

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK
DAN *MARGIN* KEUNTUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGAMBIL PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA PT. BANK
MADINAH MANDIRI SEJAHTERA YOGYAKARTA**



PROPOSAL

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Alma Ata Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Agus Rianto
132100002

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2019**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan *Murabahah* pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan *murabahah* pada tahun 2017 dengan jumlah nasabah 469 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh yang mana teknik penentuan sampel yang mewakili jumlah populasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif Untuk metode analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji signifikansi, dan uji ketepatan model. Sedangkan untuk olah data menggunakan bantuan program SPSS 17.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan Murabahah memiliki pengaruh yang positif, kualitas produk terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang positif signifikan dan margin keuntungan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan murabahah memiliki pengaruh positif signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of Service Quality, Product Quality and Profit Margin on the Customer's Decisions for Taking Murabahah Financing at PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera. The population used in this study is murabahah financing customers in 2017 with a total customer of 469 people, the sampling technique uses saturated sampling which is the technique of determining the sample that represents the population. The research method used is quantitative research methods For data analysis methods using multiple linear regression analysis, classical assumption test, significance test, and model accuracy test. Whereas for data processing using the SPSS 17.0 program.

The results of this study indicated that the quality of service to the customer's decision to take Murabahah financing has a positive influence, product quality on the customer's decision to take murabahah financing has a significant positive effect and profit margin on the decision of the customer to take murabahah financing with a significant positive influence.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Profit Margin Against Customer's Decision for Taking Murabahah Financing.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah mempunyai karakteristik umum dan landasan dasar operasional secara keseluruhan adalah pada prinsip bagi hasil (*profit sharing*) atau prinsipnya berdasarkan kaidah *al-mudarabah*. Hal ini yang menjadi ciri khas dan membedakannya dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam aplikasinya, konsep penyertaan modal menjadi pembeda antara keduanya. Selain itu, lembaga keuangan syariah tidak menggunakan bunga untuk menutup biaya operasional dan mendapatkan keuntungan dari jasa keuangan.¹

Produk lembaga keuangan syariah tidak berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, yaitu bertumpu pada penyediaan jasa simpanan dan pinjaman (pembiayaan). Ada banyak produk penghimpunan dan penyaluran dana yang secara teknis finansial dapat dikembangkan sebuah lembaga keuangan syariah. Hal ini dimungkinkan karena sistem syariah memberi ruang yang cukup untuk itu. Namun dalam praktek, sebagian besar lembaga keuangan syariah masih membatasi diri dengan beberapa produk saja yang dianggap aman dan *profitable*. Dari isi penawaran perbankan syariah, pembiayaan *murabahah* dinilai lebih kecil risikonya dibandingkan dengan jenis pembiayaan bagi hasil seperti *mudorabah* dan *musyarakah*.²

¹ Nurul Widyaningrum. *Model Pembiayaan BMT dan Dampaknya bagi Pengusaha Kecil* (Bandung: Akatiga 2002) hlm 41

² Puji hardiyanti dan rizky aditya baskara. *Pengaruh NPF pembiayaan murabahah dan musyarakah pada PT.BPRS indonesia dalam jurnal dan bisnis parthanas isntitute 2013*. hlm 2

Murabahah lebih dikedepankan dengan alasan produk tersebut mampu memberikan jaminan perolehan keuntungan yang memadai berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak pada saat perjanjian dilakukan. Kesadaran terhadap pentingnya perbaikan produk *murabahah* dan memberikan informasi yang jelas serta dapat memenuhi keinginan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk lembaga keuangan syariah khususnya dalam konteks keuangan mikro merupakan salah satu perwujudan dari sistem keuangan syariah. Lembaga ini dikategorikan sebagai lembaga keuangan mikro, karena umumnya melayani masyarakat kecil yang tidak mampu berhubungan dengan lembaga perbankan.³

PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menyelenggarakan pembiayaan untuk usaha masyarakat dengan akad *murabahah*. Kepercayaan nasabah selama ini terhadap pembiayaan *murabahah* sangat baik. Pembiayaan *murabahah* diperuntukkan bagi nasabah produktif dengan pemberian kebutuhan akan modal pembiayaan dari mulai 500 ribu sampai 10.000.000., dengan jangka waktu minimal 12 bulan sampai saat ini telah memberikan pinjaman pada produk pembiayaan *murabahah* pada tahun 2017 sebanyak 469 nasabah. Pembiayaan yang paling banyak di gunakan oleh masyarakat pembiayaan *murabahah*.⁴

³ Wawancara dengan Saudari Ibu Novi, (2017) Pukul 10.00.PM

⁴ Wawancara dengan Maria pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Pukul 11.30 PM

Berikut dapat kita lihat perkembangan pembiayaan Murabahah dari tahun 2015 sampai 2017.

Tabel 1.1
Jumlah Realisasi Pembiayaan *Murabahah* Tahun 2015 Sampai 2017 Tahun dalam Jutaan

| Indikator | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Mudarabah | 41.424.251 | 44.979.763 | 50.577.300 |
| Murabahah | 59.896.781 | 61.561.163 | 69,696.500 |
| Musyarakah | 4.040.181 | 4.397.000 | 3.883.175 |

(Sumber PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pembiayaan *murabahah* adalah paling banyak disalurkan kepada masyarakat pada tahun 2017 Rp. 69,696.500 dan selalu mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, sedangkan untuk pembiayaan yang lainya tidak selalu signifikan.

Banyaknya nasabah yang mengambil pembiayaan *murabahah* ini adalah wiraswasta, karyawan. untuk yang berwiraswasta minimal usahanya sudah berjalan 3 tahun dan mereka yang bekerja sebagai karyawan minimal sudah bekerja minimal selama 3 tahun. Pembiayaan *murabahah* banyak di minati karena kebutuhan manusia yang tak terbatas serta mengikuti perkembangan zaman yang semakin meningkat dan modern dan biasanya mereka menggunakan akad *murabahah* ini untuk kebutuhan konsumtif seperti rumah, tanah, mobil dan lainya.⁵

⁵ Wawancara dengan Bapak Ridho pukul.14.15.Pm

Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* adalah semakin baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah*.⁶ Sedangkan hubungan kualitas produk sendiri terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murabahah* itu dikarenakan semakin mudah kualitas produk sesuai dengan tujuan dan kebutuhan nasabah maka semakin banyak nasabah mengajukan produk pembiayaan.⁷

Margin keuntungan merupakan sejumlah uang yang dibayarkan sebagai keuntungan bank atas terjadinya jual beli dengan nasabah. *Margin* keuntungan juga didefinisikan sebagai pendapatan yang berasal dari produk produk perbankan syariah maupun non perbankan syariah yang menggunakan akad *murabahah* menunjukkan bahwa *margin* keuntungan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah*.⁸

Keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah*, adalah suatu proses terjadinya identifikasi masalah, menetapkan tujuan pemecahan, pembuatan keputusan awal, pengembangan dan penilaian alternatif alternatif serta pemilihan salah satu alternatif yang kemudian dilaksanakan dan tidak lanjut.⁹

⁶ Siti Maisaroh, *Pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Surya Barokah*, Skripsi (Palembang :2017) hlm.111

⁷ Ibid, hlm 80

⁸ Achmad Nurdany. *Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah*. Jurnal Khazanah, Vol. 5, No. 2, Januari 2012. hlm 13

⁹ Robert A. Baron dan Donn Byrne, *social psychology: understanding human interaction*, (Boston: Allyn & Bacon, 1986) hlm. 69

Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana mempengaruhi kualitas pelayanan kualitas produk dan *margin* keuntungan yang masih dipahami secara penuh baik oleh nasabah menjadi masalah yang *krusial* yang terdapat tanggapan dari nasabah terhadap bunga bahwa *margin* yang ditetapkan sama dengan bunga dikoperasi *konvensional*. Padahal jika dilihat lebih lanjut berbeda karena *margin* ditetapkan berdasarkan kemampuan nasabah. Nasabah juga tidak dikenakan denda ketika terlambat dalam membayar angsuran seperti dilembaga keuangan *konvensional*. Keuntungan *margin* merupakan profit yang diperoleh pihak lembaga keuangan syariah dari hasil transaksi yang berlangsung.¹⁰

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk penelitian tentang kualitas pelayanan dan *margin* keuntungan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Berdasarkan dari latar belakang yang dipaparkan di atas, makanya penulis terkait tentang **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan *Murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta”**

¹⁰ Nurdany, Achmad. *Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah*. Jurnal Khazanah, Vol. 5, No.2, Januari (2012) hlm 13

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta?
2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta?
3. Apakah variabel margin keuntungan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta?

B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diidentifikasi diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta
2. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil Pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta
3. Untuk mengetahui *margin* keuntungan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Manfaat Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi manfaat antara lain:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang koperasi jasa keuangan syariah khususnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan kualitas produk dan *margin* keuntungan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan *murabahah* pada PT. BPRS Madinah Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Serta menambah referensi pengetahuan khususnya Fakultas Agama Islam Univestas Alma Ata Yogyakarta.

b. Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Memberikan wawasan pengetahuan dan menjadi pembanding antara ilmu yang diperoleh dibangku kuliah. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media penerapan ilmu yang didapatkan penulis dibangku kuliah kedalam kehidupan praktis.

2). Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga nasabah memperoleh kepuasan terhadap layanan yang diberikan serta sebagai pertimbangan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adiwarmam. Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer. (Jakarta: Gema Insani Press. 2001)
- Adhan, (2005). Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN
- Affandi, Yazid. (2009). Fiqih Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah. Cetakan pertama. Yogyakarta: PT Logung Printika.
- Aisyah Nur Aini, Pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT UGT Sidogiri, Jurnal Vol 05, No.1 (Sidoarjo:April 2015)
- Alfabeta. Rizqa Ramadhani Tyas. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di Bank syariah madani abadi sejahtera Yogyakarta.
- Alfabeta. Sujarwanti. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keuntungan Terhadap Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di PT. BPR Syariah Mitra Cahaya Indonesia Yogyakarta.
- Alima Setiarini. pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di Bank madina sejahtera Yogyakarta
- Alvabeta. Sugiyono. (2007). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012):
- Bagja Sumantri, “pengaruh kualitas pelayanan dan produk pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah”, “jurnal” volume 10, nomor 2, oktober 2014.
- Erlangga. Musliana Ratnasari. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. (2002). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta:
- Karsono. Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary Prinsip-Prinsip Pemasaran , (Jakarta: Raja Grafindo, 2012)
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis. Yogyakarta:
- Muhammad. (2004). Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah.
- Nur “atiah. faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan nasabah non Muslim terhadap pembiayaan Murobahah di PT. Bank Syariah

- Priyatno, Duwi. (2010). Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Jakarta:
- Sianipar, J.P.G. (2008). Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Siti Maisaroh, Pengaruh tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah di BMT Surya Barokah, Skripsi (Palembang :2017)
- Sumiyanto, Ahmad. (2008). BMT Menuju Koperasi Modern. Yogyakarta:ISES Publishing.
- Visa alvi sa'adah. Pengaruh Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah pada Anggota Bank madani sejahtera Yogyakarta,
- Yuyun yuaningsih, Pengaruh margin dan prosedur pembiayaan terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah pada BMT Amanah, Skripsi (Cirebon 2015)
- Zulian. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. (Yogyakarta: Ekonista, (2005)
- Zulkifli. Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Margin, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah