

**PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH  
(STUDI KASUS BMT SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG)**



Oleh :  
Siti Maisaroh  
13190261

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN  
Raden Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG**

**2017**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

---

**Formulir E.4**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Siti Maisaroh  
Nim/Jurusan : 13190261 / Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Diky Anwar, SE, M.Si t.t :
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Aziz Septiatin, SE, M.Si t.t :
Tanggal	Penguji Utama	: Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si t.t :
Tanggal	Penguji Kedua	: Lemiyana, SE.M.Si t.t :
Tanggal	ketua	: Rika Lidyah, S.E., M.Si., AK.CA t.t :
Tanggal	sekretaris	:Aryanti, SE., M.M t.t :

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Maisaroh  
NIM : 13190261  
Jenjang : S1 Ekonomi Islam

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

Palembang, Maret 2017

Saya yang menyatakan,

Siti Maisaroh

NIM : 13190261

**DEPARTEMEN AGAMA RI  
UIN RADEN FATAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAHA (STUDI KASUS BMT SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG)  
Dituli Oleh : Siti Maisaroh  
NIM : 13190261

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memeproleh gelar Serjana Ekonomi (SE)

Palembang, Mei 2017  
Dekan,

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I  
NIP. 197011261997032002

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin majunya perkembangan perekonomian saat ini, yang dahulunya Lembaga Keuangan Syariah masih diragukan, kini dengan maraknya kebutuhan ekonomi yang kian meningkat, maka Lembaga Keuangan Syariah seperti Baitul Maal wa Tamwil kini mulai diperhitungkan, karena BMT ini lebih merakyat yaitu kebanyakan untuk para golongan masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi menengah kebawah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Surya Barokah Palembang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner. Metode kuesioner adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data tentang pembiayaan murabahah sebagai sampel penelitian. Metode kuesioner pada penelitian ini adalah metode kuesioner likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan sebesar 0,209 atau 20,9 % yang berarti bahwa tingkat margin mampu mempengaruhi minat nasabah sebesar 20,9%. Sedangkan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dan hasil penelitian yang dilakukan secara bersama-sama juga memiliki pengaruh yang positif signifikan sebesar 0,636 atau 63,6% yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 63,6%. Dan hasil penelitian tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dari hasil yang telah diuji bahwa tingkat margin dan kualitas pelayanan sangat menentukan kualitas dan kuantitas dari pembiayaan murabahah. Karena elemen-elemen tersebut saling berhubungan.

Kata Kunci :Tingkat Margin, Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikry NO. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 354668 website: www.raden.fatah.ac.id

**NOTA DINAS**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah  
Palembang

Assalamualaikum WrWb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

**PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH  
(STUDI KASUS BMT SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG)**

Yang ditulis oleh :

Nama : Siti Maisaroh  
NM : 13190261  
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosah* ujian skripsi.  
Wassalamualaikum WrWb

Palembang, Maret 2017

Pembimbing I

Deky Anwar, SE, M.Si  
NIP. 198207152008011015

Pembimbing II

Aziz Septiatin, SE., M.Si  
NIK. 1605061711

## MOTTO

- Orang besar bukan orang yang otaknya sempurna, tetapi orang yang mengambil sebaik-baiknya dari otak yang tidak sempurna,
- Dalam perkataan tak mengapa kita merendahkan diri, tetapi dalam aktivitas tunjukkan kemampuan kita, karna Allah Berfirman :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

## PERSEMBAHAN :

- Untuk Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Rahmat Dan Ibunda Siti Anisa
  - Untuk Kakak-Kakakku Ahmad Wahyudi Dan Ahmad Zakaria,
    - Adikku M. Rizki Yanto
    - Untuk Keluarga Dan Para Sahabat Ku,
  - Serta Rekan-Rekan Sejurusan Dan Almamater Tercinta
  - Tak Lupa Dewan Asatidz Di Darussalam Oku Timur

## TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama RI dan menteri pendidikan dan kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 januari 1998.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	Sla>'	S	S dengan titik diatasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H {a>'	H {	H dengan titik dibawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>	D	-
ذ	Zla>	Z	Z dengan titik diatasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Sin>n	S	-
ش	Syin>n	Sy	-
ص	S {a>d	S {	S dengan titik dibawahnya
ض	D {a>d	D {	D dengan titik dibawahnya
ط	T {a>'	T {	T dengan titik dibawahnya
ظ	Z {a>'	Z {	Z dengan titik dibawahnya

ع	'Ain	'	Koma terbalik diatasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

## B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syad\dlah*, ditulis lengkap :

أحمدية : ditulis *Ah}madiyyah*

## C. Ta>' Marbu>t}ah diakhir kata.

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata arab yang sudah terserap menjadi bahasa indonesia.

جماعة : ditulis *jama'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain ditulis t.

نعمةالله : ditulis *ni'matullah*

زكاةالفطر: ditulis *zakatul-fit{ri*

## D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis I, dan dammah ditulis u

## E. Vokal panjang

- a. A panjang ditulis a>, I panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan tanda (ˆ) diatasnya
- b. Fathaha + ya>' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah + wa>wu mati ditulis au

**F. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)**

الانتم : ditulis *a’antum*

مؤنث : ditulis *mu’annas*

**G. Kata Sandang Alief + La>m**

1. Bila diikuti huruf qomariyya ditulis al-

القران : ditulis *al-Quran*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf I diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya

الشيعة : ditulis *asy-syi’ah*

**H. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

1. Kata dalam rangkaian frase dan kalimat.

- a. Ditulis kata per kata, atau

- b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شيخ الاسلام : ditulis *syaikh al-islam* atau *syaikhul-islam*

**I. Lain-Lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam kamus besar bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat kepada hamba-hambanya, shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Alkhamdulillah saya telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah (studi kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)”**.

Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Pendidikan Sarjana Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Dalam skripsi ini peneliti menyadari sepenuhnya banyak pihak yang telah membimbing serta memberikan pengarahan baik tenaga, waktu, fikiran yang tidak ternilai harganya hingga selesai skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A. Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin HartiniSE. M.Si selaku Ketua program studi ekonomi islam.
4. Bapak Dedy anwar SE, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Aziz septiatin SE,. M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan banyak meluangkan

waktunya untuk memberikan kontribusi tenaga dan pikiran guna memberikan bimbingan dan petunjuk serta pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

5. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, yang telah memberikan bimbingan pelajaran dan ilmunya selama studi.
6. Terimakasih teruntuk kedua orang tuaku tercinta, Ayah Rahmat dan Ibu Siti Anisa, yang selalu memberikan do'a dan motivasi baik moril maupun materil disetiap saat, dan terimakasih untuk kakakku Ahmad Wahyudi, Ahmad Zakaria dan adikku Muhammad Rizki Yanto serta tak lupa kepada saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan, semangat, dan do'a untuk kesuksesanku.
7. Sahabat terdekatku Yahya U.az, Sri hartati, Rora, Lia, Yuni, Susi, Selva, Septiami, Nurul dan rekan-rekan sealmamater yang selalu menemani, menyemangati dan selalu membantu dalam pembuatan skripsiku.

Palembang, Maret 2017

Penulis

Siti Maisaroh

13190261

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
NOTA DINAS .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9

### **BAB II PENDAHULUAN**

A. Tingkat Margin .....	11
1. Pengertian Margin.....	11
2. Indikator dalam penetapan tingkat margin .....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	17
1. Pengertian kualitas pelayanan .....	17
2. Indikator dalam kualitas pelayanan .....	19
C. Minat Nasabah.....	21

1. Pengertian minat nasabah.....	21
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah .....	22
3. Indikator minat beli nasabah .....	23
4. Teori pengaruh tingkat margin terhadap minat nasabah .....	25
5. Teori pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah .....	26
D. Pembiayaan .....	26
1. Pengertian pembiayaan .....	26
2. Jenis pembiayaan .....	27
E. Pembiayaan Murabahah .....	28
1. Definisi murabahah.....	28
2. Landasan hukum murabahah.....	29
3. Syarat dan rukun murabahah .....	30
4. Jenis-jenis pembiayaan murabahah .....	32
F. Baitul Maal Wat Tamwil.....	32
G. Telaah Pustaka.....	33
H. Kerangka Berfikir .....	42
I. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	43

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	46
B. Sumber Data.....	46
1. Data primer .....	46
2. Data sekunder .....	47
C. Lokasi Penelitian .....	47
D. Populasi dan Sampel.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
a. Kuisisioner .....	49
b. Dokumentasi.....	50

F. Definisi Operasional .....	50
G. Instrument Penelitian .....	52
a. Statistik deskriptif .....	52
b. Uji validitas .....	52
c. Uji reabilitas .....	53
d. Asumsi klasik .....	54
1. Uji normalitas .....	54
2. Uji multikolinieritas .....	55
3. Uji heterokedatisitas .....	55
4. Regresi linier berganda.....	56
e. Uji Hipotesis .....	57
1. Uji T .....	57
2. Uji F.....	58
3. Uji determinasi ( $R^2$ ) .....	59

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Perusahaan .....	60
1. Gambaran umum BMT Surya Barokah .....	60
2. Sejarah berdirinya BMT Surya Barokah .....	62
3. Visi dan misi BMT Surya Barokah.....	62
a. Visi .....	62
b. Misi .....	62
4. Produk BMT Surya Barokah .....	63
a. Baitul maal MPZ dompet dhuafa .....	63
b. Pembiayaan.....	63
c. Simpanan .....	64
5. Struktur organisasi BMT Surya Barokah .....	65
B. Karakteristik Responden .....	66
a. Responden berdasarkan jenis kelamin .....	66

b. Responden berdasarkan usia.....	67
c. Responden berdasarkan pendidikan .....	67
d. Responden berdasarkan pekerjaan .....	68
e. Responden berdasarkan penghasilan perbulan .....	69
f. Responden berdasarkan pembiayaan yang diterima.....	70
C. Analisis Data .....	71
1. Deskripsi data penelitian .....	71
a. Pernyataan mengenai variabel tingkat margin.....	71
b. Pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan .....	72
c. Pernyataan mengenai variabel minat nasabah .....	73
2. Uji validitas.....	74
3. Uji realibilitas .....	76
4. Asumsi klasik .....	77
a. Uji normalitas .....	77
b. Uji multikolinieritas .....	78
c. Uji heterokedatisitas .....	79
d. Regresi linier berganda.....	80
5. Uji Hipotesis .....	82
a. Uji T .....	82
b. Uji F.....	84
c. Uji determinasi ( $R^2$ ) .....	85
D. Pembahasan Penelitian .....	86

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perhitungan tingkat margin .....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Definisi variabel dan indikator penelitian .....	51
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	66
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia .....	67
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pendidikan.....	68
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Responden berdasarkan penghasilan perbulan .....	69
Tabel 4.6 Responden berdasarkan pembiayaan yang diterima .....	70
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai variabel tingkat margin.....	71
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan.....	72
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai variabel minat nasabah .....	73
Tabel 4.10 Uji validitas tingkat margin.....	74
Tabel 4.11 Uji validitas kualitas pelayanan .....	75
Tabel 4.12 Uji validitas minat nasabah .....	76
Tabel 4.13 Uji realibilitas .....	77
Tabel 4.14 Uji <i>kolmogof-smirnov</i> .....	78
Tabel 4.15 Uji multikolinieritas .....	79
Tabel 4.16 Uji linier berganda .....	81
Tabel 4.17 Uji T .....	82
Tabel 4.18 Uji F .....	84
Tabel 4.19 Uji determinasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran penelitian .....	42
Gambar 4.1 Uji heterokedatisitas .....	80

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ditengah fenomena tumbuh dan berkembangnya lembaga keuangan syariah menjadi hal yang sudah lama didambakan oleh orang muslim. Lembaga keuangan syariah menjadi solusi yang tepat atas kekhawatiran orang muslim dalam memilih lembaga jasa keuangan. Di Indonesia banyak sekali bank-bank berdiri namun ada juga lembaga keuangan lainnya diantaranya adalah *baitul mal wa tamwil* atau yang sering disebut dengan BMT. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti: zakat, infaq dan sedekah. Adapun *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial.<sup>1</sup>

*Baitul mal wat tamwil* (BMT) merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah yang paling sederhana yang saat ini banyak muncul di Indonesia, bahkan hingga ribuan BMT bergerak dikalangan masyarakat ekonomi bawah yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan ekonomi bagi pengusaha kecil yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang salah satunya disalurkan melalui pembiayaan-pembiayaan.

---

<sup>1</sup>Nurul Huda, Muhammad Heykal, *lembaga keuangan islam tinjauan teoretis dan praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 363.

Tujuan BMT yaitu meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, BMT memiliki usaha bisnis yang bersifat mandiri, yang ditumbuh kembangkan dengan swadaya dan dikelola secara profesional serta berorientasi untuk kesejahteraan anggota dan masyarakat lingkungan. Selain itu, BMT mempunyai peran melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting sistem-sistem syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat.<sup>2</sup>

*Baitul maal wat tamwil* (BMT) Surya Barokah merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip syariah, dengan tujuan menumbuh kembangkan bisnis/usaha mikro dan pedagang kecil dalam rangka mengangkat derajat dan memberdayakan ekonomi secara syariah dalam masyarakat. BMT Surya Barokah sebagai lembaga keuangan syariah yang beroperasi sejak tahun 2010 lebih mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan baik untuk modal tetap maupun untuk modal usaha. Didalam fungsinya sebagai lembaga penyalur dana, BMT membagi produk pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaannya dalam tiga kategori yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, dan pembiayaan dengan prinsip usaha kerja sama.

Produk pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota baik dalam pembiayaan investasi produktif maupun pembiayaan konsumtif.

---

<sup>2</sup>Muhammad ridwan, *manajemen BMT*, (Yogyakarta: UII Press, 2010), hlm. 128-129.

Pembiayaan *murabahah* menjadi produk pembiayaan unggulan BMT karena merupakan produk pembiayaan yang paling sering dipilih anggota BMT dan menjadi salah satu penyumbang besar terhadap pendapatan BMT.

Dalam usahanya menjaring minat calon anggota pembiayaan, BMT tidak hanya bersaing dengan sesama lembaga keuangan syariah namun juga dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam persaingan ini tidak hanya fokus dalam inovasi produk tetapi juga dalam berbagai strategi pelayanan dan taktik pemasaran. Persainganpun menjadi semakin ketat sehingga menuntut kejelian anggota dalam memilih produk-produk yang ditawarkan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah dalam pemberian *margin* atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk *murabahah*.

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan untuk produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukarkan konsumen untuk memiliki atau menggunakan manfaat dari suatu barang dan jasa. Harga yang dimaksud disini adalah harga yang dihasilkan dari harga pokok dan *margin* yang disepakati kedua belah pihak.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Ismail, *perbankan syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011). hlm. 138.

Adapun gambaran tingkat *margin* yang di tetapkan oleh BMT Surya Barokah

kertapati adalah:

**Tabel 1.1**  
**Perhitungan Tingkat Margin**

Pinjaman	Waktu (Bulan)	Margin (1%-3%)	Angsuran		
			Harian	Mingguan	Bulanan
Rp. 1.000.000	1	Rp 30.000	Rp 51.500	Rp 257.500	Rp 1.030.000
Rp. 2.000.000	2	Rp 60.000	Rp 25.750	Rp 128.750	Rp 1.030.000
Rp. 3.000.000	3	Rp 90.000	Rp 17.167	Rp 85.833	Rp 1.030.000
Rp. 4.000.000	4	Rp 120.000	Rp 12.875	Rp 64.375	Rp 1.030.000
Rp. 5.000.000	5	Rp 150.000	Rp 10.300	Rp 51.500	Rp 1.030.000
Rp. 6.000.000	6	Rp 180.000	Rp 8.583	Rp 42.917	Rp 1.030.000
Rp. 7.000.000	7	Rp 210.000	Rp 7.357	Rp 36.786	Rp 1.030.000
Rp. 8.000.000	8	Rp 240.000	Rp 6.438	Rp 32.188	Rp 1.030.000
Rp. 9.000.000	9	Rp 270.000	Rp 5.722	Rp 28.611	Rp 1.030.000
Rp.10.000.000	10	Rp 300.000	Rp 5.150	Rp 25.750	Rp 1.030.000

*Sumber: Data BMT Surya Barokah*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa peminjaman untuk pembiayaan sebesar Rp.1.000.000 dengan tempo waktu 1 bulan dan tingkat *margin* 3% menghasilkan nilai sebesar Rp. 30.000 untuk keuntungan yang diambil pihak BMT, dengan pembayaran angsuran secara harian, mingguan atau bulanan. Untuk harian peminjam harus membayar angsuran sebesar Rp.51.500, mingguan Rp.257.500 dan bulanan sebesar Rp.1.030.000. sedangkan untuk peminjaman Rp.2.000.000 dengan tempo waktu 2 bulan dan tingkat *margin* yang sama maka pihak BMT memperoleh keuntungan sebesar Rp.60.000, dengan angsuran pembayaran, jika harian maka angsuran sebesar Rp.25.750, mingguan Rp.128.750, dan bulanan sebesar Rp.1.030.000, dari keterangan diatas maka yang membedakan dari setiap peminjaman adalah besar pinjaman yang diambil dan lama waktu dalam peminjaman, sehingga menghasilkan angsuran pembayaran yang berbeda dari setiap anggota yang melakukan pembiayaan.

Dari hal ini biasanya dalam penentuan tingkat *margin* lembaga keuangan seperti BMT penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Mereka menjelaskan bahwa beberapa nasabah terkadang belum paham tentang berapa *margin* yang sesuai pada saat ini. Dengan fenomena tersebut biasanya lembaga keuangan syariah (BMT) mulai mematok berapa *margin* yang akan diberikan kepada nasabah yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.<sup>4</sup> Dari tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa tingkat *margin* yang ditetapkan BMT Surya Barokah sangatlah murah, biasanya

---

<sup>4</sup>Azhar Kasim, *Teori Pembuatan Keputusan*. (Jakarta:Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2013),hal. 41.

tingkat *margin* yang murah akan membuat minat nasabah untuk mengambil pembiayaan sangat tinggi.

Selain tingkat *margin*, kualitas pelayanan juga dibutuhkan BMT untuk menarik minat nasabah, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah usaha. Umumnya anggota BMT mempunyai perasaan senang apabila dilayani secara baik oleh petugas BMT. Namun dalam hal ini ada kekurangan yang terdapat pada tempat penelitian yang peneliti lakukan yaitu terkait masalah pelayanan, dimana dalam pembiayaan murabahah yang bersifat konsumtif pihak BMT tidak mencarikan barang yang diinginkan anggota, melainkan hanya memberikan dana dan anggota yang mencari sendiri apa yang menjadi barang kebutuhannya.

Meski begitu sebuah kekurangan tidak dijadikan alasan BMT untuk kalah dari lembaga keuangan syariah yang lain dalam hal pelayanan. Karena BMT Surya Barokah memiliki pelayanan yang lain misalnya keramahtamahan sikap yang diberikan petugas BMT, kecepatan BMT dalam melayani pengambilan pembiayaan, misalnya syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepat mengakses pengajuan pembiayaan, maka hal ini oleh BMT dijadikan sebagai salah satu sarana untuk menarik minat nasabah. Karena bagi BMT keputusan nasabah dalam Mengambil pembiayaan akan dapat meningkatkan eksistensi BMT dalam bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat, di samping itu dengan adanya nasabah yang mengambil pembiayaan menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk pembiayaan tersebut sangat tinggi.

Sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh Deby Meigy Arzena (2012) dalam penelitiannya ia menghasilkan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dalam pengamatan peneliti pada kualitas pelayanan yang dimiliki BMT pada saat ini, apakah mampu menarik minat masyarakat umum untuk menjadi anggota pembiayaan khususnya pada pembiayaan murabahah untuk dapat menghasilkan pengaruh yang positif antara tingkat *margin* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat *Margin* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah” (Studi Kasus Bmt Surya Barokah Kertapati Palembang)**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, yang menjadi permasalahan adalah :

- a. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang ?
- c. Apakah tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah studi kasus BMT Surya Barokah kertapati Palembang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan konsep pemikiran baru. Konsep baru tersebut diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi informasi dalam penelitian selanjutnya dan sumber informasi untuk pihak yang berkepentingan khususnya dalam bidang keuangan syariah.

#### 2. Bagi praktisi

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan pada BMT Surya Barokah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

agar dapat meningkatkan minat nasabah untuk mengambil pembiayaan yang dikeluarkan BMT, dan menjadi bahan penambah wawasan mahasiswa khususnya peneliti dalam hal pembiayaan.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

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

### **BAB II: PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK**

Bab ini menjelaskan tentang tingkat *margin*, kualitas pelayanan, minat nasabah, BMT, pembiayaan murabahah, hukum murabahah, akad rukun dan 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, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

## **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan dari penelitian, kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Implikasi dari penelitian yang menunjukkan kemungkinan penerapannya. Kelebihan dan kekurangan, saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan penulis dan saran bagi penelitian yang akan datang.

Daftar pustaka

Lampiran-lampiran

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tingkat Margin

##### 1. Pengertian Margin

Bank Syariah dan lembaga keuangan syariah sebagai penjual dalam menawarkan harga jual berdasarkan harga pokok yang diberi acuan secara jujur ditambah dengan keuntungan yang diharapkan dari nasabah yang bertindak sebagai pembeli. Sedangkan pembeli melakukan penawaran sebesar harga pokok yang ditambah dengan keuntungan yang diinginkan oleh nasabah.<sup>5</sup>

Bank Syariah menetapkan *margin* keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis *Natural Certainty Contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (*amount*) maupun waktu (*timing*), seperti pembiayaan *murabahan*, *ijarah*, *ijarah muntahia bit tamlik*, *salam dan istishna'*.<sup>6</sup>

Secara teknis, yang dimaksud dengan *margin* keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan *margin* keuntungan secara harian,

---

<sup>5</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 279-280.

<sup>6</sup>Ibid, hlm. 279.

maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari. Perhitungan *margin* keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>7</sup>

Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli atau sewa berdasarkan *murabahah*, *salam*, *istishna'*, dan *ijarah* disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada *plafond* pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.<sup>8</sup>

Dalam penentuan *margin* ini memiliki perhatian lebih dari nasabah yang akan melakukan transaksi pembiayaan murabahah. Karena dengan adanya *margin* ini, nasabah bisa memperkirakan berapa harga yang pantas dari barang yang akan dibeli dari pihak bank syariah ataupun lembaga keuangan syariah. Karena disini *margin* adalah harga perolehan penentu akhir yang diperoleh dari penambahan harga pokok dari *supplier*.

Perlakuan *margin* ini sangat berbeda dengan bunga bank. Karena *margin* ini diperoleh melalui akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang berdasarkan prinsip keadilan. Serta penetapan atau tingkat *margin* ini tergantung dari jenis barang, pembandingan, reputasi mitra dan alat ukur yang digunakan.<sup>9</sup>

Batas maksimal penentuan keuntungan dalam murabahah adalah tidak ada dalil dalam syariah yang berkaitan dengan penentuan keuntungan usaha, sehingga

---

<sup>7</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.280.

<sup>8</sup>Ibid, hlm. 280.

<sup>9</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2008), hlm. 140.

bila melebihi jumlah tersebut dianggap haram. Hal demikian, telah menjadi kaidah umum untuk seluruh jenis barang dagangan di setiap zaman dan tempat. Ketentuan tersebut, karena ada beberapa hikmah, diantaranya:<sup>10</sup>

1. Perbedaan harga, terkadang cepat berputar dan terkadang lambat. Menurut kebiasaan, kalau perputarannya cepat, maka keuntungannya lebih sedikit. Sementara bila perputarannya lambat keuntungannya banyak.
2. Perbedaan penjualan kontan dengan penjualan pembayaran tunda (kredit). Pada dasarnya, keuntungan pada penjualan kontan lebih kecil dibandingkan keuntungan pada penjualan kredit.
3. Perbedaan komoditas yang dijual, antara komoditas primer dan sekunder, keuntungannya lebih sedikit, karena memperhatikan orang-orang yang membutuhkan, dengan komoditas luks, yang keuntungannya diletakkan menurut kebijakan karena kurang dibutuhkan.

Sebagaimana telah dijelaskan, tidak ada riwayat dalam sunnah Nabi yang mengatur pembatasan keuntungan, sehingga tidak boleh mengambil keuntungan melebihi dari yang sewajarnya. Bahkan sebaliknya diriwayatkan dalam suatu hadits yang menetapkan bolehnya keuntungan perdagangan itu mencapai dua kali lipat pada kondisi tertentu, atau bahkan lebih.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2008), hlm. 140.

<sup>11</sup>Ibid, hlm. 140.

## 2. Indikator Dalam Penetapan Tingkat *Margin*

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan *margin* dan bagi hasil di bank syariah antara lain:<sup>12</sup>

### a. Komposisi Pendanaan

Bagi bank syariah yang pendanaannya sebagian besar diperoleh dari dana giro dan tabungan, yang nisbah nasabah tidak setinggi deposito (bahwa bonus/*athaya* untuk giro cukup rendah karena diserahkan sepenuhnya pada kebijakan bank syariah), maka penentuan keuntungan (*margin* atau bagi hasil bagi bank) akan lebih kompetitif jika dibandingkan suatu bank yang pendanaannya porsi terbesar dari deposito.

### b. Tingkat Persaingan

Jika tingkat kompetisi ketat, porsi keuntungan bank tipis, sedangkan pada tingkat persaingan masih longgar bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi.

### c. Resiko Pembiayaan

Pada pembiayaan yang beresiko tinggi, bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi dibanding yang beresiko sedang.

### d. Jenis Nasabah

Yang dimaksud adalah nasabah prima dan nasabah biasa. Bagi nasabah prima, dimana usahanya besar dan kuat, bank cukup mengambil keuntungan tipis,

---

<sup>12</sup>Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014),hal. 157-159.

sedangkan untuk pembiayaan kepada nasabah biasa diambil keuntungan yang lebih tinggi.

e. Kondisi Perekonomian

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

f. Tingkat Keuntungan yang Diharapkan Bank

Secara kondisional, hal ini (*spread bank*) terkait dengan masalah keadaan perekonomian pada umumnya dan juga resiko atas suatu sektor pembiayaan, atau pembiayaan terhadap debitur dimaksud. Namun demikian, apapun kondisinya serta siapapun debiturnya, bank dalam operasionalnya, setiap tahun tertentu telah menetapkan berapa besar keuntungan yang dianggarkan. Anggaran keuntungan inilah yang akan berpengaruh pada kebijakan penentuan besarnya *margin* ataupun nisbah bagi hasil untuk bank.

Dalam menetapkan *margin* keuntungan mempertimbangkan beberapa hal diantaranya *margin* keuntungan yang ditetapkan dalam rapat ALCO bank syariah. Penetapan *margin* keuntungan pembiayaan yang berdasarkan rekomendasi, usul dan saran dari Tim ALCO bank syariah adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

a. *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR)

Yang dimaksud dengan DCMR adalah tingkat *margin* keuntungan rata-rata perbankan syariah, atau tingkat *margin* keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO (*Asset Liability Commite*) sebagai kelompok kompetitor langsung, atau tingkat *margin* keuntungan bank syariah tertentu yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai *competitor* langsung terdekat.

b. *Indirect Competitor's Market Rate* (ICMR)

Yang dimaksud dengan ICMR adalah tingkat suku bunga rata-rata perbankan konvensional, tingkat rata-rata suku bunga beberapa bank konvensional yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai *competitor* tidak langsung, atau tingkat rata-rata suku bunga bank konvensional tertentu yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai *competitor* tidak langsung terdekat.

c. *Expected Competitive Return For Investor* (ECRI)

Yang dimaksud dengan ECRI adalah target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.

---

<sup>13</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta;PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 280-281.

d. *Acquiring Cost*

Yang dimaksud dengan *acquiring cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

e. *Overhead Cost*

Yang dimaksud *overhead cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang tidak langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

Penetapan *margin* yang dilakukan perbankan syariah dipastikan berdasarkan kebutuhan dan kondisi lingkungan yang dihadapi. Dan diasumsikan bahwa bank syariah berada pada pasar persaingan sempurna.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>14</sup> Pelayanan juga dapat di artikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain.<sup>15</sup>

Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. sedangkan kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 211.

<sup>15</sup>Ibid, hlm. 212.

<sup>16</sup>Fandy, Tjipto, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014), hlm. 39.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah ketika sesuatu jelas telah diterima. Kualitas pelayan menjadi suatu keharusan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah.<sup>17</sup>

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terbagi atas kualitas layanan internal dan eksternal.<sup>18</sup>

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah:

- a) Pola manajemen perusahaan.
- b) Penyediaan fasilitas pendukung.
- c) Pengembangan sumber daya manusia.
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e) Pola insentif.

2) Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor:

---

<sup>17</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 220-221.

<sup>18</sup>Ibid, 222.

- a) Berkaitan dengan jasa.
- b) Berkaitan dengan penyediaan barang.

## 2. Indikator Dalam Kualitas Pelayanan

Perusahaan memegang peranan penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Indikator dari sebuah pelayanan biasa diukur melalui beberapa karakteristik diantaranya:<sup>19</sup>

### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain dan *layout* gedung bank syariah yang modern dan tertata, rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen. Selain itu teknologi yang digunakan oleh bank menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan kualitas jasa perbankan yang dinikmati.<sup>20</sup>

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dimensi ini, *pertama* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan

---

<sup>19</sup>Rambat, lupiyoadi, *manajemen pemasaran jasa*, (Jakarta:penerbit salemba empat,2013). Hlm 21-217.

<sup>20</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010). hlm. 197.

seperti yang dijanjikan, *kedua* adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak error.

### 3. Ketanggapan ( *Responsiveness* )

Yaitu terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staff*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

### 4. Jaminan ( *Assurance* )

Yaitu kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manager yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah.

### 5. Empati ( *Emphaty* )

Yaitu aspek yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat *surprice*, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelanggan dari kelompok menengah atas harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter

personal lainnya. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini.<sup>21</sup>

## **C. Minat Nasabah**

### **1. Pengertian Minat Nasabah**

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu, tetapi juga dapat dikatakan sebagai sikap subyek atas dasar adanya kebutuhan dan keingintahuan untuk memenuhi kebutuhan. Dalam kamus umum bahasa Indonesia minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, perhatian, keinginan.<sup>22</sup>

Nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana, sedangkan pengertian nasabah menurut kamus bahasa Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>23</sup> Sedangkan menurut Kasmir nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluan sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau yang ditawarkan oleh bank.

---

<sup>21</sup>Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2009) hlm. 57-75.

<sup>22</sup>W.J.S Poerwadarmanta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai pustaka, 2010), hlm. 1181.

<sup>23</sup>Djaslin, Saladin, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: Mandiri Maju, 2010), hlm. 683.

Sehingga dapat disimpulkan yang dikatakan minat nasabah adalah kecenderungan atau ketertarikan seseorang dalam melakukan sesuatu yang berhubungan dengan keuangan yang melibatkan dirinya dan lembaga keuangan.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, secara garis besar dikelompokkan menjadi dua yaitu: 1) dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian). Dan 2) berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

Ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat, yaitu:<sup>24</sup>

- a. Dorongan dari dalam individu, misal dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain.
- b. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- c. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

Selain itu perlu diperhatikan bahwa keputusan untuk membeli suatu produk dipengaruhi oleh dua hal yaitu sikap dan pendirian orang lain dan faktor situasi yang tidak diantisipasi. Sampai dimana pengaruh orang lain tersebut terhadap minat membeli anggota ditentukan oleh intensitas dari pendirian negatif orang lain terhadap

---

<sup>24</sup>Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2010), hlm. 263-264

alternatif yang disukai anggota dan motivasi anggota untuk menuruti orang lain. Sedangkan pengaruh faktor situasi yang diantisipasi terhadap minat membeli anggota didasarkan pada faktor-faktor seperti pendapatan keluarga yang diharapkan, dan melihat produk yang diharapkan.

### **3. Indikator Minat Beli Nasabah**

Minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan dimasa lalu. Minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari anggota ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk.<sup>25</sup>

Keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu produk timbul setelah anggota mencoba suatu produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka atau tidak suka terhadap produk tersebut. Rasa suka terhadap produk timbul bila anggota mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan anggota. Dengan kata lain produk tersebut mempunyai nilai yang tinggi di mata anggota. Tingginya minat beli ulang ini akan membawa dampak yang positif terhadap keberhasilan produk di pasar.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Tatik Suryani, *Perilaku Konsumsi implikasi pada strategi pemasaran*. (Yogyakarta : Graha Ilmu. 2008) hlm. 55.

<sup>26</sup>Ibid, hlm. 56.

minat beli ulang dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Minat transaksional yaitu kecenderungan seseorang untuk selalu membeli ulang produk yang telah dikonsumsinya.
- b. Minat referensial yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk yang sudah dibelinya, agar juga dibeli oleh orang lain, dengan referensi pengalaman konsumsinya.
- c. Minat preferensial yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsi. Preferensi ini hanya dapat diganti bila terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- d. Minat eksploratif yaitu minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk yang dilanggannannya.

Tujuan melakukan pembelian ulang merupakan suatu tingkat motivasional seorang anggota untuk mengalami perilaku pembelian suatu produk pada saat anggota memiliki tujuan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk dengan merek tertentu, maka pada saat itu pula secara tidak langsung anggota tersebut telah memiliki perilaku loyal serta puas terhadap merek tersebut.

---

<sup>27</sup>Nugroho J. Setiadi, *perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan minat konsumen*, (Jakarta: kencana prenda media grup, 2013), hlm, 321-327.

#### **4. Teori Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Minat Nasabah**

Dari pemaparan teori diatas yang sudah ada maka dapat di tambahkan bahwa tingkat *margin* merupakan salah satu faktor yang ada dalam menentukan berapa keuntungan yang akan diperoleh suatu lembaga keuangan syariah. Dalam penentuan tingkat *margin* ini memiliki perhatian lebih dari nasabah yang akan melakukan transaksi pembiayaan murabahah. Karena dengan adanya *margin*, nasabah bisa memperkirakan berapa harga yang pantas dari barang yang akan dibeli dari pihak lembaga keuangan syariah. Karena disini *margin* adalah harga perolehan penentu akhir yang diperoleh dari penambahan harga pokok dari *supplier*.

Sehingga dapat diketahui bahwa tingkat *margin* sangat mempengaruhi keputusan atau minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah. Karena dalam penentuan ini nasabah dan lembaga harus jeli dalam menentukan berapa kisaran atau persentase tingkat *margin* yang akan ditentukan. Semakin murah atau rendah tingkat *margin* yang ditetapkan suatu lembaga keuangan syariah akan menambah minat nasabah dalam mengambil produk pembiayaan.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup>Aisyah Nur Aini, "pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo", "*jurnal*" vol. 05, no. 01, april 2015.

## **5. Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap minat anggota karena kualitas pelayanan adalah elemen terpenting dari setiap perusahaan jasa yang wajib ditingkatkan.<sup>29</sup> Kualitas pelayanan yang baik misalkan proses, syarat dan ketentuan yang dikeluarkan tidak menyulitkan nasabah maka minat nasabah mengambil keputusan pembiayaan sangat tinggi. Jadi semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang dimiliki BMT maka akan semakin tinggi pula minat anggota terhadap pembiayaan murabahah.

### **D. Pembiayaan**

#### **1. Pengertian Pembiayaan**

Pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Dwi Aryani dan Febriana Rosita, “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, Jakarta: ”*jurnal ilmu administrasi dan organisasi*”, 2010, Vol 17(2).

<sup>30</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 27.

## 2. Jenis Pembiayaan

Sesuai dengan pengembangan produk, maka bank syariah ataupun lembaga keuangan syariah lainnya memiliki banyak jenis pembiayaan. Jenis-jenis pembiayaan pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek:

Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut:<sup>31</sup>

- a. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produktif dalam arti luas untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi.
- b. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau pembiayaan yang diberikan untuk tujuan diluar usaha dan umumnya bersifat perorangan .<sup>32</sup>

Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dapat dibagi menjadi dua hal berikut:<sup>33</sup>

- a. Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan:
  - a) peningkatan produksi, baik secara kuantitatif yaitu jumlah hasil produksi, maupun secara kualitatif, yaitu peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi, dan

---

<sup>31</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 22.

<sup>32</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 244.

<sup>33</sup>Ibid, hlm. 22.

- b) untuk keperluan perdagangan atau peningkatan *utility of place* dari suatu barang.
- b. Pembiayaan investasi, yaitu memenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu.

## **E. Pembiayaan Murabahah**

### **1. Definisi Murabahah**

Murabahah didefinisikan oleh para fuqoha sebagai penjualan barang seharga biaya/harga pokok (*cost*) barang tersebut ditambah *mark-up* atau *margin* keuntungan yang disepakati. Karakteristik murabahah adalah penjuala harus memberi tahu harga yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.<sup>34</sup>

Murabahah merupakan salah satu produk penyaluran dana yang cukup digemari BMT karena karakternya yang *profitable*, mudah dalam penerapan, BMT bertindak sebagai pembeli sekaligus penjual barang halal tertentu yang dibutuhkan nasabah. Besarnya keuntungan yang diambil BMT atas transaksi murabahah tersebut bersifat konstan, dalam pengertian tidak berkembang dan tidak pula berkurang, serta terkait oleh fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap dolar.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 46-47.

<sup>35</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Pebankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 190-191.

## 2. Landasan Hukum Murabahah

Hukum Murabahah adalah *jaiz* atau boleh karena murabahah merupakan akad jual beli yang didalam hukum islam dipersamakan dengan jual beli yang hukumnya adalah *jaiz* atau boleh.<sup>36</sup> Berikut merupakan dasar hukum yang melandasi Murabahah yaitu:

❖ Qs An-Nisa:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”.

❖ Al-hadist dari Suhaib ar-Rumi r.a bahwa Rosulullah SAW bersabda, “*Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh (murabahah), muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk kepentingan rumah, bukan untuk dijual.*” (HR.Ibnu Majah)

---

<sup>36</sup>Nurul Huda, Muhammad Heykal Lembaga Keuangan Islam: *Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 41-42.

### 3. Syarat Dan Rukun Murabahah

Syarat dan rukun murabahah adalah sebagai berikut:<sup>37</sup>

#### a. Rukun Jual Beli

Rukun jual beli menurut jumhur ulama, selain mazhab hanafi, ada 3 atau 4. Menurut jumhur ulama yang 4 rukun dalam jual beli yaitu: orang yang menjual, orang yang membeli, sighthat, dan barang atau sesuatu yang diakadkan. Sedangkan rukun yang ada 3 yaitu: orang yang berakad (penjual dan pembeli), yang diakadkan (harga dan barang yang diakadkan), sighthat (ijab dan qobul).

#### b. Syarat Murabahah

Dalam murabahah dibutuhkan beberapa syarat, antara lain:<sup>38</sup>

1. Mengetahui harga pertama (harga pembelian) baik kedua belah pihak.
2. Mengetahui besarnya keuntungan, mengetahui jumlah keuntungan adalah keharusan, karena ini merupakan bagian dari harga (*tsaman*), sedangkan mengetahui harga adalah syarat sahnya jual beli.
3. Modal hendaknya berupa komoditas yang memiliki kesamaan dan sejenis.
4. Sistem murobahah dalam harta riba hendaknya tidak menisbatkan riba tersebut terhadap harga pertama.
5. Transaksi pertama haruslah sah secara syara’.

---

<sup>37</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Pebankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 201.

<sup>38</sup>Ibid, 203

### c. Syarat-Syarat Akad Jual Beli

Dalam murabahah ada beberapa syarat dalam akad jual beli, antara lain:<sup>39</sup>

#### 1) Syarat mengakadkan akad:

- a. Syarat orang yang berakad, orang berakad harus berakal, bisa membedakan mana yang benar dan yang salah, serta orang yang berakad harus banyak berperan (tempat akad dilaksanakan dalam satu majlis).
- b. Barang yang berakad harus memenuhi syarat antara lain: barangnya harus ada, barangnya berupa harta yang jelas harganya, barangnya dimiliki sendiri artinya terjaga, barang itu dapat diserahkan sewaktu akad.

#### 2) Syarat-syarat pelaksanaan akad:

- a. Pemilikan atau penguasaan, pemilikan adalah penguasaan barang ketika orang yang melakukannya mampu bertasharruf sendiri pada barang itu tanpa ada penghalang syariah.
- b. Dalam barang yang akan diperjual belikan hanya terdapat hak penjual, artinya barang yang dijual tidak ada hak orang lain selain penjual itu sendiri.

---

<sup>39</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Pebankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 205.

#### **4. Jenis-Jenis Pembiayaan Murabahah**

Pembiayaan Murabahah dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu pembiayaan murabahah tanpa pesanan yaitu ada yang beli atau tidak, ada yang pesan atau tidak BMT menyediakan barang dagangannya. Maksudnya penyediaan barang pada murabahah tidak terpengaruh atau tidak ada kaitannya dengan ada tidaknya pesanan. Yang kedua adalah Murabahah berdasarkan pesanan<sup>40</sup>, maksudnya adalah BMT baru akan melakukan transaksi murabahah apabila ada anggota BMT yang memesan barang sehingga penyediaan barang baru dilakukan jika ada yang memesan.

Murabahah berdasarkan pesanan menurut sifatnya dibedakan menjadi dua yaitu bersifat mengikat yang berarti bahwa apabila telah memesan harus dibeli dan bersifat tidak mengikat yang berarti bahwa walaupun anggota BMT telah memesan, anggota dapat menerima ataupun membatalkan pesanan.

#### **F. Baitul Maal Wat Tamwil**

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti: zakat, infaq dan sedekah. Adapun *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana

---

<sup>40</sup>Adiwarwan A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), hlm. 115.

komersial.<sup>41</sup> BMT berungsi sebagai Penghimpun dan penyalur dana, Pencipta dan pemberi likuiditas, Sumber pendapatan, Pemberi informasi, Sebagai satu lembaga keuangan mikro islam yang dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi UMKMK tersebut.<sup>42</sup>

BMT mempunyai peranan yakni Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non islam, Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil, Melepaskan ketergantungan pada rentenir, Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.<sup>43</sup>

## **G. Telaah Pustaka**

“Pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada anggota BMT Agritama Blitar” Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan harga jual terhadap keputusan pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Hasil penelitian bahwa tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dan hasil penelitian yang dilakukan secara bersama-sama juga memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dari hasil yang telah diuji bahwa penetapan harga

---

<sup>41</sup>Nurul huda, Muhammad heykal, *lembaga keuangan islam tinjauan teoretis dan praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 363.

<sup>42</sup>Ibid, hlm. 364.

<sup>43</sup>Ibid, hlm. 364-365.

jual dan tingkat margin sangat menentukan kualitas dan kuantitas dari pembiayaan murabahah. Karena elemen-elemen tersebut saling berhubungan.<sup>44</sup>

“Pengaruh nilai margin pembiayaan terhadap minat nasabah pada produk warung mikro bank syariah mandiri kcp ungaran” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh nilai margin pembiayaan terhadap minat nasabah pada produk warung mikro Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran, bagaimana respon nasabah mengenai margin pembiayaan mikro yang ada di Bank Syariah mandiri KCP Ungaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi, adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan mikro ke Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran karena faktor murah.<sup>45</sup>

“Analisis pengaruh persepsi harga atau margin dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan *murabahah* di koperasi jasa keuangan syariah (studi kasus bmt amal mulia)” hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota sebesar 0,194 atau 19,4 % yang berarti bahwa persepsi harga mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 19,4 %, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota sebesar 0,525 atau 52,5 % yang berarti bahwa

---

<sup>44</sup>Visa Alvi Sa'adah, “Pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada anggota bmt agritama blitar”, *“skripsi”* (Tulung agung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) 2015), (tidak diterbitkan)

<sup>45</sup>Anis Farida, “Pengaruh nilai margin pembiayaan terhadap minat nasabah pada produk warung mikro bank syariah mandiri kcp ungaran”, *“skripsi”* (Salatiga: Jurusan Syariah & Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain) 2014), (tidak diterbitkan)

kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 52,5 % sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai persepsi harga dan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula minat anggota terhadap pembelian produk *murabahah*.<sup>46</sup>

“Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. Sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang.<sup>47</sup>

“Pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga bi terhadap pendapatan margin murabahah pada PT Bank Syariah Mandiri” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga terhadap margin murabahah. penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk. Selama 48 bulan terhitung sejak bulan Januari 2007 sampai dengan Desember 2010. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga BI berpengaruh signifikan terhadap

---

<sup>46</sup>Eva Roviana, “Analisis pengaruh persepsi harga atau margin dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan *murabahah* di koperasi jasa keuangan syariah (studi kasus bmt amal mulia)”, *“skripsi”* (Salatiga: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain) 2015), (tidak diterbitkan)

<sup>47</sup>Deby meigy Arzena, “pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang”. Padang: *“jurnal Akuntansi dan keuangan”*,. 2012. Vol 2(3).

margin murabahah, pembiayaan murabahah berpengaruh signifikan terhadap margin murabahah, dan tingkat suku bunga BI tidak berpengaruh signifikan terhadap margin murabahah.<sup>48</sup>

“Pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga Indonesia terhadap pendapatan margin murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga terhadap pendapatan margin murabahah. Dari hasil penelitian secara simultan pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga bank Indonesia berpengaruh signifikan terhadap pendapatan margin murabahah.<sup>49</sup>

“Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo” hasil penelitian menghasilkan pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin (X) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murābahah* (Y) di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru-Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi X sebesar 0,985, nilai korelasi regresi (R) 0,989, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,977 dan nilai Fhitung > Ftabel pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 3,790 > 1,662.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>Astri Arumdhani, Rini Septiani, “Pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga bi terhadap pendapatan margin murabahah pada pt bank syariah mandiri”, “*Jurnal*” Riset Akuntansi – Volume IV / No.1 / April 2012.

<sup>49</sup>Liana Punama sari dan Lili Syarifi, “Pengaruh pembiayaan murobahah dan tingkat suku bunga Indonesia terhadap pendapatan margin murobahah pada PT. Bank Syariah Mandiri”, “*jurnal akuntansi*”.

<sup>50</sup>Aisyah Nur Aini, “Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo”, “*jurnal*” Vol. 05, No. 01, April 2015.

“pengaruh perubahan tingkat suku bunga kredit bank konvensional dan tingkat suku bunga bank indonesia terhadap pembiayaan bank islam berbasis *Murabahah*” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan suku bunga kredit bank konvensional memiliki pengaruh terhadap nilai equivalent rate pembiayaan murabahah di bank islam, meskipun perubahan tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi jumlah total pembiayaan murabahah. perubahan jumlah total pembiayaan lebih dipengaruhi oleh pergerakan tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh bank indonesia (*Bi rate*).<sup>51</sup>

“Analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di bmt se-kabupaten jepara” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor biaya operasional, *risk of cost*, dan rata-rata margin pasar berpengaruh signifikan terhadap penetapan *profit margin* pada pembiayaan *murabahah* di BMT Se-Kabupaten Jepara. Sedangkan faktor *cost of fund* dan *profit target* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *profit margin* pada pembiayaan *murabahah* di BMT Se-Kabupaten Jepara.<sup>52</sup>

“Pengaruh tingkat risiko pembiayaan musyarakah dan pembiayaan murabahah terhadap tingkat profitabilitas bank syariah (studi pada bank aceh syariah cabang banda aceh)” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) risiko pembiayaan

---

<sup>51</sup>Rianto Anugerah Wicaksono, “pengaruh perubahan tingkat suku bunga kredit bank konvensional dan tingkat suku bunga bank indonesia terhadap pembiayaan bank islam berbasis *Murabahah*”, “*Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*” Vol 13 No 3, 2015 Terindeks dalam Google Scholar.

<sup>52</sup>Fithria Aisyah Rahmawati, dan Wahibur Rokhman, “Analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di bmt se-kabupaten jepara”, “*jurnal Equilibrium*”, Vol. 3, No. 2, Desember 2015.

musyarakah dan risiko pembiayaan murabahah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh (2) pengujian secara parsial menunjukkan bahwa risiko pembiayaan musyarakah berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh (3) secara parsial memperlihatkan bahwa risiko pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh.<sup>53</sup>

Dari penelitian-penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang diperoleh sangatlah beragam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah peneliti menggunakan tingkat *margin* dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan minat nasabah sebagai variabel terikat terhadap pembiayaan *murabahah* di BMT Surya Barokah Kertapati Palembang.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada anggota bmt agritama blitar (Visa Alvi Sa'adah, 2015).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan harga jual terhadap keputusan pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Hasil penelitian bahwa tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan. Dan hasil penelitian yang dilakukan secara	Meneliti tentang tingkat margin pada variabel (X) independen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu keputusan pembiayaan murabahah pada anggota bmt agritama blitar

<sup>53</sup>Fauzan Fahrul, Muhammad Arfan, Darwanis, "Pengaruh tingkat risiko pembiayaan musyarakah dan pembiayaan murabahah terhadap tingkat profitabilitas bank syariah (studi pada bank aceh syariah cabang banda aceh)", "Jurnal Akuntansi" ISSN 2302-0164 Volume 2, No. 1, November 2012.

		bersama-sama juga memiliki pengaruh yang positif signifikan.		
2	Pengaruh nilai margin pembiayaan terhadap minat nasabah pada produk warung mikro bank syariah mandiri kcp ungaran (Anis Farida, 2014).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan mikro ke Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran karena faktor murah.	Meneliti tentang nilai margin pada variabel independen (X).	Pada variabel (Y) dependen yaitu minat nasabah pada produk warung mikro bank syariah mandiri kcp ungaran
3	Analisis pengaruh persepsi harga atau margin dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota dalam membeli produk pembiayaan <i>murabahah</i> di koperasi jasa keuangan syariah (studi kasus BMT amal mulia) (Eva Roviana, 2015).	Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota sebesar 0,194 atau 19,4 % yang berarti bahwa persepsi harga mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 19,4 %, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota sebesar 0,525 atau 52,5 % yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 52,5 % sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai persepsi harga dan kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula minat anggota terhadap pembelian produk <i>murabahah</i> .	Meneliti tentang margin pada pembiayaan <i>murabahah</i> pada variabel X.	Pada variabel (Y) dependen yaitu minat anggota dalam membeli produk pembiayaan <i>murabahah</i> di koperasi jasa keuangan syariah (studi kasus bmt amal mulia)
4	Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang (Deby	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. Sedangkan kepercayaan	Meneliti tentang kualitas pelayanan pada variabel X.	Pada variabel (Y) dependen yaitu loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Muaro Pdang.

	meigy Arzena, 2012).	berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang.		
5	Pengaruh pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga bi terhadap pendapatan margin murabahah pada PT. Bank Syariah mandiri (Astri Arumdhani, Rini Septiani, 2012).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pembiayaan murabahah dan tingkat suku bunga BI berpengaruh signifikan terhadap margin murabahah, pembiayaan murabahah berpengaruh signifikan terhadap margin murabahah, dan Tingkat suku bunga BI tidak berpengaruh signifikan terhadap margin murabahah.	Meneliti tentang pembiayaan murabahah pada variabel X.	Pada variabel (Y) dependen yaitu pendapatan margin murabahah pada PT. Bank Syariah mandiri.
6	Pengaruh pembiayaan murobahah dan tingkat suku bunga Indonesia terhadap pendapatan margin murobahah pada PT. Bank Syariah Mandiri (Liana Punama sari dan Lili Syarifi, 2012).	Dari hasil penelitian secara simultan pembiayaan murobahah dan tingkat suku bunga bank Indonesia berpengaruh signifikan terhadap pendapatan margin murobahah dan secara parsial sebaliknya.	Meneliti tentang pembiayaan murobahah pada variabel X independen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu pendapatan margin murobahah pada PT. Bank Syariah Mandiri.
7	Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT sidogiri cabang waru sidoarjo (Aisyah Nur Aini, 2015).	Hasil penelitian menghasilkan pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin (X) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan <i>murabahah</i> (Y) di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru-Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi X sebesar 0,985, nilai korelasi regresi (R) 0,989, koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) sebesar 0,977 dan nilai Fhitung >	Meneliti tentang tingkat margin pada variabel X independen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT sidogiri cabang waru sidoarjo.

		Ftabel pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 3,790 > 1,662.		
8	Pengaruh perubahan tingkat suku bunga kredit bank konvensional dan tingkat suku bunga bank indonesia terhadap pembiayaan bank islam berbasis Murabahah, (Rianto Anugerah Wicaksono, 2015)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan suku bunga kredit Bank Konvensional memiliki pengaruh terhadap nilai equivalent rate pembiayaan murabahah di Bank Islam, meskipun perubahan tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi jumlah total pembiayaan murabahah. Perubahan jumlah total pembiayaan lebih dipengaruhi oleh pergerakan tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh Bank Indonesia ( <i>BI rate</i> ).	Meneliti tentang pembiayaan murabahah pada variabel dependen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu pembiayaan bank islam berbasis Murabahah.
9	Analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di BMT se-kabupaten jepara ( <i>Fithria Aisyah Rahmawati, dan Wahibur Rokhman, 2015</i> ).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor biaya operasional, <i>risk of cost</i> , dan rata-rata margin pasar berpengaruh signifikan terhadap penetapan <i>profit margin</i> pada pembiayaan murabahah di BMT Se-Kabupaten Jepara. Sedangkan faktor <i>cost of fund</i> dan <i>profit target</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>profit margin</i> pada pembiayaan murabahah di BMT Se-Kabupaten Jepara.	Meneliti tentang penetapan margin pada variabel (X) independen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu Analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di BMT se-kabupaten jepara
10	Pengaruh tingkat risiko pembiayaan musyarakah dan pembiayaan murabahah terhadap tingkat profitabilitas bank syariah (studi pada bank aceh syariah cabang banda aceh),	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) risiko pembiayaan musyarakah dan risiko pembiayaan murabahah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh (2) pengujian secara parsial	Meneliti tentang pembiayaan murabahah pada variabel (X) independen.	Pada variabel (Y) dependen yaitu tingkat profitabilitas bank syariah (studi pada bank aceh syariah cabang banda aceh).

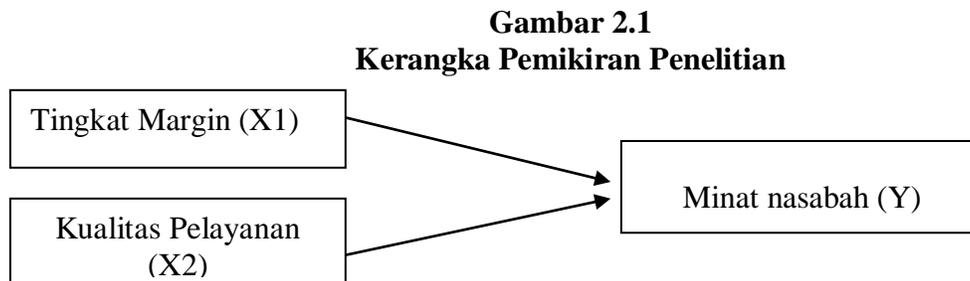
	(Fauzan Fahrul, Muhammad Arfan, Darwanis, 2012).	menunjukkan bahwa risiko pembiayaan musyarakah berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh (3) secara parsial memperlihatkan bahwa risiko pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas bank syariah Banda Aceh.		
--	--	---	--	--

Sumber: jurnal dan skripsi

## H. Kerangka Berfikir

Kerangka penelitian merupakan *sintesa*<sup>54</sup> dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka penelitian dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya.

Dari hasil penjabaran teori diatas mengenai masing-masing variabel, maka dapat dirumuskan suatu kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Sumber : Data sekunder yang diolah, 2017

<sup>54</sup>Sugiyono, *metode penelitian pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 95.

## **I. Pengembangan Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dapat diartikan jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### **1. Pengaruh Tingkat *Margin* Terhadap Minat Nasabah**

Tingkat margin merupakan faktor yang ada dalam menentukan berapa keuntungan yang akan diperoleh. Dalam penentuan margin ini memiliki perhatian lebih dari nasabah yang akan melakukan transaksi pembiayaan *murabahah*. Karena dengan adanya margin ini, nasabah bisa memperkirakan berapa harga yang pantas dari barang yang akan dibeli dari pihak Bank Syariah ataupun Lembaga Keuangan Syariah. Karena disini margin adalah harga perolehan penentu akhir yang diperoleh dari penambahan harga pokok dari supplier.

Terdapat beberapa penelitian mengenai tingkat margin diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Visa Alvi Sa'adah (2015) yang menyatakan bahwa variabel tingkat *margin* mempengaruhi keputusan pembiayaan murabahah Berbeda dengan penelitian Suwarnidan Mayasari (2011) yang menyatakan tidak ada pengaruh dari tingkat margin terhadap minat anggota atau nasabah. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

$H_1 =$  Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat *margin* terhadap minat nasabah pada Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Baarokah Kertapati Palembang.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

Pelayanan menjadi indikator yang juga menjadi perhatian penting dalam penelitian ini. Dan karena kualitas pelayanan merupakan indikator penting untuk diperhatikan, karena terdapat sebagian peneliti yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota dalam mengambil pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan oleh BMT. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Fure (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat nasabah dan Penelitian yang dilakukan Deby Meigy Arzena (2012) menyatakan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Kemudian peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

*H<sub>2</sub> = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Baarokah Kertapati Palembang.*

## **3. Pengaruh Tingkat *Margin* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah**

Tingkat margin merupakan suatu tingkat keuntungan yang akan diberikan dengan menghindari unsur keterpaksaan. Karena penetapan tingkat margin ini dilakukan antar kesepakatan kedua belah pihak yang sama-sama menyetujui berapa kisaran persentase margin yang akan ditetapkan. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang menimbulkan perasaan senang terhadap

diri seseorang. Aka dari itu jika tingkat margin yang ditetapkan dalam suatu pembiayaan murah akan cenderung lebih menarik minat nasabah, begitupun dengan kualitas pelayanan yang baik. dengan ini peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

*H<sub>3</sub> = Terdapat pengaruh yang signifikan anatara tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian di lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang bertujuan memecahkan masalah yang bersifat teoritis konseptual, cenderung tidak berpengaruh langsung dengan penentuan kebijakan dan tindakan. Pengembangan dan evaluasi konsep-konsep teoritis, memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori. Jenis penelitian peneliti adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan atau hipotesis.<sup>55</sup>

#### **B. Sumber Data**

##### 1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh melalui penelitian dari sumber pertamanya baik melalui responden maupun hasil pengamatan.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil dari kuisioner yang disebarkan kepada anggota BMT Surya Barokah yang mengambil pembiayaan murabahah.

---

<sup>55</sup>Sugiyono, *metode penelitian pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hlm. 16.

<sup>56</sup>Sumadi Suryabrata, *metodologi penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 39.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil bacaan dari buku-buku, majalah maupun kepustakaan yang lain yang ada hubungannya dengan permasalahan yang di hadapi.<sup>57</sup> Data sekunder internal dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari data dokumen-dokumen yang berkenaan dengan tingkat *margin* pada BMT Surya Barokah. Sedangkan data eksternal dalam penelitian ini adalah data yang bisa diperoleh dari studi kepustakaan dari jurnal, majalah, buku, data statistik, dan internet.

### **C. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di *Baitul Mal Wat-Tamwil* (BMT) Surya Barokah Kertapati Palembang yang berada di jalan ki merogan, Sumatera no. 511, ogan baru, kertapati, kota Palembang sumatera selatan.

### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup>Sumadi Suryabrata, *metodologi penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 39.

<sup>58</sup>Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta bandung, 2011) hlm. 80.

Maka dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah sebanyak 250 nasabah. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>59</sup> Untuk menentukan sampel ini, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:<sup>60</sup>

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

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan

Jumlah populasi adalah 250 dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ &= \frac{250}{1 + 250 (0,1)^2} \\ &= \frac{250}{3,5} \\ &= 71 \end{aligned}$$

Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 71.

---

<sup>59</sup>Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta bandung, 2011), hlm. 80.

<sup>60</sup>Ibid, hlm. 181.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh nasabah sebagai responden.<sup>61</sup> Responden dalam penelitian ini yaitu anggota BMT Surya Barokah yang mengambil pembiayaan murabahah. Pertanyaan dalam kuisisioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang berpedoman pada indikator-indikator variabel. Untuk memudahkan responden menjawab pertanyaan atau pernyataan dari penulis, penulis menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>62</sup>

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| 1. SS = Sangat Setuju        | diberi skor 5 |
| 2. ST = Setuju               | diberi skor 4 |
| 3. RG = Ragu-ragu            | diberi skor 3 |
| 4. TS = Tidak setuju         | diberi skor 2 |
| 5. STS = Sangat Tidak Setuju | diberi skor 1 |

---

<sup>61</sup>Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta bandung, 2011) hlm. 142

<sup>62</sup>Ibid, hlm. 93-94.

b. Dokumentasi

Yaitu data yang diambil dari hasil-hasil penelitian sebelumnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini, dokumentasi berupa arsi-arsip yang ada pada BMT Surya Barokah berupa data-data yang boleh dipublikasikan dan artikel-artikel yang bersumber dari internet.

## F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi penelitian yang memberikan pada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau cara menghitung variabel.

Variabel penelitian yang digunakan adalah:

- a. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.<sup>63</sup>  
Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah tingkat margin sebagai X1 dan kuitas pelayanan sebagai X2.
- b. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah jumlah nasabah yang di simbolkan dengan huruf Y.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup>Juliansyah Nor, *metodologi penelitian*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 48.

<sup>64</sup>Ibid, hlm. 49.

Dari penjelasan diatas maka definisi variabel dan indikator penelitian dari masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Variabel dan indikator penelitian**

<b>NO</b>	<b>Variabel dan definisi penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
1.	Tingkat <i>margin</i> (X1) Tingkat <i>margin</i> adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan <i>margin</i> keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari. Perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komposisi pendanaan</li> <li>- Tingkat persaingan</li> <li>- Resiko pembiayaan</li> <li>- Jenis nasabah</li> <li>- Kondisi perekonomian</li> <li>- Tingkat keuntungan yang diharapkan bank (BMT)</li> </ul>	Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X2) Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)</li> <li>- <i>Reability</i> (Kehandalan)</li> <li>- <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)</li> <li>- <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>- <i>Emphaty</i> (Empati)</li> </ul>	Likert
3.	Minat Nasabah (Y) Minat nasabah adalah perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu, tetapi juga dapat dikatakan sebagai sikap subyek atas dasar adanya kebutuhan dan keingintahuan untuk memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan jasa lembaga keuangan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transaksional (ketertarikan)</li> <li>- Referensial (keyakinan)</li> <li>- Prefensial (keinginan)</li> <li>- Eksploratif (pencarian informasi)</li> </ul>	Likert

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2017

## **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian dengan harapan akan mendapatkan data atau informasi yang akurat. Dan uji yang biasa digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

### **a. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan, atau menguraikan data sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh informasi tanggapan responden terhadap ketiga variabel penelitian, yaitu variabel tingkat margin, kualitas pelayanan dan minat nasabah pada pembiayaan murabahah pada BMT Surya Barokah kertapati Palembang.

### **b. Uji Validitas**

Uji Validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap.<sup>65</sup> Pengujian validitas item dalam penelitian ini penulis menggunakan *metode corrected item total correlation*.

---

<sup>65</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014) hlm. 51.

Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel correlations, jika butir pertanyaan itu valid maka terdapat (\*) pada pearsoncorrelations pada tabel terlampir.<sup>66</sup>

### c. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tepat konsisten jika pengukuran diulang kembali, metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,5. Menurut sekaran, realibilitas kurang dari 0,5 adalah kurang baik sedangkan 0,6 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014) hlm. 51.

<sup>67</sup>Ibid, hlm. 64.

#### **d. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan tahapan penting dalam proses analisis regresi. Pelanggaran terhadap asumsi klasik berarti model regresi yang diperoleh tidak banyak bermanfaat dan kurang valid. Uji asumsi klasik berguna untuk melengkapi uji statistik. Uji asumsi klasik terdiri dari :<sup>68</sup>

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas sebaran dimaksudkan untuk mengetahui apakah skor variabel yang diteliti mengikuti distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik *kolmogrov-smirnov* (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,05$ , sebaliknya jika nilai signifikannya  $< 0,05$  maka sebarannya dinyatakan tidak normal.<sup>69</sup>

Hipotesis yang dikemukakan:

Ho = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig  $> 0,05$ )

Ho = data residual tidak berdistribusi normal (symp. Sig  $< 0,05$ )

---

<sup>68</sup>Aprilinda Ramadhina, Islandscrip, *SPSS Untuk UKM*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2011) hlm. 12-13

<sup>69</sup>Sutrisno Hadi, *seri program statistic-versi*. 2000 (Yogyakarta: universitas gajah mada, 2000), hlm. 102.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.<sup>70</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance inflation factors*) dan nilai tolerance.

Pengambilan keputusan dengan melihat nilai tolerance:

- a. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih besar 0,10.
- b. Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai VIF (*Variance inflation factors*):

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
2. Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang terjadi heterokedastisitas.

---

<sup>70</sup>Imam Ghozali, aplikasi *analisis multivariate dengan program (edisi ketujuh)*, (Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro. 2013), hlm. 105.

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID<sup>71</sup>. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dasar analisis heterokedastisitas yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda, yaitu suatu analisis yang mengukur pengaruh antar variabel yang melibatkan lebih dari dua variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>72</sup>

Berikut model persamaan dari pengaruh tingkat *margin* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

---

<sup>71</sup> Imam Ghozali, aplikasi *analisis multivariate dengan program (edisi ketujuh)*, (Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro. 2013), hlm. 113.

<sup>72</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014) hlm. 148.

Dimana:

- Y : minat nasabah  
a : konstanta  
 $B_{1-2}$  : koefesien regresi  
 $X_1$  : tingkat *margin*  
 $X_2$  : kualitas pelayanan  
e : Eror/sesatan

#### e. Uji Hipotesis

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

##### 1. Uji T

Uji T (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi.<sup>73</sup>

Hipotesis tingkat margin ( $b_1$ )

$H_0$  = Tingkat *margin* secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

---

<sup>73</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014) hlm. 161.

$H_a$  = Tingkat *margin* secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

Hipotesis kualitas pelayanan ( $b_2$ )

$H_0$  = kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

$H_a$  = kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

## 2. Uji F

Uji F yaitu uji koefisien secara bersama-sama, untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.<sup>74</sup>

Hipotesis

$H_0$  = Tingkat *margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

$H_a$  = Tingkat *margin* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.

---

<sup>74</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014) hlm. 157.

### **3. Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel antara dan variabel antara terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berbeda antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel antara dan terikat atau merupakan indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan dari perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika ( $R^2$ ) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Perusahaan**

##### **1. Gambaran Umum BMT Surya Barokah**

*“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksaanya”. (Al-Maidah : 2)*

*“Barang siapa meminjamkan (harta) kepada orang lain, maka pahala sedekah akan terus mengalir kepadanya setiap hari dengan jumlah sebanyak orang yang dipinjamkan sampai pinjamannya itu dikembalikan”. (HR. Muslim)*

*Baitul maal wat tamwil (BMT) Surya Barokah adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip syariah, dengan tujuan menumbuh kembangkan bisnis/usaha mikro dan pedagang kecil dalam rangka mengangkat derajat dan memberdayakan ekonomi secara syariah dalam masyarakat. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan perbankan untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (missal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak islam dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.*

BMT Surya Barokah sebagai lembaga keuangan syariah beroperasi sejak tahun 2010 yang lebih mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan baik untuk modal tetap maupun untuk modal usaha. Dalam kenyataannya para pengusaha kecil dan menengah ternyata lebih dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi kritis sekalipun dan tetap dapat memberikan tingkat keuntungan lembaga keuangan yang besar. Hal ini dikarenakan mereka dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan usaha yang selalu berubah, serta dengan pengelolaan usaha yang sangat efisien.

Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh pengusaha kecil dan menengah adalah kurangnya dukungan permodalan. BMT Surya Barokah sebagai lembaga keuangan syariah yang memiliki fungsi sebagai lembaga *intermediary* (penghubung) antara investor/orang kaya (*aghniya'*) dengan para pengusaha mikro dan kecil, berusaha menyalurkan dana dari lembaga keuangan sebagai modal dalam pengembangan usaha mikro dan kecil tersebut. Dengan berinvestasi di BMT Surya Barokah, dana anda akan lebih bermanfaat bagi orang lain, meningkatkan kesejahteraan pekonomian umat dan mendapatkan keberkahan dengan pola bagi hasil yang lebih menguntungkan.

## **2. Sejarah Berdirinya BMT Surya Barokah**

BMT Surya Barokah didirikan pada tanggal 02 Rajab 1431 H atau 20 Juli 2010. Oleh 23 anggota pendiri yang terdiri dari latar belakang yang berbeda seperti pegawai swasta, wiraswasta pensiun Bank Syariah, PNS, Dosen UMP, IAIN dan lain sebagainya yang memiliki kesatuan visi dan misi untuk membangun masyarakat yang islami. Dengan SK PINBUK Nomor : *048/PINBUK-SS/VIII/2010* yang berbadan hukum koperasi syariah (KOPSYAH), Nomor : *926/BH/VII.7/2011*. Adapun izin siup dengan Nomor : *503/SIUP.K/4057/KPPT/2013*.

## **3. Visi dan Misi BMT Surya Barokah**

### **a. Visi**

Meningkatkan kualitas anggota, keluarga dan masyarakat disekitar yang selamat, damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha dan kelompok usaha masyarakat (POKUSMA) berlandaskan asas dan prinsip-prinsip islam yang dasarnya maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan kehati-hatian.

### **b. Misi**

Mengembangkan POKUSMA dan berlandaskan asas dan prinsip-prinsip islam yang dasarnya maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan kehati-hatian sehingga terwujud kualitas anggota, keluarga, dan masyarakat disekitar yang selamat, damai dan sejahtera.

#### **4. Produk BMT Surya Barokah**

##### **a. Baitul Maal MPZ (Manajemen Pengelola Zakat) Dompot Dhuafa**

Menghimpun dana dari pengurus, pengelola dan masyarakat umum berupa zakat, infaq, sadaqoh dan wakaf yang dikelola secara professional untuk memelihara amanah agar menuai barokah dan menentramkan jiwa.

Program penyaluran dana ziswaf ini diantaranya :

1. Beasiswa pendidikan
2. Santunan untuk pedagang lansia
3. Bingkisan lebaran untuk anak yatim
4. Kegiatan sosial keagamaan meliputi TPA/TPQ
5. Pembiayaan qordhul hasan
6. Pendayagunaan wakaf untuk kegiatan usaha produktif

##### **b. Pembiayaan**

###### **1. Pembiayaan Murabahah**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Berdasarkan prinsip jual beli (*Akad Murabahah*)
2. Untuk keperluan barang produktif dan konsumtif
3. Dengan pembayaran secara angsuran (harian, mingguan, bulanan)
4. Margin 3-4% per bulan dari pembiayaan
5. Margin/bagi hasil yang diberikan ke BMT ditetapkan melalui kesepakatan kedua belah pihak

## 2. PSKM (Pembiayaan Skala Modal Kecil)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Berdasarkan prinsip jual beli (Akad *Murabahah*)
2. Margin 10% dari pembiayaan
3. Pembiayaan berkisar 100 ribu – 500 ribu
4. Khusus pedagang kecil yang berpendapatan kurang dari 50 ribu perhari
5. Pembiayaan dalam jangka waktu 40 hari dengan angsuran harian
6. Komposisi bagi hasil disepakati kedua belah pihak

### c. Simpanan

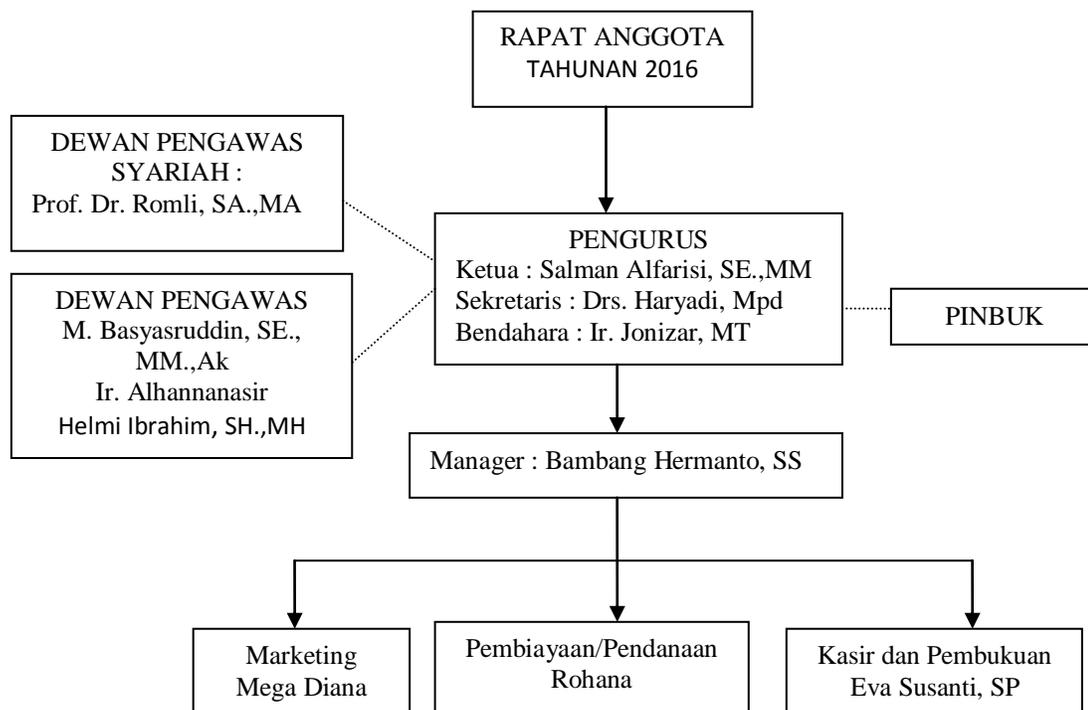
Simpanan ini merupakan kegiatan dimana pemilik harta (*shohibul maal*) mempercayakan uang tabungannya kepada BMT Surya Barokah dengan akad wadiah dan mudharabah, kemudian dari tabungan akan disalurkan untuk membiayai para pedagang (*mitra*) untuk dijadikan tambahan/modal usaha-usaha yang halal tanpa mengurangi simpanan nasabah.

Simpanan di BMT Surya Barokah ini ada bermacam-macam diantaranya :

1. Simpanan wadiah (*si wadiah*) yaitu simpanan yang bersifat titipan tanpa biaya administrasi per bulan.
2. Simpanan pendidikan barokah (*si sabar*) yaitu simpanan khusus bagi pelajar, dimana simpanan ini bisa diambil menjelang kenaikan kelas.
3. Simpanan aqiqah (*si qiqah*) yaitu simpanan yang diperuntukkan bagi orang yang berencana untuk melaksanakan aqiqah.

4. Simpanan walimah (*si wali*) yaitu simpanan khusus untuk persiapan pernikahan baik berupa uang maupun emas.
5. Simpanan idul fitri (*si fitri*) yaitu simpanan untuk persiapan kebutuhan menjelang hari raya idul fitri.
6. Simpanan berjangka (*deposito*) yaitu simpanan berjangka minimal 1 juta dalam jangka waktu 3, 6, 12 bulan dengan sistem bagi hasil (ekuivalen 1%).

## 5. Struktur Organisasi BMT Surya Barokah



Sumber : Data BMT Surya Barokah

## B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisa, terlebih dulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah BMT surya barokah kertapati Palembang itu sendiri. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 71 responden/orang. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 15 pertanyaan untuk tingkat margin, 13 pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan 11 pertanyaan untuk minat nasabah, keseluruhan kuisisioner ini diolah dengan bantuan SPSS versi 16.

Setelah melakukan pengkoreksian terhadap jawaban responden maka dilakukan skoring terhadap jawaban tersebut. Dalam hal ini digunakan angka 1 sampai 5 untuk mencari skor jawaban responden tersebut dengan menggunakan skala likert.

Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

### a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	39	54,9%
Perempuan	32	45,1%
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 39 orang dengan persentase sebesar 54,9% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 32 orang dengan persentase sebesar 45,1%. Dari

keseluruhan responden yang berjumlah 71 orang yang dominan menggunakan pembiayaan murabahah pada BMT Surya Barokah adalah berjenis kelamin laki-laki.

#### **b. Responden berdasarkan usia**

Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia Responden (tahun)	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	1	1,4%
20-29 tahun	27	38,0%
30-39 Tahun	36	50,7%
40-49 Tahun	7	9,9%
> 50 tahun	-	-
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berusia < 20 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 1,4%, usia 20-29 tahun berjumlah 27 orang dengan persentase 38,0%, usia 30-39 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase 50,7%, dan responden yang berusia 40-49 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 9,9%. Dapat dilihat dari usia responden tersebut bahwa sebagian besar peminat pembiayaan murabahah berumur 30-39 tahun.

#### **c. Responden Berdasarkan Pendidikan**

Adapun deskripsi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan Respon	Jumlah	Persentase
SD	8	11,3%
SMP	8	11,3%
SMA	32	45,1%
Perguruan Tinggi	23	32,4%
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD berjumlah 8 orang dengan persentase 11,3%, pendidikan SMP berjumlah 8 orang dengan persentase 11,3%, pendidikan SMA berjumlah 32 orang dengan persentase 45,1%, dan pendidikan perguruan tinggi berjumlah 23 orang dengan persentase 32,4%, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang minat menggunakan pembiayaan murabahah kebanyakan berpendidikan SMA.

**d. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Adapun deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
Pedagang	25	35,2%
PNS	4	5,6%
Wiraswasta	18	25,4%
Lainnya	24	33,8%
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berkerja sebagai pedagang berjumlah 25 orang dengan persentase 35,2%, PNS berjumlah 4 orang dengan persentase 5,6%, sebagai wiraswasta berjumlah 18 orang dengan

persentase 25,4%, dan yang bekerja lainnya berjumlah 24 orang dengan persentase 33,8%, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang minat menggunakan pembiayaan murabahah bekerja sebagai pedagang.

**e. Responden berdasarkan penghasilan perbulan**

Adapun deskripsi responden berdasarkan penghasilan perbulan dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Responden berdasarkan penghasilan perbulan**

Penghasilan Responden Perbulan	Jumlah	Persentase
Rp < 500.000	-	-
Rp > 500.000	22	31,0%
Rp 1.000.000	27	38,0%
Rp 1.500.000	14	19,7%
Rp 2.000.000	7	9,9%
Rp 3.000.000	1	1,4%
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berpenghasilan Rp < 500.000 berjumlah 22 orang dengan persentase 31,0%, responden yang berpenghasilan Rp1000.000 berjumlah 27 orang dengan persentase 38,0%, responden yang berpenghasilan Rp1500.000 berjumlah 14 orang dengan persentase 19,7%, yang berpenghasilan Rp2000.000 berjumlah 7 orang dengan persentase 9,9%, dan yang berpenghasilan Rp3000.000 berjumlah 1 orang dengan persentase 1,1%. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang minat menggunakan pembiayaan murabahah rata-rata yang mempunyai pengasilan perbulannya sebesar Rp1000.000.

**f. Responden berdasarkan Pembiayaan yang diterima**

Adapun deskripsi responden berdasarkan pembiayaan yang diterima dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Responden berdasarkan pembiayaan yang diterima**

Pembiayaan Yang Diterima Responden	Jumlah	Persentase
Rp $\leq$ 500.000	-	-
Rp 500.000	4	5,6%
Rp 1.000.000	7	9,9%
Rp 1.500.000	3	4,2%
Rp 2.000.000	47	66,2%
Rp $\geq$ 2.000 000	10	14,1%
Total	71	100%

*Sumber : Data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang menerima pembiayaan sebesar Rp500.000 berjumlah 4 orang dengan persentase 5,6%, responden yang menerima pembiayaan Rp1000.000 berjumlah 7 orang dengan persentase 9,9%, responden yang menerima pembiayaan Rp1500.000 berjumlah 3 orang dengan persentase 4,2%, yang menerima pembiayaan Rp2000.000 berjumlah 47 orang dengan persentase 66,2%, dan yang menerima pembiayaan Rp $\geq$  2000.000 berjumlah 10 orang dengan persentase 14,1%. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan pembiayaan murabahah rata-rata menerima pembiayaan sebesar Rp2000.000.

## C. Analisis Data

### 1. Deskripsi Data Penelitian

Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator-indikator dan juga perhitungan skor bagi variabel independen yaitu tingkat margin, kualitas pelayanan dan minat nasabah dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Pernyataan mengenai variabel tingkat margin (X1)

Adapun tanggapan responden mengenai variabel tingkat margin dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4. 7**  
**Tanggapan responden mengenai variabel tingkat margin**

No	Item pertanyaan	Keterangan Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	X1.1	6	36	21	7	1
2	X1.2	5	28	27	8	3
3	X1.3	-	34	28	6	3
4	X1.4	5	41	18	6	1
5	X1.5	7	41	17	4	2
6	X1.6	6	37	21	6	1
7	X1.7	1	36	21	4	3
8	X1.8	5	42	19	5	-
9	X1.9	7	41	17	4	2
10	X1.10	7	30	25	8	1
11	X1.11	3	36	25	7	-
12	X1.12	5	40	20	5	1
13	X1.13	4	36	23	7	1
14	X1.14	1	36	27	4	3
15	X1.15	6	43	19	3	-
	Total	68	557	328	84	22

*Sumber: Data primer (kuisisioner) yang diolah peneliti (2017)*

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa rata-rata jawaban dari setiap poin pertanyaan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel tingkat margin dengan indikator komposisi pendanaan, tingkat persaingan, resiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan yang diharapkan BMT rata-rata menjawab setuju dengan total jawaban sejumlah 557.

**b. Pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan (X2)**

Adapun tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4. 8**  
**Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan**

No	Item pertanyaan	Keterangan Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	X2.1	1	30	31	9	-
2	X2.2	-	36	28	7	-
3	X2.3	8	21	32	10	-
4	X2.4	-	36	28	7	-
5	X2.5	5	18	39	8	1
6	X2.6	-	27	33	10	1
7	X2.7	1	27	32	10	1
8	X2.8	-	34	29	8	-
9	X2.9	1	22	34	12	2
10	X2.10	1	24	37	8	1
11	X2.11	-	42	26	15	1
12	X2.12	2	27	32	9	1
13	X2.13	1	20	37	12	1
	Total	20	364	418	125	9

*Sumber: Data primer (kuisisioner) yang diolah peneliti (2017)*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rata-rata jawaban dari setiap poin pertanyaan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel kualitas pelayanan

dengan indikator *tangibles* (bukti fisik), *realibity* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empat) rata-rata menjawab ragu-ragu dengan total jawaban sejumlah 418.

**c. Pernyataan mengenai variabel minat nasabah (Y)**

Adapun tanggapan responden mengenai variabel minat nasabah dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan responden mengenai variabel minat nasabah**

No	Item pertanyaan	Keterangan Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Y1	1	19	38	12	1
2	Y2	-	31	29	8	3
3	Y3	1	17	40	13	-
4	Y4	-	31	30	8	2
5	Y5	1	14	43	12	1
6	Y6	-	25	33	10	3
7	Y7	1	19	38	12	1
8	Y8	-	23	33	12	3
9	Y9	1	13	40	14	3
10	Y10	1	21	39	9	1
11	Y11	-	28	24	15	4
	Total	6	241	387	125	21

*Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2017)*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rata-rata jawaban dari setiap poin pertanyaan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel minat nasabah dengan indikator ketertarikan, keyakinan, keinginan, dan pencarian informasi rata-rata menjawab ragu-ragu dengan total jawaban sejumlah 387.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu instrument penelitian, dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikan, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi 0,2335.

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut diatas maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis. Oleh karena itulah akan disajikan uji validitas untuk variabel tingkat margin, yang dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Variabel Tingkat Margin (X1)**

Nomor item pertanyaan variabel tingkat margin (X1)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	df = (N-2) R tabel	Keterangan
X1.1	0,676	0,2335	Valid
X1.2	0,458	0,2335	Valid
X1.3	0,422	0,2335	Valid
X1.4	0,635	0,2335	Valid
X1.5	0,505	0,2335	Valid
X1.6	0,676	0,2335	Valid
X1.7	0,448	0,2335	Valid
X1.8	0,558	0,2335	Valid
X1.9	0,505	0,2335	Valid
X1.10	0,492	0,2335	Valid
X1.11	0,434	0,2335	Valid
X1.12	0,538	0,2335	Valid
X1.13	0,618	0,2335	Valid
X1.14	0,448	0,2335	Valid
X1.15	0,556	0,2335	Valid

Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel tingkat margin yang memiliki 15 item pertanyaan ternyata memiliki korelasi antara (0,422-0,676), sedangkan batas minimal nilai korelasi 0,2335. Dan selain itu semua item pertanyaan berkorelasi signifikan ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dapat dikatakan tepat atau valid. Selanjutnya akan dilakukan hasil uji validitas untuk kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.11**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Nomor item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X2)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	df = (N-2) R tabel	Keterangan
X2.1	0,374	0,2335	Valid
X2.2	0,396	0,2335	Valid
X2.3	0,449	0,2335	Valid
X2.4	0,455	0,2335	Valid
X2.5	0,537	0,2335	Valid
X2.6	0,329	0,2335	Valid
X2.7	0,458	0,2335	Valid
X2.8	0,420	0,2335	Valid
X2.9	0,604	0,2335	Valid
X2.10	0,559	0,2335	Valid
X2.11	0,271	0,2335	Valid
X2.12	0,285	0,2335	Valid
X2.13	0,579	0,2335	Valid

*Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan yang memiliki 13 item pertanyaan ternyata memiliki korelasi anatar (0,285-0,604), sedangkan batas minimal nilai korelasi 0,2335. Dan selain itu semua item pertanyaan berkorelasi signifikan ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa

semua item pertanyaan dapat dikatakan tepat atau valid. Selanjutnya akan dilakukan hasil uji validitas untuk minat nasabah yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.12**  
**Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (Y)**

Nomor item pertanyaan variabel minat nasabah (Y)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	df = (N-2) R tabel	Keterangan
Y.1	0,549	0,2335	Valid
Y.2	0,461	0,2335	Valid
Y.3	0,664	0,2335	Valid
Y.4	0,306	0,2335	Valid
Y.5	0,564	0,2335	Valid
Y.6	0,439	0,2335	Valid
Y.7	0,283	0,2335	Valid
Y.8	0,306	0,2335	Valid
Y.9	0,525	0,2335	Valid
Y.10	0,495	0,2335	Valid
Y.11	0,401	0,2335	Valid

*Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai korelasi dari setiap instrument penelitian yakni (0,283-0,664), selain itu masing-masing berkorelasi signifikan sebab memiliki nilai sig < 0,05, karena nilai korelasi diatas dari 0,2335 berarti semua item pertanyaan dikategorikan valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya. Reliabilitas suatu

variabel dikatakan baik jika memiliki *cronbach's alpha* > 0,60. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS 16.00.

**Tabel 4.13**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	df = (N-2) R tabel	Keterangan
Tingkat margin (X1)	0,877	0,2335	Reliabel
Kualitas pelayanan (X2)	0,805	0,2335	Reliabel
Minat nasabah (Y)	0,792	0,2335	Reliabel

*Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas diatas dinyatakan bahwa variabel tingkat margin (X1) dengan 15 item pertanyaan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,877 > 0,60, dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan 13 item pertanyaan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,805 > 0,60 sedangkan untuk variabel minat nasabah (Y) dengan 11 item pertanyaan memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0,792 > 0,60. Berdasarkan ketentuan diatas maka item-item dalam penelitian ini dikatakan reliable.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas sebaran dimaksudkan untuk mengetahui apakah skor variabel yang diteliti mengikuti distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik *kolmogrov-smirnov* (K-S). untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan > 0,05,

sebaliknya jika nilai signifikannya  $< 0,05$  maka sebarannya dinyatakan tidak normal.<sup>75</sup> Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Uji Kolmogorof-Smirnov**

Nama variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf signifikan	Keterangan
Tingkat margin (X1)	0,179	0,05	Normal
Kualitas pelayanan (X2)	0,725	0,05	Normal
Minat nasabah (Y)	0,144	0,05	Normal

*Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Dari tabel diatas maka diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)* 0,179 tingkat margin, 0,725 kualitas pelayanan dan untuk minat nasabah 0,144. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikasi atau  $\alpha = 5\%$ ). Jadi kesimpulan dari pernyataan diatas bahwa nilai Sig atau signifikasi pada tabel adalah Normal, karena Nilai Sig atau Signifikasi  $> 0,05$ .

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak.<sup>76</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance inflation factors*) dan nilai tolerance. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

---

<sup>75</sup>Sutrisno Hadi, *seri program statistic-versi*. 2000 (Yogyakarta: universitas gajah mada, 2000), hlm. 102.

<sup>76</sup>Imam Ghozali, *aplikasi analisis multivariate dengan program (edisi ketujuh)*, (Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro. 2013), hlm. 105.

**Tabel 4.15**  
**Uji multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tingkat_Margin_X1	.998	1.002
	Kualitas_Pelayanan_X2	.998	1.002

a. Dependent Variable: Minat\_Nasabah\_Y

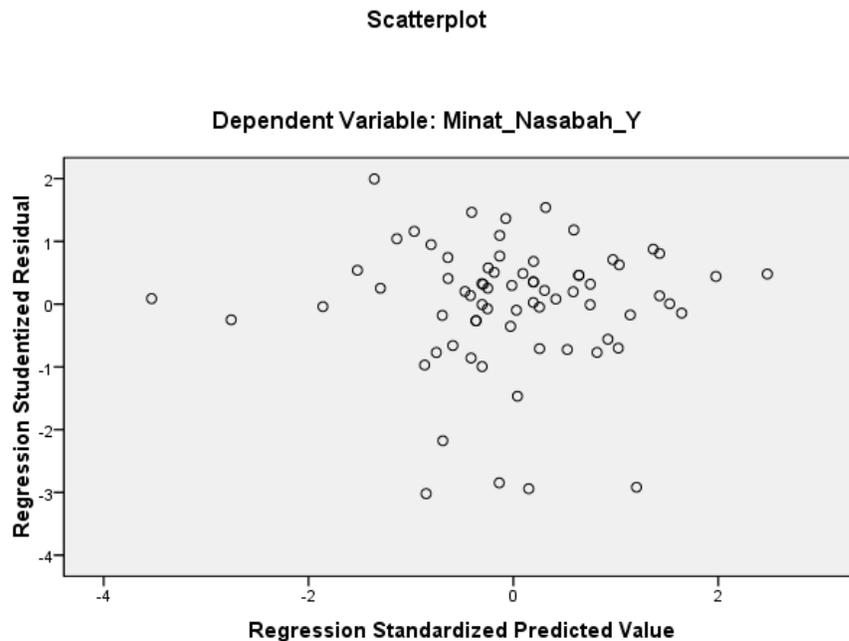
*Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan VIF untuk variabel penelitian adalah : nilai tolerance untuk variabel tingkat margin dan kualitas pelayanan sebesar  $0,998 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,002 < 10$ , sehingga variabel tingkat margin dan kualitas pelayanan dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Uji heterokedastisitas**



*Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan gambar diatas, model penelitian tidak mempunyai gangguan heterokedastisitas karena tidak ada pola tertentu pada grafik. Titik-titik pada grafik relatif menyebar baik diatas sumbu nol maupun dibawah sumbu nol.

#### **d. Uji Linier Berganda**

Uji linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Uji linier berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.914	3.863		-1.013	.315
	Tingkat_Margin_X1	.209	.050	.315	4.167	.000
	Kualitas_Pelayanan_X2	.636	.069	.701	9.277	.000

a. Dependent Variable: Minat\_Nasabah\_Y

*Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.*

Berdasarkan tabel *coefficient* diatas, persamaan regresi berganda penelitian peneliti adalah sebagai berikut :

$$Y = -3,914 + 0,209 X1 + 0,636 X2 + e$$

Dari persamaan regresi berganda yang dipaparkan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) bernilai negatif sebesar -3,914 atau 3,914%. Konstanta bernilai negatif menunjukkan bahwa dalam keadaan tidak ada variabel tingkat margin (X1) dan kualitas pelayanan (X2), maka minat nasabah bernilai negatif atau mengalami penurunan sebesar -3,914 atau 3,914 %.
2. Koefisien regresi variabel tingkat margin (b1) bernilai positif 0,209 atau 20,9% yang artinya apabila pengaruh tingkat margin (X1) naik sebesar 1% maka minat nasabah akan naik sebesar 0,209 atau 20,9%.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b2) bernilai positif atau 63,6% yang artinya apabila terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) naik sebesar

1% maka minat nasabah (Y) dalam mengambil pembiayaan *murabahah* akan naik sebesar 0,636 atau 63,6%.

## 5. Hipotesis

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

### a. Uji T

Uji T (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.914	3.863		-1.013	.315
	Tingkat_Margin_X1	.209	.050	.315	4.167	.000
	Kualitas_Pelayanan_X2	.636	.069	.701	9.277	.000

a. Dependent Variable:  
Minat\_Nasabah\_Y

Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1. Uji hipotesis pengaruh tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah**

Pada tabel diatas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel tingkat margin adalah sebesar 4.167, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,667 ( $df = 71-2-1 = 68$ ). Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,167 > 1,667$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis pertama diterima, artinya tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

**2. Uji hipotesis kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah**

Pada tabel diatas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 9,277, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,667 ( $df = 71-2-1 = 68$ ). Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,277 > 1,667$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis kedua diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

**b. Uji F (simultan)**

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.18**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1011.042	2	505.521	53.747	.000 <sup>a</sup>
	Residual	639.577	68	9.406		
	Total	1650.620	70			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_X2, Tingkat\_Margin\_X1

b. Dependent Variable: Minat\_Nasabah\_Y

Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.

Pada tabel diatas diketahui nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 53,747, sedangkan nilai  $f_{tabel}$  adalah sebesar 3,13 ( $df = 71-2-1 = 68$ ). Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. Karena nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $53,747 > 3,13$ ) dan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka hipotesis ketiga diterima, artinya antara tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

### c. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.19**  
**Uji determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 <sup>a</sup>	.613	.601	3.067

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_X2, Tingkat\_Margin\_X1

*Sumber : Data primer (kuesioner) yang diolah peneliti dengan SPSS 16.0.*

Output diatas menunjukkan (*model summary*) angka *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0.613. Nilai *R Square* berkisar antara 0 sampai dengan 1. Nugroho menyatakan, untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan. Angka *Adjusted R Square* adalah 0.601, artinya 60,1% variabel terikat minat nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah dijelaskan oleh variabel penetapan tingkat margin kualitas pelayanan dan sisanya 39,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, jadi sebagian besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

## **D. Pembahasan Penelitian**

### **1. Pengaruh tingkat margin terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah**

Dari hasil analisa data variabel tingkat margin mempunyai nilai signifikan 0,00 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tingkat margin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Jika dilihat dari koefisien regresi beta tingkat margin mempunyai nilai sebesar 0,209 atau 20,9% yang berarti bahwa tingkat margin mampu mempengaruhi minat nasabah sebesar 20,9%. Arah koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai margin secara positif mampu meningkatkan minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Artinya semakin rendah nilai tingkat margin yang ditetapkan atau ditawarkan BMT maka minat nasabah terhadap pembiayaan murabahah juga akan semakin besar. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa “tingkat margin mampu mempengaruhi minat nasabah secara positif dan signifikan” diterima.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Visa alvi sa'adah pada tahun 2015 dengan judul pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di BMT agritama blitar.<sup>77</sup> Dan penelitian

---

<sup>77</sup>Visa Alvi Sa'adah, “Pengaruh penetapan harga jual dan tingkat margin terhadap keputusan pembiayaan murabahah pada anggota bmt agritama blitar”, *“skripsi”* (Tulung agung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) 2015), (tidak diterbitkan)

yang dilakukan Aisyah nur aini dengan judul penelitian pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT Sidogiri cabang waru sidoarjo pada tahun 2015, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin (X) terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murābahah* (Y) di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru-Sidoarjo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi X sebesar 0,985, nilai korelasi regresi (R) 0,989, koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,977 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 3,790 > 1,662.<sup>78</sup>

Namun penelitian diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Luluk chorida pada tahun 2010 yang berjudul pengaruh jumlah dana pihak ketiga, inflasi, dan tingkat margin terhadap alokasi pembiayaan usaha kecil dan menengah (studi pada bank-bank syariah di indonesia), dalam hasil penelitiannya luluk chorida menyatakan bahwa variabel independen margin pembiayaan (pinjaman) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel independen alokasi pembiayaan UKM pada bank-bank syariah di Indonesia tahun 2006 sampai 2009. Hal ini tidak didukung oleh hasil uji t = -1,034 dengan tingkat signifikansi 0,309 (tidak signifikan > 5%). Yang artinya variabel margin pembiayaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap alokasi pembiayaan UKM.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup>Aisyah Nur Aini, "Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo", *"jurnal"* Vol. 05, No. 01, April 2015.

<sup>79</sup>Luluk Chorida, "Pengaruh jumlah dana pihak ketiga, inflasi, dan tingkat margin terhadap alokasi pembiayaan usaha kecil dan menengah (studi pada bank-bank syariah di indonesia)," *"skripsi"* (malang, jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas islam negeri maulana malik Ibrahim (2010), (tidak diterbitkan)

## **2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah**

Dari hasil analisa data variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan 0,00 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Jika dilihat dari koefisien regresi beta kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0,636 atau 63,6% yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat anggota sebesar 63,6 %. Arah koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai kualitas pelayanan mampu meningkatkan minat nasabah secara positif. Jadi semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang dimiliki BMT maka akan semakin tinggi pula minat nasabah terhadap pembiayaan *murabahah*. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat nasabah secara positif dan signifikan” diterima.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bagja Sumantri pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh positif terhadap minat nasabah.<sup>80</sup> Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deby meigy arzena pada tahun 2012 dengan judul penelitian pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. Dalam

---

<sup>80</sup>Bagja Sumantri, “pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah”, “*jurnal*” volume 10, nomor 2, oktober 2014.

penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. Sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang.<sup>81</sup>

### **3. Pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah.**

Dalam pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah peneliti menguji dengan uji F. Yaitu dilihat dari tabel (*ANNOVA*) bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu ( $53,747 > 313$ ) dengan taraf signifikansi 0.00. Maka dapat dijelaskan bahwa kedua variabel antara tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah berpengaruh signifikan. Dengan hasil yang berpengaruh signifikan ini, maka variabel tingkat margin dan kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Surya Barokah.

Penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fithria Aisyah Rahmawati pada tahun 2015 yang berjudul analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di bmt se-kabupaten

---

<sup>81</sup>Deby meigy Arzena, “pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang”. Padang: *“jurnal Akuntansi dan keuangan”*,. 2012. Vol 2(3).

jepara, dalam penelitiannya Fithria Aisyah Rahmawati menunjukkan bahwa faktor biaya operasional, *risk of cost*, dan rata-rata margin pasar berpengaruh signifikan terhadap penetapan *profit margin* pada pembiayaan *murabahah* di BMT Se-Kabupaten Jepara.<sup>82</sup>

Dan penelitian yang dilakukan oleh Dika vivi widyanti dengan judul penelitian pengaruh kredibilitas perbankan dan kualitas pelayanan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kredibilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan jasa perbankan dengan nilai  $f_{hitung} (8,164) > f_{tabel} (3,105)$ . dan  $sign (0,000) < sign (0,05)$ .<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup>Fithria Aisyah Rahmawati, “analisis faktor yang mempengaruhi penetapan margin pada pembiayaan murabahah di bmt se-kabupaten jepara”, “*jurnal*” EQUILIBRIUM, Vol. 3, No. 2, Desember 2015.

<sup>83</sup>Dika vivi widyanti, “pengaruh kredibilitas perbankan dan kualitas pelayanan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan”, “*journal of management*” volume 2 No. 2 maret 2016.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, mengenai pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Surya Barokah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini dapat di lihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,167 > 1,667$ ) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini dapat di lihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,277 > 1,667$ ) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).
- c. Tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $f_{hitung} > t_{tabel}$  ( $53,747 > 3,13$ ) dan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

## **B. Saran**

Adapun saran peneliti adalah sebagai berikut :

### **a. Bagi BMT Amal Mulia**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, komponen yang paling berpengaruh terhadap minat anggota adalah kualitas pelayanan. Suatu komponen yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan. Suatu komponen yang sangat fleksibel, berubah-ubah dan tidak pasti. Sekalipun demikian diharapkan BMT Surya Barokah mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diterapkan sehingga mampu mempertahankan konsistensinya sebagai lembaga keuangan mikro syariah terbaik dimata masyarakat dan para anggotanya.

Dan mengenai tingkat margin, untuk nominal margin yang ditetapkan telah mampu diterima dan dijangkau anggota. Diharapkan mengenai tingkat margin, BMT fokus pada fasilitas dan manfaat yang menyertai nominal tersebut sehingga semakin mampu memenuhi harapan para anggota dengan demikian akan tercipta kepuasan dari para anggota yang kemudian akan menciptakan loyalitas dari para anggota BMT tersebut dan memunculkan minat bagi para masyarakat umum.

### **b. Bagi Peneliti selanjutnya**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini mempunyai nilai kontribusi *Adjusted R Square* untuk model persamaan pertama sebesar 60,1% dan selebihnya 39,9% merupakan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Huda, Nurul, dan Muhammad heykal, *lembaga keuangan islam tinjauan teoretis dan praktis*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Ridwan, Muhammad *manajemen BMT*, Yogyakarta: UII Press, 2010.

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

Kasim, Azhar, *Teori Pembuatan Keputusan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2013.

Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2008.

Tjipto, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2014.

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

Poerwadarmanto, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai pustaka, 2010.

Saladin, Djaslin, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta: Mandiri Maju, 2010.

Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2010.

Aisyah Nur Aini,” pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di bmt ugt sidogiri cabang waru sidoarjo”, “*jurnal*” vol. 05, no. 01, april 2015.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Pebankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.

Sugiyono, *metode penelitian pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015

Suryabrata, sumadi *metodologi penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta bandung, 2011.

Nor, Juliansyah, *metodologi penelitian*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.

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

Asep saefuddin dkk, *Statistika Dasar*, Jakarta: PT Grasindo, 2009.

Aprilinda Ramadhina, Islandsript, *SPSS Untuk UKM*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2011.

Ghozali, imam. *aplikasi analisis multivariate dengan program (edisi ketujuh)*, Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro. 2013.

Ramadhina, Aprilinda. Islandsript, *SPSS Untuk UKM*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2011.

Hadi, Sutrisno. *seri program statistic-versi*. 2000 (Yogyakarta: universitas gajah mada, 2000.

## 1. Kuisioner

### **PENGARUH TINGKAT *MARGIN* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH***

**(Studi Kasus BMT SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG)**

#### **A. Identitas Responden**

Nama : .....

Alamat : .....

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Prempuan

Usia : < 20-tahun

40-49 tahun

20-29 tahun

> 50 tahun

30-39 tahun

Pekerjaan : Pedagang

Wiraswasta

PNS

Lainnya

Pendidikan : SD

SMA

SMP

Perguruan Tinggi

Penghasilan Perbulan : Rp. < 500.000

Rp. 1.500.000

Rp > 500.000

Rp. 2.000.000

Rp.1.000.000

Rp. 3.000.000 keatas



7	Adanya penurunan pendapatan BMT pada pembiayaan murabahah pada pembiayaan bermasalah					
	<b>Jenis nasabah</b>					
8	BMT memberikan pembiayaan murabahah pada setiap anggota					
9	Setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan pembiayaan					
10	BMT mengambil keuntungan yang sama pada setiap anggota murabahah					
	<b>Kondisi perekonomian</b>					
11	Tingkat margin tidak memberatkan nasabah					
12	Besarnya angsuran yang ditawarkan BMT beragam dan lebih murah					
13	Tingkat margin sesuai dengan kondisi keuangan nasabah					
	<b>Tingkat keuntungan yang diharapkan BMT</b>					
14	<i>Margin</i> (keuntungan) pembiayaan murabahah yang ditetapkan BMT tidak memberatkan dan terjangkau					
15	Besarnya margin diperoleh melalui akad antara pihak BMT dengan nasabah					

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	S	SS	RG	TS	STS
	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
1	BMT memiliki fasilitas yang canggih sehingga memudahkan transaksi					
2	BMT terlihat rapi dan bersih					
3	Karyawan BMT rapi dan bersih					
	<b>Realibity (Kehandalan)</b>					
4	BMT Surya Barokah mampu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan					
5	BMT Surya Barokah mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak <i>error</i>					
6	BMT Surya Barokah mampu memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit					
	<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>					
7	BMT Surya Barokah memberi pelayanan yang cepat					
8	BMT Surya Barokah menanggapi keinginan anggota dengan baik dan cepat					
	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
9	Karyawan BMT sangat ramah dalam melayani anggota					
10	Karyawan BMT selalu melayani anggota dengan sikap bersahabat					
11	Karyawan BMT selalu melayani anggota dengan sopan					
	<b>Emphaty (Empati)</b>					
12	Karyawan BMT mengenal anggota dengan baik					
13	BMT mudah untuk dihubungi					

### 3. Variabel Minat Nasabah

No	Keterangan	S	SS	RG	TS	STS
	<b>Transaksional (ketertarikan)</b>					
1	Saya tertarik pada pembiayaan murabahah ini karena dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan dan menguntungkan					
2	Saya tertarik pada pembiayaan murabahah karena melaksanakan prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksinya					
3	Saya tertarik pada pembiayaan murabahah karena tingkat margin yang ditetapkan standar dan tidak ada sistem riba					
	<b>Referensi (keyakinan)</b>					
3	Saya yakin pembiayaan murabahah ini dapat membantu meningkatkan usaha dan kesejahteraan saya					
4	Saya yakin pembiayaan murabahah sistem kerjanya sesuai dengan prosedur yang disepakati BMT dan nasabah					
5	Saya yakin pembiayaan murabahah dapat memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan ekonomi dan kebutuhan saya					
	<b>Prefensi (keinginan)</b>					
6	Saya ingin menggunakan pembiayaan murabahah kembali karena BMT memiliki layanan yang tepat waktu					
7	Saya ingin menggunakan pembiayaan ini kembali karena pembiayaan ini mampu membantu memenuhi kebutuhan saya					

8	Saya akan menggunakan kembali pembiayaan murabahah jika saya membutuhkannya					
	<b>Eksploratif (pencarian informasi)</b>					
9	Karyawan BMT memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang pembiayaan murabahah					
10	Prosedur dan proses pembiayaan murabahah sangat mudah, dimulai dari pengajuan pembiayaan, akad, penetapan jaminan dan pencairan dana					
11	Saya sudah melakukan perbandingan mengenai produk pembiayaan sejenis namun saya tetap memilih pembiayaan murabahah di BMT ini					

\_\_\_\_**Atas kesediaan waktu dan jawabannya, kami ucapkan terima kasih**\_\_\_\_

## 2. Data hasil penelitian

### a. Jawaban responden variabel tingkat margin (X1)

N	X1	Total														
O	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	39
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
3	4	2	1	3	4	4	1	2	4	2	3	4	4	1	3	42
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	39
6	2	3	3	1	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	45
7	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	45
8	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	44
9	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	50
10	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	55
11	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	41
12	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	45
13	2	3	3	2	3	2	3	5	3	3	5	5	2	3	5	49
14	3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	40

15	2	4	3	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	5	49
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	52
17	4	3	4	4	1	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	50
18	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	50
19	1	3	4	2	2	1	4	4	2	3	4	1	1	4	4	40
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	56
21	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	40
22	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	58
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
24	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	50
25	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	55
26	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	55
27	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	52
28	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	54
29	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	49
30	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	44
31	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	67

32	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	53
33	4	3	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	1	4	49
34	4	2	2	5	5	4	2	5	5	2	3	5	4	2	5	55
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	56
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	61
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	55
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
42	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	55
43	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	62
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
45	3	3	2	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	55
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60
48	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	60



66	4	3	2	4	1	4	2	4	1	3	4	4	4	2	4	46
67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
68	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
70	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	50
71	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	60

**b. Jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2)**

<b>N</b>	<b>X2</b>														
<b>O</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>Total</b>	
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	47	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	37	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	47	
4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	37	
5	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	42	
6	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	41	
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	44	
8	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	46	

9	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	4	2	41
10	4	4	4	2	3	1	3	2	4	3	3	4	4	41
11	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	5	2	34
13	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	43
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	47
15	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	37
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	27
19	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	39
20	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	37
21	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	4	3	45
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
23	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	50
24	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	45
25	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40

26	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	48
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	50
28	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	38
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
30	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	45
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47
32	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	48
33	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	43
34	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	40
35	3	4	5	4	3	4	2	4	2	1	4	2	2	40
36	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43
37	3	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	42
38	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	39
39	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	43
40	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	24
41	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	55
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	43

43	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	42
44	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47
45	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	38
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	49
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	50
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
49	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	45
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
51	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	44
52	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	47
53	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	42
54	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	35
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	41
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
58	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	35
59	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	42

60	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	38
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
63	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	42
64	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44
65	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	42
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
67	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44
68	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	4	45
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
70	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	47
71	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	44

**c. Jawaban responden minat nasabah (Y)**

<b>N</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>Y6</b>	<b>Y7</b>	<b>Y8</b>	<b>Y9</b>	<b>Y10</b>	<b>Y11</b>	<b>Total</b>
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	30

3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	26
4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	35
5	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	22
6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	25
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
8	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	36
9	3	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3	30
10	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1	25
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	37
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	27
13	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	37
14	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	30
15	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	33
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
17	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	40
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	23
19	2	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	30



37	3	4	3	4	1	4	3	3	3	3	4	35
38	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	33
39	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	37
40	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	21
41	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	45
42	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	36
43	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	36
44	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	40
45	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	34
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	42
47	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	40
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
49	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	38
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42
51	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	35
52	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	38
53	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	35

54	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	28
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	38
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
58	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	30
59	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	34
60	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	33
61	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	36
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
63	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	36
64	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	37
65	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	36
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
67	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	37
68	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	40
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
70	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	40

71	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	38
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 3. Hasil statistik deskriptif

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	54.2	54.9	54.9
	Perempuan	32	44.4	45.1	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

b. Responden berdasarkan usia

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	1	1.4	1.4	1.4
	20-29 tahun	27	37.5	38.0	39.4
	30-39 tahun	36	50.0	50.7	90.1
	40-49 tahun	7	9.7	9.9	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

c. Responden berdasarkan pendidikan

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	11.1	11.3	11.3
	SMP	8	11.1	11.3	22.5
	SMA	32	44.4	45.1	67.6

	Perguruan tinggi	23	31.9	32.4	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

d. Responden berdasarkan pekerjaan

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pedagang	25	34.7	35.2	35.2
	PNS	4	5.6	5.6	40.8
	Wiraswasta	18	25.0	25.4	66.2
	Lainnya	24	33.3	33.8	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

e. Responden berdasarkan penghasilan perbulan

**Penghasilan\_Perbulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 500.000	22	30.6	31.0	31.0
	1.000.000	27	37.5	38.0	69.0
	1.500.000	14	19.4	19.7	88.7
	2.000.000	7	9.7	9.9	98.6
	3.000.000	1	1.4	1.4	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

f. Reesponden berdasarkan pembiayaan yang diterima

**Pembiayaan\_yang\_diterima**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	500.000	4	5.6	5.6	5.6
	1.000.000	7	9.7	9.9	15.5
	1.500.000	3	4.2	4.2	19.7
	2.000.000	47	65.3	66.2	85.9
	> 2.000.000	10	13.9	14.1	100.0
	Total	71	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		72	100.0		

g. Uji validitas dan reabilitas tingkat margin (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	49.3944	45.271	.676	.862
X1.2	49.6479	46.917	.458	.873
X1.3	49.6620	48.084	.422	.874
X1.4	49.3662	45.893	.635	.864
X1.5	49.3099	46.874	.505	.870
X1.6	49.3944	45.271	.676	.862
X1.7	49.5775	47.819	.448	.873
X1.8	49.3099	47.417	.558	.868
X1.9	49.3099	46.874	.505	.870
X1.10	49.4930	46.768	.492	.871
X1.11	49.4789	48.453	.434	.873
X1.12	49.3662	47.035	.538	.869
X1.13	49.4789	45.996	.618	.865
X1.14	49.5775	47.819	.448	.873

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	49.3944	45.271	.676	.862
X1.2	49.6479	46.917	.458	.873
X1.3	49.6620	48.084	.422	.874
X1.4	49.3662	45.893	.635	.864
X1.5	49.3099	46.874	.505	.870
X1.6	49.3944	45.271	.676	.862
X1.7	49.5775	47.819	.448	.873
X1.8	49.3099	47.417	.558	.868
X1.9	49.3099	46.874	.505	.870
X1.10	49.4930	46.768	.492	.871
X1.11	49.4789	48.453	.434	.873
X1.12	49.3662	47.035	.538	.869
X1.13	49.4789	45.996	.618	.865
X1.14	49.5775	47.819	.448	.873
X1.15	49.2394	47.785	.556	.868

h. Uji validitas dan reabilitas kualitas pelayanan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	39.17	25.485	.374	.797
X2.2	39.08	25.564	.396	.795
X2.3	39.11	24.101	.449	.791
X2.4	39.08	25.193	.455	.791
X2.5	39.24	23.813	.537	.783
X2.6	39.28	25.691	.329	.801
X2.7	39.25	24.621	.458	.790
X2.8	39.13	25.341	.420	.793
X2.9	39.38	23.353	.604	.777

X2.10	39.27	24.199	.559	.782
X2.11	39.32	25.794	.271	.807
X2.12	39.21	25.826	.285	.805
X2.13	39.38	23.896	.579	.780

i. Uji validitas dan reabilitas kualitas pelayanan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	31.08	19.450	.549	.765
Y2	30.94	19.568	.461	.774
Y3	31.10	19.090	.664	.754

Y4	30.92	20.821	.306	.790
Y5	31.15	19.619	.564	.764
Y6	31.06	19.768	.439	.776
Y7	31.08	21.107	.283	.792
Y8	31.11	20.644	.306	.791
Y9	31.25	19.363	.525	.767
Y10	31.01	19.900	.495	.771
Y11	31.11	19.501	.401	.782

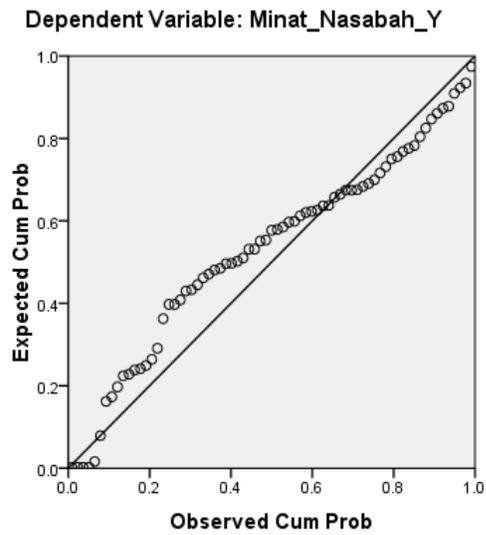
j. Uji normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Tingkat_Margin _X1	Kualitas_Pelayanan _X2	Minat_Nasabah _Y
N		71	71	71
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	52.97	42.49	34.18
	Std. Deviation	7.309	5.356	4.856
Most Extreme Differences	Absolute	.130	.082	.136

	Positive	.102	.066	.061
	Negative	-.130	-.082	-.136
Kolmogorov-Smirnov Z		1.099	.692	1.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.179	.725	.144
a. Test distribution is Normal.				

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





**BMT SURYA BAROKAH**  
**Jln. Ki Merogan No.511 Kec. Kertapati Palembang**  
**Telp. 0711-510003**

---

Nomor : 008/BMT.SB/BI.M/I/2017 Palembang, 25 Januari 2017  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Izin Penelitian

Kepada,  
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Raden Fattah Palembang**

di-  
Palembang

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Berkaitan dengan surat yang diajukan kepada BMT Surya Barokah tanggal 02 November 2016 dengan nomor surat: 1167/Un.09/V1.1/PP.009/11/2016 tentang izin untuk pengambilan data. BMT Surya Barokah memutuskan untuk memberikan data/keterangan selama tidak menyangkut rahasia BMT, yaitu atas nama :

Nama : Siti Maisaroh  
Nim : 13190261  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul Penelitian : PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA BMT  
SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG

Demikianlah surat balasan ini dapat saudara maklum. Atas kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

**BMT Surya Barokah,**  
**Koordinator Pembiayaan**

  
  
**(Rohana)**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikry NO. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 354668 website: www.raden.fatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Siti Maisaroh  
Nim : 13190261  
Faakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)  
Pembimbing I : Dedy Anwar, SE., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
	25/01/2017	-tambahkan sumber pada tabel indikator. -Perbaiki penulisan. -Perbaiki kuisioner.	
	30/09/2017	Acc BAB I - II, lampiran Bab IV	
	9/03/2017	Acc BAB <u>III</u> - <u>V</u>	



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikry NO. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 354668 webste: www.raden.fatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Siti Maisaroh  
Nim : 13190261  
Faakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)  
Pembimbing II : Aziz Septiatin, SE., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
	12-10-2016	- Acc Proposal - tambahkan variabel	
	19-10-2016	- Permasalahkan pada bab I belum jelas - tambahkan teori pada bab II	
	26-10-2016	- Perbaiki bab I & II - tambahkan indikator untuk masing-masing variabel - ditambahkan research gap pada bab I - Penulisan diperbaiki - Pada bab II ditkash Referensi	
	28-10-2016	- Perbaiki penyusunan teknik analisis data - Lanjut ke bab IV	



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikry NO. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 354668 webste: www.raden.fatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Siti Maisaroh  
Nim : 13190261  
Faakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang)  
Pembimbing II : Aziz Septiatin, SE., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
	10-2-2017	- Perbaiki Pembahasan Pada bab IV	
	17-2-2017	Perbaiki bab IV dikaitkan dgn Peningkatan beahulu	
	3-3-2017	Acc bab I - IV - Lanjut ke Pembimbing I - Skrip diusulkan.	

## Daftar Riwayat Hidup

Nama : Siti Maisaroh  
Tempat, Tanggal Lahir : Oku Timur, 22 Desember 1995  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : perempuan  
Status : Mahasiswa  
Nama Orang Tua  
    Ayah : Rahmat  
    Ibu : Siti Anisa  
Nama Saudara : Ahmad Wahyudi, Ahmad Zakaria, M. Rizki Yanto  
Alamat : Desa Sido Mulyo kec. Madang Suku III Kab. Oku Timur  
No. HP : 0858-3185-3440

## Latar Belakang Pendidikan

### Pendidikan Formal

<b>Institusi</b>	<b>Tahun</b>
SD Negeri 1 Batumarta VII	2001-2006
MTS Darussalam Oku Timur	2007-2009
MA Darussalam Oku Timur	2010-2013
S1 Uin Raden Fatah Palembang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam	2013-2017

