* Akikah
 - i) *Mudharabah* Perumahan
 - j) *Mudharabah* Kunjungan Wisata
 - k) Titipan Zakat, infaq dan sedeqah (ZIS)
 - l) Dan produk simpanan lainnya yang berada di BMT.
- b. Produk Pembiayaan
- a) *Mudharabah*
 - b) *Musyarakah*
 - c) *Murabahah*
 - d) *Al-ba'i Bithaman Ajil*
 - e) *Al-Qardhul Hasan*
 - f) Dan pembiayaan lainnya yang berada di BMT.

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian mengenai *margin* dan kualitas pelayanan pernah diteliti oleh beberapa peneliti diantaranya:

1. Ummi Sholihah (2016) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan *margin* keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* (Studi kasus pada BMT Karima Karangpandan)” menyatakan bahwa variabel pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan dan *margin* keuntungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* pada BMT Karima Karangpandan. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Menggunakan kualitas pelayanan dan *margin* sebagai variabel independen.

Perbedaan: Menggunakan 2 variabel independen (X)

2. Anindya Zunaini (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Tingkat *margin* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* tahun 2016-2018 (Studi kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang) Yang menyatakan bahwa tingkat *margin* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* tahun 2016-2018 di BPRS Suriyah. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Menggunakan kualitas pelayanan dan *margin* sebagai variabel independen.

Perbedaan: Menggunakan Keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

3. Faradiba dan Sri Rahayu Astuti (2013) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen (Studi pada warung makan “Bebek Gendut” Semarang)) yang menyatakan bahwa kelima variabel memiliki pengaruh positif terhadap minat beli ulang konsumen. Yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah kualitas produk, diikuti lokasi, kualitas pelayanan dan harga. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Menggunakan kualitas pelayanan pada variabel independen (X)

Perbedaan: Menggunakan *margin* sebagai variabel independen (X) dan keputusan nasabah pada variabel dependen (Y).

4. Anis Parwati (2017) yang berjudul “analisis pengaruh lokasi dan *margin* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* di BMT Amanah Ummah Kartasura” yang menyatakan bahwa *margin* positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah*. Sedangkan lokasi positif tidak signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *Murabahah*. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Menggunakan *margin* pada variabel independen (X)

Perbedaan: Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan keputusan nasabah pada variabel dependen (Y).

C. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah *margin*, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Margin* (X1) adalah keuntungan yang diterima dari transaksi jual beli yang bisa diterima harian, bulanan ataupun tahunan tergantung kesepakatan antara kedua belah pihak
2. Kualitas Pelayanan (X2) adalah bentuk aktivitas yang terjadi karena interaksi antara nasabah dan pihak institusi dan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya kepuasan dari nasabah.
3. Keputusan Nasabah (Y) adalah sesuatu yang diputuskan nasabah setelah mendapat informasi untuk melakukan tindakan penggunaan produk ataupun jasa-jasa.

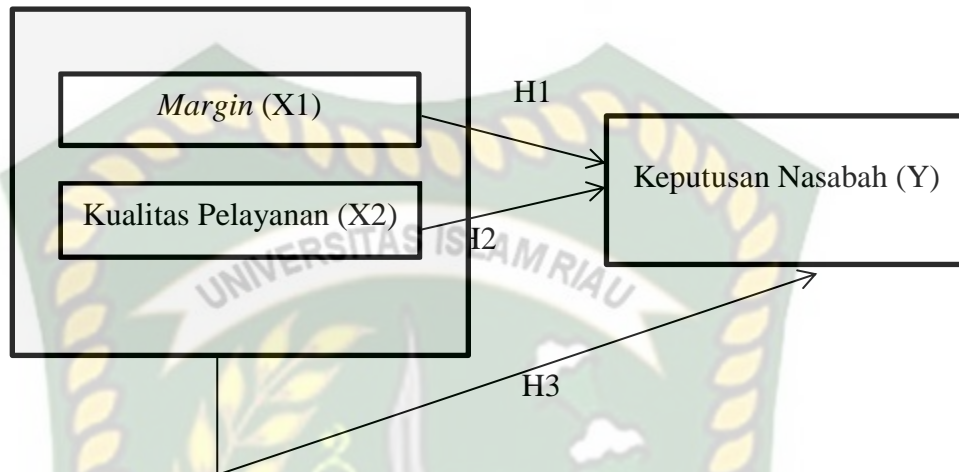
Tabel 3: Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Skala
Pengaruh <i>Margin</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Nasabah Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i>	<i>Margin</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak membebankan 2. <i>Margin</i> yang cukup rendah 3. Memudahkan perhitungan 4. Sebanding 5. Mudah mengajukan pembiayaan 6. Kelancaran 7. Karakteristik (Kotler, 2002) 	Likert
	Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Kepedulian (<i>Empathy</i>) (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005) Indikator Pelayanan Islami: <ol style="list-style-type: none"> 1. Jujur 2. Bertanggung jawab dan terpercaya 3. Tidak menipu 4. Menepati janji 5. Melayani dengan rendah hati 6. Tidak melupakan akhirat (Arifin, 2009) 	Likert
	Keputusan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan Masalah 2. Mencari Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian (Kotler dan Keller, 2008) 	Likert

Sumber: Data Olahan 2020

D. Kerangka Berpikir

Gambar 1: Kerangka Berpikir



E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_a : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara margin terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.
 H_o : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara margin terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.
2. H_a : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.
 H_o : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.
3. H_a : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara margin dan

kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.

H₀: terdapat pengaruh positif dan signifikan antara margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Darussalam.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya yang bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel *margin*, kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam dan mengembangkan serta menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis. (Sugiyono, 2014:16).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di BMT Darussalam Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution No. 113, Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dapat dilihat dari tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4: Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan											
		Oktober 2020				November 2020				Dese mber 2020		Januari 2021	
		1	2	3	4	1	2	3	4	3	4	1	2
1.	Persiapan Penelitian												
2.	Pengumpulan Data Penelitian												
3.	Pengolahan dan Analisis Data Penelitian												
4.	Penulisan Laporan Penelitian												

Sumber: Data Primer diolah 2020

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian. Objek pada penelitian ini adalah BMT Darussalam yang beralamat di JL. Kaharuddin Nasution No. 113, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau.

2. Subjek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu:

1. Pimpinan BMT Darussalam, pimpinan tersebut dijadikan subjek penelitian karena berperan penting dalam pengambilan keputusan terhadap pemberian pembiayaan *murabahah*.
2. Staf BMT Darussalam, Staf dipilih menjadi subjek penelitian karena memiliki peran dalam pengurusan pembiayaan *murabahah*, dan
3. Nasabah Pembiayaan *Murabahah*

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada dalam produk pembiayaan *murabahah* periode 2016 sampai dengan periode 2020. Jumlah populasi penelitian ini sebesar 123 nasabah. Data ini diperoleh dari wawancara dengan Staf BMT Darussalam.

2. Sampel

Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengambil populasi yang ada dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik pemilihan sampel berdasarkan tujuan penelitian. Sampel dapat berkisar antara 10-15% atau 20-25% atau bahkan seluruh populasi bisa dijadikan sampel (Arikunto, 2006:134).

Untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu

$$n = N/1+(N.e^2)$$

Keterangan:

n = sampel

e = error atau tingkat kesalahan

N = Populasi

Untuk sampel peneliti dengan e = 10% yaitu

$$n = 123/1+123(0,1)^2$$

n = 55 nasabah

Dan jumlah sampel yang kaan digunakan peneliti adalah 55 nasabah.

E. Sumber Data Penelitian

Dalam mengumpulkan data dan informasi, sumber data yang digunakan adalah:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan pengamatan (observasi) secara langsung. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Darussalam.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan informasi yang sudah ada sebelumnya dan tidak didapatkan secara langsung dari objek atau subjek suatu penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode:

1. Wawancara

Yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai *margin* dan kualitas pelayanan

2. Observasi

Yaitu dengan turun langsung ke BMT Darussalam dengan melengkapi data-data yang diperlukan.

3. Angket

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden.

Kuesioner diberikan kepada nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Darussalam sebanyak 55 orang. Dengan menggunakan scoring likert, yaitu:

Nilai 5 = sangat setuju

Nilai 4 = setuju

Nilai 3 = kurang setuju

Nilai 2 = tidak setuju

Nilai 1 = sangat tidak setuju

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yaitu menimbang, menyaring, mengatur dan dan mengklarifikasi. Pengolahan data ialah memilih secara hati-hati, menggolongkan, menyusun dan mengatur data yang relevan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Langkah-langkah yang harus diteliti dalam proses pengolahan data menurut Muhammad (2004:91) adalah:

1. Pemeriksaan (*Editing*)

Yaitu membenaran apakah data yang terkumpul melalui observasi, wawancara dan kuisisioner sudah lengkap, relevan dan jelas yang kemudian akan dijabarkan dengan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Penandaan data (*Coding*)

Yaitu pemberian tanda pada data yang diperoleh berupa penomoran atau kata tertentu yang menunjukkan golongan, kelompok klasifikasi data menurut jenis atau sumbernya dengan tujuan untuk menyajikan data secara sempurna untuk mempermudah analisis data.

3. Penyusunan sistematis data

Yaitu menguraikan hasil penelitian sesuai dengan kenyataan, dan meletakkan data menurut sistematika bahasa berdasarkan urutan masalah.

4. Analisis data

Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara berurutan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuisioner sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diberitahukan kepada orang lain.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik maka sebelum melakukan uji statistik, harus dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, linearitas dan uji hipotesis.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Validitas suatu instrument ialah seberapa jauh instrument itu benar-benar mengukur objek yang akan diukur. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir

pertanyaan dengan skor variabel. Yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilainya positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. (Hasan, 2005)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Menurut Sugiyono (2010:40) suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis *Statistical Package for Social Science* (SPSS), yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Menurut Gozali (2015:129) suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,60.

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat keduanya terdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada normal *P-plot of regression standardized residual* dari variabel terikat. Jika data menyebar disekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan sudah sesuai atau lebih baik dalam spesifikasi model lain. Dan uji linearitas penelitian ini menggunakan model uji *lagrange multiplier*.

c. Uji Multikoleniaritas

Multikoleniaritas adalah kondisi terjadinya korelasi yang kuat diantara variabel independen (X) yang ikut serta dalam pembentukan model regresi linier. Untuk mendeteksi multikoleniaritas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak > 10 maka model terbebas dari multikoleniaritas.

d. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas merupakan pengujian yang menilai apakah ada perbedaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Jika asumsi heteroskedasitas tidak tercukupi maka model regresi dinyatakan tidak valid.

e. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Gozali (2009) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien detertminasi adalah antara nol dan satu. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *R Square*.

f. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menganalisa data yang bersifat *multivariate*. Analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X) yang jumlahnya lebih dari satu.

Persamaan regresi linear berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Estimasi Variabel Dependen

β_0 = konstanta dari persamaan regresi

$\beta_{1,2,3}$ = koefisien dari variabel independen 1,2,3

X_{1,2,3} = variabel independen 1,2,3

ϵ = Residual atau *prediction error*

Analisis regresi linear berganda ini akan menggunakan program SPSS 22.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu, uji t (parsial) dan uji f (simultan)

a. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk melihat bagaimanakah pengaruh variabel-variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

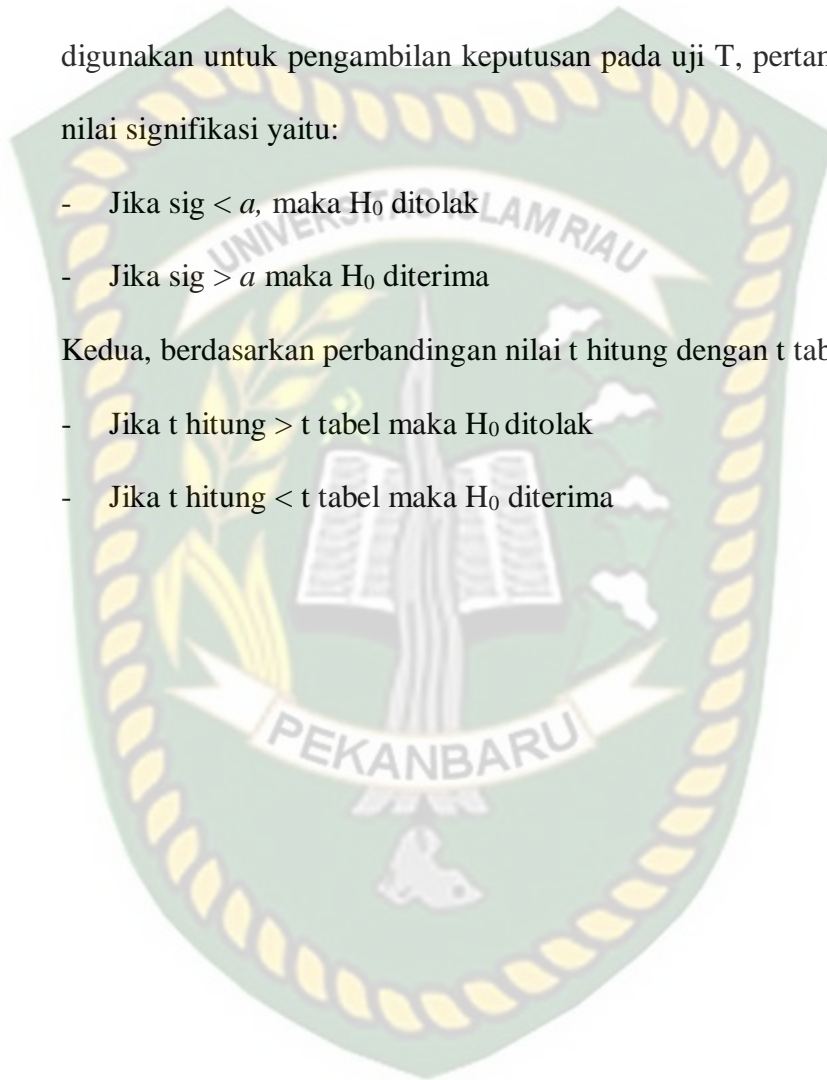
b. Uji Parsial (T)

Uji T akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Terdapat dua acuan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada uji T, pertama berdasarkan nilai signifikansi yaitu:

- Jika $\text{sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak
- Jika $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 diterima

Kedua, berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

- Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak
- Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Darussalam

1. Sejarah BMT Darussalam

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Darussalam beroperasi dan diresmikan oleh Rektor Universitas Islam Riau pada tanggal 06 Oktober 2016 di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau dengan berbadan hukum Unit Usaha Simpan Pinjam dari Koperasi Syariah Darussalam Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang merupakan Perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 04 September 1962 bertepatan dengan 23 Zulkaidah 1382 H, dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI). Universitas Islam Riau berlokasi di jalan Kaharuddin Nasution KM. 11 Perhentian Marpoyan Kota Pekanbaru dan memiliki Visi dan Misi “Menjadikan Universitas Islam Riau Unggul dan Berkemuka di Asia Tenggara pada Tahun 2020”

BMT Darussalam UIR didirikan oleh Dekan Fakultas Agama Islam dan dibantu oleh dosen-dosen Fakultas Agama Islam. BMT Darussalam pada awalnya didirikan guna melatih mahasiswa Fakultas Agama Islam menabung dengan menyisihkan uang saku masing-masing serta membantu mahasiswa dalam kesulitan pembayaran SPP dan SKS dengan memberikan pembiayaan *Kafalah Bil Ujrah* bagi mahasiswa/i Fakultas Agama Islam dan BMT Darussalam juga sebagai sarana simpan-pinjam. Dalam kegiatan transaksi.

harian yang mana kegiatan berupa transaksi BMT yaitu menyediakan layanan simpanan dan pembiayaan serta jasa pelayanan lainnya bagi mahasiswa/I yang terkendala dalam pembayaran uang kuliah.

BMT Darussalam menyediakan layanan simpanan dan pembiayaan usaha bagi karyawan dan dosen serta masyarakat yang berada didekat Universitas Islam Riau. BMT Darussalam mulai beroperasi pada tahun 2016 dan pada awal tahun berjalan BMT Darussalam berhasil mengumpulkan nasabah sebanyak 252 orang. Dari tahun ketahun jumlah nasabah BMT DarussalamUIR terus meningkat dengan baik sampai tahun 2021 saat ini BMT Darussalam berhasil mengumpulkan nasabah sebanyak 2984 nasabah.

2. Visi dan Misi BMT Darussalam

a) Visi

Menjadikan *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT) yang bertekad membangun kemandirian mahasiswa/i Universitas Islam Riau khususnya Fakultas Agama Islam serta melayani umat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

b) Misi

Mengaplikasikan teknologi informasi dalam proses bisnisnya, pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan sehingga efisien, akuntabel, dan *realtime*. Memberikan kontribusi positif kepada mahasiswa dan peduli kepada kelestarian lingkungan sekitar. Mengembangkan produk-produk *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT) sesuai dengan kebutuhan nasabah dan

memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada nasabah serta menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam sistem operasinya.

Berdasarkan Visi dan Misi tersebut, maka BMT Darussalam dapat membangun dan mengembangkan potensi dibidang ekonomi, sehingga membantu mahasiswa, karyawan, dosen, dan masyarakat sekitar memperoleh kesejahteraan yang dicapai, yang mana akan mencapai tujuan dan manfaat. Adapun tujuan dan manfaat BMT Darussalam yaitu :

1) Tujuan BMT Darussalam

- a. Mendidik dan melatih mahasiswa sebagai anggota untuk menyimpan atau menabung dengan pelayanan simpanan anggota
- b. Membantu mahasiswa dalam kesulitan pembayaran uang kuliah
- c. Melatih mahasiswa untuk berwrausaha dengan mitra BMT Darussalam
- d. Memberikan pegetahuan dan implementasi praktek sistem kerja lembaga keuangan syariah kepada mahasiswa
- e. Melayani mahasiswa, dosen, karyawan, serta masyarakat sekitar dengan produk-produk yang dimiliki BMT Darussalam.

2) Manfaat BMT Darussalam

- a. Memberikan solusi bagi mahasiswa dalam kesulitan pembayaran SPP dan SKS dengan memberikan pembiayaan pendidikan bagi mahasiswa/i Universitas Islam Riau
- b. Memfasilitasi mahasiswa menabung dengan simpanan *wadi'ah*

- c. Menyediakan simpan pendidikan yang akan ditarik kembali sebagai modal berwirausaha bagi mahasiswa atau anggota setelah dinyatakan lulus pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

3. Produk-produk BMT Dasussalam

1) Produk Simpanan

- a) Tabungan *Wadi'ah*
- b) Tabungan *Mudharabah*
- c) Tabungan Pendidikan
- d) Tabungan Berjangka
- e) Tabungan Hari Raya
- f) Tabungan Qurban
- g) Tabungan *Walimah*
- h) Tabungan Kepemilikan Emas

2) Produk Pembiayaan

a) *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* merupakan suatu akad dimana penjual menyatakan harga jual suatu produk sekaligus keuntungan (*margin*) kepada pembeli dan pembeli berkewajiban membayar harga pokok dan *margin* tersebut sesuai dengan akad yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

b) *Kafalah Bil Ujrah*

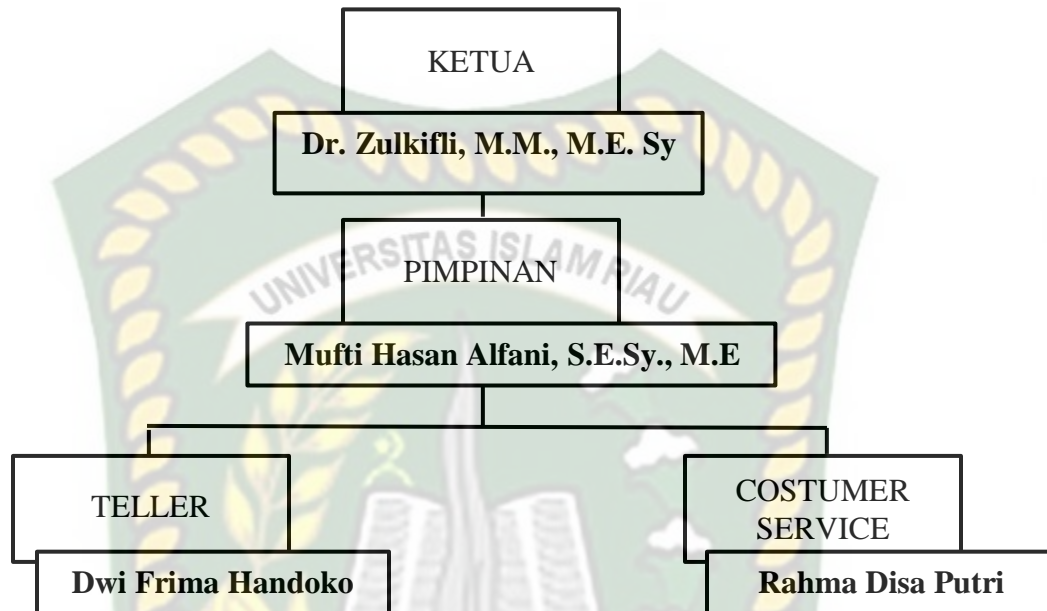
Kafalah yaitu berupa pemberian jaminan oleh bank sebagai penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga atas kewajiban pihak kedua (yang ditanggung, *mukfuul*” *anhu* atau *ashil*). Atas pemberian jaminan ini bank memperoleh fee. Produk ini diberikan kepada mahasiswa yang kurang mampu dalam pembayaran uang kuliah.

3) Program Pengelolaan dan Penyaluran

- a) Zakat Maal
 - b) Zakat Profesi
 - c) Qardhu Hasan
 - d) Santunan Dhuafa
- 4) Produk Layanan dan Jasa
- a) Arisan Dharma Wanita
 - b) Melayani pemesanan tiket
 - c) Pembayaran BPJS
 - d) Pembayaran telepon dan telkom *speedy*
 - e) Pembayaran listrik token dan PLN
 - f) Pembayaran TV berlangganan
 - g) Pembayaran *Voucher Game*
 - h) Isi ulang pulsa elektrik
 - i) *Voucher* elektronik
 - j) Pembayaran angsuran *finance* (BAF, MAAF, MCF, *finance*, dll)

4. Struktur Organisasi

Gambar 2: Struktur BMT Darussalam



Sumber : Data BMT Darussalam UIR

B. Gambaran Responden Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam yang berjumlah 123 orang, karena keterbatasan waktu dan biaya maka penulis hanya mengambil sampel berjumlah 55 responden.

Setiap responden memiliki karakteristik yang tidak sama, maka peneliti melakukan pengelompokkan dengan beberapa karakteristik. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, penghasilan perbulan dan jumlah pembiayaan yang

diterima oleh nasabah pembiayaan *murabahah*di BMT Darussalam. Berikut hasil pengelompokan responden dari kuesioner yang telah disebar:

1. Jenis Kelamin

Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	24	43,63%
Perempuan	31	56,36%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 43,63% dan jumlah responden perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 56,36%.

2. Usia

Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
18-29	42	76,36%
30-39	8	14,54%
40-49	4	7,27%
>50	1	1,81%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 18-29 tahun sebanyak 42 orang dengan persentase 76,36%, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 14,54%, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase

7,27% dan responden yang berusia >50 tahun 1 orang dengan persentase 1,81%.

3. Pekerjaan

Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pedagang	4	7,27%
Karyawan Swasta	8	14,54%
Wirausaha	3	5,45%
PNS	-	0
Lainnya	40	72,72%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa jumlah responden pedagang sebanyak 4 orang dengan persentase 7,27%, responden karyawan swasta sebanyak 8 orang dengan persentase 14,54%, responden Wirausaha sebanyak 3 orang dengan persentase 5,45%, responden PNS tidak ada, dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 40 orang dengan persentase 72,72%.

4. Pendidikan

Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD/MI	-	0
SMP	-	0
SMA	20	36,36%
Perguruan Tinggi	35	63,63%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD tidak ada, responden yang berpendidikan SMP tidak ada, responden yang berpendidikan SMA sebanyak 20 orang dengan persentase 36,36% dan responden Perguruan Tinggi sebanyak 35 orang dengan persentase 63,63%.

5. Penghasilan Perbulan

Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Penghasilan Perbulan	Jumlah Responden	Persentase
≥ 500.000	27	49,09%
500.000 - 1.000.000	5	9,09%
1.000.000 – 1.500.000	8	14,54%
$\geq 1.500.000$	15	27,27%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan penghasilan ≥ 500.000 sebanyak 27 orang dengan persentase 49,09%, responden dengan penghasilan 500.000 - 1.000.000 sebanyak 5 orang dengan persentase 9,09%, responden dengan penghasilan 1.000.000 – 1.500.000 sebanyak 8 orang dengan persentase 14,54%, responden dengan penghasilan $\geq 1.500.000$ sebanyak 15 orang dengan persentase 27,27%.

6. Pembiayaan yang diterima

Tabel 10: Karakteristik Responden Berdasarkan Pembiayaan yang diterima

Pembiayaan yang diterima	Jumlah Responden	Persentase
500.000	-	0
500.000 – 1.000.000	-	0
1.000.000 – 5.000.000	40	72,72%
≥5.000.000	15	27,27%
Total	55	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa jumlah responden pembiayaan yang diterima 500.000 dan 500.000 – 1.000.000 tidak ada, responden pembiayaan yang diterima 1.000.000 – 5.000.000 sebanyak 40 orang dengan persentase 72,72% dan responden pembiayaan yang diterima $\geq 5.000.000$ sebanyak 15 orang dengan persentase 27,27%.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh *Margin* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan *Murabahah*di BMT Darussalam. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah*di BMT Darussalam, Melalui instrumen penelitian kuisisioner.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis data diukur menggunakan bantuan program SPSS 22.

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan skor variabel. Yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilainya positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, dan jika nilai r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel penelitian, jadi nilai r tabel dalam uji validitas ini adalah ($55 - 2 = 53$) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua arah dan didapat r tabel 0,265. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 11: Hasil Uji Validitas X1

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,667	0,265	Valid
2	0,693	0,265	Valid
3	0,752	0,265	Valid
4	0,679	0,265	Valid
5	0,742	0,265	Valid
6	0,559	0,265	Valid
7	0,705	0,265	Valid

Sumber :Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Tabel 12: Hasil Uji Validitas X2

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,368	0,265	Valid
2	0,608	0,265	Valid
3	0,678	0,265	Valid
4	0,520	0,265	Valid
5	0,742	0,265	Valid
6	0,699	0,265	Valid
7	0,708	0,265	Valid
8	0,539	0,265	Valid
9	0,662	0,265	Valid
10	0,758	0,265	Valid
11	0,688	0,265	Valid
12	0,654	0,265	Valid
13	0,770	0,265	Valid
14	0,560	0,265	Valid
15	0,752	0,265	Valid
16	0,598	0,265	Valid
17	0,605	0,265	Valid
18	0,628	0,265	Valid
19	0,315	0,265	Valid
20	0,715	0,265	Valid
21	0,283	0,265	Valid
22	0,663	0,265	Valid
23	0,298	0,265	Valid
24	0,305	0,265	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Tabel 13: Hasil Uji Validitas Y

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,493	0,265	Valid
2	0,494	0,265	Valid
3	0,764	0,265	Valid
4	0,766	0,265	Valid
5	0,635	0,265	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Dari keseluruhan tabel diatas, dapat diketahui bahwa r hitung atau koefisien korelasi, variabel *margin*, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah lebih besar dari r tabel (0,265). Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang ada pada penelitian dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22, yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 14: Hasil Uji Reliabilitas X1

Pernyataan	Batas Reliabilitas	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	0,60	0.782	Reliabel
2	0,60	0.779	Reliabel
3	0,60	0.763	Reliabel
4	0,60	0.780	Reliabel
5	0,60	0.765	Reliabel
6	0,60	0.815	Reliabel
7	0,60	0.772	Reliabel

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Tabel 15: Hasil Uji Reliabilitas X2

Pernyataan	Batas Reliabilitas	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	0,60	0.917	Reliabel
2	0,60	0.912	Reliabel
3	0,60	0.910	Reliabel
4	0,60	0.914	Reliabel
5	0,60	0.909	Reliabel
6	0,60	0.910	Reliabel
7	0,60	0.910	Reliabel
8	0,60	0.913	Reliabel
9	0,60	0.911	Reliabel
10	0,60	0.909	Reliabel
11	0,60	0.910	Reliabel
12	0,60	0.911	Reliabel
13	0,60	0.908	Reliabel
14	0,60	0.913	Reliabel
15	0,60	0.909	Reliabel
16	0,60	0.912	Reliabel
17	0,60	0.913	Reliabel
18	0,60	0.912	Reliabel
19	0,60	0.917	Reliabel
20	0,60	0.910	Reliabel
21	0,60	0.918	Reliabel
22	0,60	0.911	Reliabel
23	0,60	0.919	Reliabel
24	0,60	0.917	Reliabel

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Tabel 16: Hasil Uji Reliabilitas Y

Pernyataan	Batas Reliabilitas	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	0,60	0.627	Reliabel
2	0,60	0.636	Reliabel
3	0,60	0.705	Reliabel
4	0,60	0.683	Reliabel
5	0,60	0.664	Reliabel
6	0,60	0.627	Reliabel
7	0,60	0.636	Reliabel

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

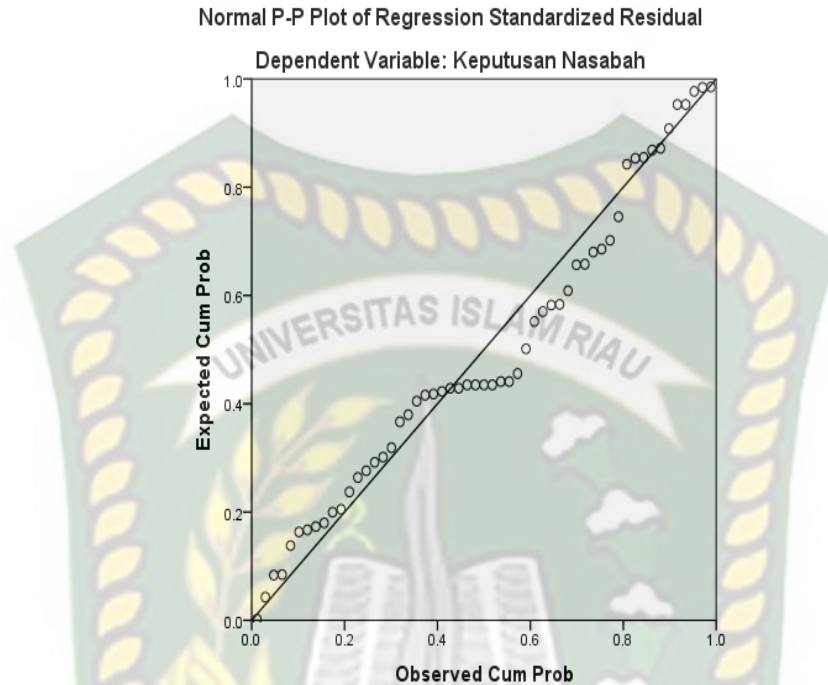
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada variabel *margin*, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dan variabel dalam penelitian ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Normalitas data dalam penelitian dapat dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada normal *P-plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Adapun hasil output SPSS versi 22 untuk uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3: Hasil Uji Normalitas Data



Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 3 dapat dilihat bahwa titik-titik atau data berada dekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikoleniaritas adalah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation*

Factor). Adapun hasil uji multikoleniaritas dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 4: Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.759	2.001		.379	.706		
	<i>Margin</i>	-.104	.087	-.237	-1.185	.241	.465	2.152
	Kualitas Pelayanan	.033	.027	.241	1.201	.235	.465	2.152

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Melihat hasil pada gambar 4, hasil perhitungan nilai *Tolerance* tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10, Yaitu $0,465 > 0,10$. Dan perhitungan dari nilai VIF juga menunjukkan tidak adanya nilai VIF dari variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, Yaitu $2,152 < 10$.

Bersumber pada hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniaritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser berikut :

1. Jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi
2. Dan jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.759	2.001		.379	.706		
	Margin	-.104	.087	-.237	-1.185	.241	.465	2.152
	Kualitas Pelayanan	.033	.027	.241	1.201	.235	.465	2.152

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Dari gambar diatas berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode glejser diperoleh nilai signifikansi $0,241 > 0,05$ dan $0,235 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan pada data penelitian tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini digunakan untuk menganalisa data yang bersifat *multivariate*.

Persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Berikut adalah hasil dari uji regresi linier berganda dari output SPSS:

Gambar 6: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.351	3.126		2.352	.023
	Margin	.378	.137	.472	2.769	.008
	Kualitas Pelayanan	.024	.043	.095	.560	.578

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Dari gambar diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 7.351 + 0,378. X_1 + 0,024.X_2 + 3,126$$

Dapat diambil kesimpulan :

1. Nilai β sebesar 7,351 yang merupakan konstanta dari persamaan regresi atau keadaan saat variabel keputusan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel *margin* (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel keputusan nasabah tidak mengalami perubahan.
2. B_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,378, menunjukkan bahwa variabel *margin* mempunyai pengaruh yang positif dan jika variabel *margin* ditingkatkan, maka keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* akan meningkat sebesar 0,378%.

3. B2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,024, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan, maka keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* akan meningkat sebesar 0,024%.

b. Uji Parsial (T)

Terdapat dua acuan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada uji t yang pertama, jika $\text{sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan jika $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 diterima. Yang kedua jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima.

Hipotesis yang akan diujikan menggunakan uji T adalah:

$H_0 = \text{Margin}$ dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam

$H_a = \text{Margin}$ dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.

Adapun cara mencari t tabel yaitu:

$$t \text{ tabel} = t \alpha/2 (df)$$

keterangan:

α = nilai signifikansi (0,05)

$df = \text{degree of freedom} (n-2)$

$$\begin{aligned}
 \text{jadi, } t \text{ tabel} &= t_{0,05/2} (n-2) \\
 &= t_{0,025} (55-2) \\
 &= T_{0,025} (53) \\
 &= 2,005
 \end{aligned}$$

Gambar 7: Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.351	3.126		2.352	.023
	Margin	.378	.137	.472	2.769	.008
	Kualitas Pelayanan	.024	.043	.095	.560	.578

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Dari gambar diatas dapat diketahui :

1. Signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,769 > t$ tabel $2,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel *margin* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah*.
2. Signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,578 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,560 < t$ tabel $2,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah*.

c. Uji Simultan (F)

Ada dua acuan yang digunakan untuk melakukan uji f, pertama berdasarkan nilai signifikansi dari output anova, jika nilai sig < 0,05, maka hipotesis diterima. Dan jika nilai sig > 0,05, maka hipotesis ditolak. Yang kedua, jika nilai f hitung > f tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh pada variabel terikat (Y) dan jika nilai f hitung < f tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Hipotesis yang akan diujikan pada uji F adalah:

$H_0 =$ *Margin* dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam

$H_a =$ *Margin* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.

Adapun cara mencari f tabel adalah:

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k)$$

Keterangan:

k = jumlah variabel

n = jumlah sampel

$$\text{jadi } f \text{ tabel} = (2 ; 55-2)$$

$$= (2 ; 53)$$

$$= 3,17$$

Berikut hasil output SPSS versi 22 untuk uji f :

Gambar 8: Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	52.574	2	26.287	11.026	.000 ^b
Residual	123.972	52	2.384		
Total	176.545	54			

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa f hitung 11,026 > f tabel 3,17 dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *margin* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) jika diuji secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y).

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 9: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.271	1.54404

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, *Margin*

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 22, Tahun 2021

Berdasarkan gambar output SPSS diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah 0,298 atau sama dengan 29,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *margin* (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah (Y) sebesar 29,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 29,8\% = 70,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi yang tidak diteliti.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh *margin* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam Pekanbaru, baik secara parsial maupun secara simultan (bersama-sama). Berikut ini hasil pembahasan dari penelitian:

1. Pengaruh *Margin* Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah*

Margin adalah keuntungan yang diterima dari transaksi jual beli yang bisa diterima harian, bulanan dan tahunan tergantung kesepakatan antara kedua belah pihak.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel *margin* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Dengan perhitungan uji parsial (T) diperoleh $T_{hitung} 2,769 > T_{tabel} 2,005$ dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$

maka h_0 ditolak dan h_a diterima yang berarti terdapat pengaruh *margin* terhadap keputusan nasabah secara parsial.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Ummi Sholihah (2016) menunjukkan bahwa hasil signifikansi *margin* $0,001 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,454 > 1,679$) yang berarti *margin* berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah*.

Penelitian selanjutnya oleh Anindya Zunaini (2019) dengan hasil penelitian diperoleh tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan $t_{hitung} 6,469 > t_{tabel} 2,287$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel *margin* dengan keputusan nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa semakin rendah *margin* maka akan semakin tinggi keputusan nasabah untuk mengajukan pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam Pekanbaru, Dan begitu pula sebaliknya, jika *margin* yang ditetapkan tinggi, maka semakin rendah keputusan pengambilan pembiayaan *Murabahah* pada BMT Darussalam Pekanbaru.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah*

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktivitas yang terjadi karena interaksi antara nasabah dan pihak institusi dan pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya kepuasan dari nasabah.

Dari hasil penellitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah pada

pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam Pekanbaru, dengan nilai T_{hitung} $0,560 < T_{tabel}$ $2,005$ dengan nilai signifikansi $0,578 > 0,05$ maka h_0 diterima dan h_a ditolak dan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam Pekanbaru.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BMT Darussalam Pekanbaru tidak termasuk salah satu faktor penentu pengambilan keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah*

3. Pengaruh *Margin* dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan *Murabahah*

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *margin* dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *Murabahah*. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} $11,026 > F_{tabel}$ $3,17$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *margin* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) pada pembiayaan *Murabahah*.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel *margin* dan kualitas pelayanan terhadap variabel keputusan nasabah diketahui nilai R Square sebesar $0,298$ atau $29,8\%$ yang artinya variabel dependen dipengaruhi sebesar $29,8\%$ oleh variabel independen dan sisanya $70,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Margin (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y) pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam.
3. Margin dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam. Dan hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) pada pembiayaan *murabahah* di BMT Darussalam sebesar 0,298 atau 29,8% yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh *margin* dan kualitas pelayanan dan sisanya 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

B. Saran

Dari hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian terhadap BMT dapat dilanjutkan untuk Disempurnakan dengan menambahkan metode analisis data, memperbanyak sampel maupun penambahan variabel penelitian, sehingga bias menjadikan karya tulis ilmiah yang akurat.
2. Bagi Lembaga BMT Darussalam, diharapkan dapat mengayomi masyarakat kecil yang ekonominya lemah, dan harus mengupayakan ekonomi masyarakat yang produktif khususnya pada pembiayaan *murabahah*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Johan. (2009). *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Ciptal.
- Gozali, Imam. (2009). *Ekonometika – teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Gozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hamidi, M. Luthfi. (2003). *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Hasibuan, Malayu. (2004). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Huda, Nurul dan Muhammad Heykal. (2010). *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Iqbal Hasan. (2005). *Pokok-pokok Materi Statistik*. Ed. Ke-2, Cet. Ke-3, Jakarta: Bumi Aksara.
- Karim, Adiwarmman. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Karim, Adiwarmman. (2007). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan keuangan Edisi ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kasmir. (2005). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Muhammad. (2004). *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. Jakarta: UII Press.
- Nurhayati dan Wasilah. (2014). *Akuntansi syariah di indonesia*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, Ahmad Hasan. (2013). *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rusby, Zulkifli. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru, Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR Jl. Kaharuddin Nasution, No. 113, Perhentian Marpoyan Damai.
- Setyabudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sumiyanto, Ahmad. (2008). *BMT Menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: Ises Publishing.

Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).

Skripsi :

Firiani, Ana. (2019). “Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri, Tulungagung.

Parwati, Anis. (2017). Analisis Pengaruh Lokasi Dan *Margin* Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* di BMT Ummah Kartasura, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri, Surakarta.

Sholihah, Ummi. (2016). Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan *Margin* Keuntungan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan *Murabahah*” (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri, Surakarta.

Wulandari, Sri. (2017). “Pengaruh Margin dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Mu’awanah, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah, Palembang.

Zunaini, Anindya. (2019). Pengaruh Tingkat *Margin* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat nasabah pada Pembiayaan *Murabahah* Tahun 2016-2018 (Studi Kasus PT. BPRS Suriyah Cabang Semarang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri WaliSongo, Semarang.

Jurnal :

Faradiba, dan Sri Rahayu Tri Astuti. (2013). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen” dalam *Diponegoro Journal Of Management* Volumen 2 No. 3.

Maisyaroh, Dina. (2019). “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru” dalam *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 2 Nomor 1.

Rafidah. (2014). “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah” Volume 10 Nomor 2.

Rusby, Zulkifli. Zulfadli Hamzah dan Hamzah. (2016), “Analisa Permasalahan Baitul maal Wat Tamwil (BMT) melalui Pendekatan *Analytical Network Process* (ANP)” dalam *Al-Hikmah: Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan* Volume 13 Nomor 1.

Sumarsono, Anggit Pragusto. Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini. (2020). “Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan dan keputusan

bertransaksi nasabah pengguna Mandiri Syariah Mobile” dalam *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* Volume 3 Nomor 2.

Website :

Ferdinan, Comaeni Enril, 2013, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Produk, dan promosi terhadap keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki (Studi pada Pembeli – Pengguna Sepeda Motor Suzuki di Kota Solo)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. (<https://eprints.undip.ac.id/38998/1/FERDINAN.pdf> , diakses pada tanggal 25 Oktober 2020)