

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PENGARUH JAMINAN, TENOR, DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN  
MURABAHAH PADA BANK 9 JAMBI SYARIAH  
CABANG SIMPANG 4 SIPIN**

**SKRIPSI**



**TANIA  
502190033**

**Pembimbing:**

- 1. Drs. H. Sissah, S.Ag., M.H.I.**
- 2. Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PENGARUH JAMINAN, TENOR, DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN  
MURABAHAH PADA BANK 9 JAMBI SYARIAH  
CABANG SIMPANG 4 SIPIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) Dalam Jurusan Perbankan Syariah**



**TANIA  
502190033**

**Pembimbing:**

- 1. Drs. H. Sissah, S.Ag., M.H.I.**
- 2. Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tania  
NIM : 502190033  
Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul **“Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin”** adalah asli (orsinil) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata Saya memberikan keterangan palsu atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu. Saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Prodi Perbankan Syariah dicabutkan atau dibatalkan.

Jambi, 20 Maret 2023  
Yang menyatakan



**TANIA**  
NIM.502190033

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Pembimbing I  
Pembimbing II  
Alamat

: Drs. H. Sissah, S.Ag., M.H.I.  
: Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I.  
: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Jl.Lintas Jambi Muaro Bulian KM.16 Simpang Sungai  
Duren Kab.Muaro Jambi 36363. Tlp/Fax: (0741) 583183-  
584118 Website: <https://febi.uinjambi.ac.id>

Jambi, Maret 20223

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di  
Jambi

### NOTA DINAS

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara: Tania NIM 502190033 yang berjudul: **“Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin”**, telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan.

Demikian nota dinas ini dibuat, dan diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I



**Drs. H. Sissah, S.Ag., M.H.I.**  
**NIP.196502151999903001**

Pembimbing II



**Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I.**  
**NIP.199207312020121013**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363.  
Telp/Fax : (0741) 583183-584118 website : [www.uinjambi.ac.id](http://www.uinjambi.ac.id) / [www.febi-iainstsjambi.ac.id](http://www.febi-iainstsjambi.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-236/D.V/PP.00.9/04/2023

Skripsi dengan judul "Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi syariah Cabang Simpang 4 Sipin" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Tania  
NIM : 502190033  
Tanggal ujian skripsi : 24 Juli 2023  
Nilai munaqasyah : 77,8 (B+)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu (S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji  
Ketua Sidang

**Ambok Pangiuk, S.Ag., M.SI**  
NIP. 197508292005011005

Penguji I

**Dr. Habriyah, Spd.L., M.E.I**  
NIP. 197810052009121004

Penguji II

**M. Maulana Hamzah, S.El., MM**  
NIDN. 2002118704

Pembimbing I

**Drs. H. Sissah, M.H.I**  
NIP. 196502151999031001

Pembimbing II

**Refky Fielnanda, S.E.Sv., M.E.I**  
NIP. 199207312020121013

Sekretaris Sidang

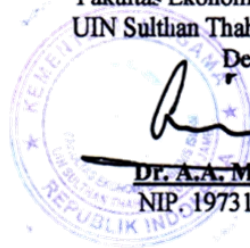
**Laily Hafzah, M.S.AK**  
NIDN. 2009108906

Jambi, 24 Juli 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Dekan

**Dr. A.A. Miftah, M.Ag**  
NIP. 197311251996031001



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum di pungut) jika Kamu orang-orang yang beriman” (Q.S Al-Baqarah 278)

“Tidak ada Kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

( Ridwan Kamil )

“Rezeky Memang Sudah di atur oleh Allah SWT, Tetapi Rezeky tidak akan datang jika tidak ada usaha dan niat”

( Tania )

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* aja. jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini jadi tetap berjuang ya”

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala rezki, hidayah, rahmat, kesehatan dan kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Atas karunia serta kemudahan yang Allah berikan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini Penulis Persembahkan Kepada (Almh) Patmah, dan (Almh) Rusni nenek tercinta. Terimakasih untuk kedua nenek tercinta selama hidup telah memberi kasih sayang yang tulus, hingga tania bisa duduk di bangku kuliah sampai titik terakhir ini.

Teristimewa kepada ke-empat orangtua saya tersayang, Ayahanda Badri A.Ma, Papa Yulida Efendi, Mama Silastri, Ibu Fidahulhaqi, dan Adik- adik saya, Datuk Saya Syafrianto dan Muris, Berserta keluarga lainnya yang tidak dapat di Sebutkan satu persatu terimakasih telah memberi support serta motivasi, mendoakan dan memberi dukungannya terhadap penulisan sehingga skripsi ini selesai.

Terimakasih kepada Muhammad Fadlan Syafutra telah menjadi support system, serta berkontribusi banyak dalam meluangkan baik tenaga waktu dan pikiran dalam pembuatan skripsi ini, Terimakasih Telah menjadi Bagian dari Perjalananku dari masa sekolah-S1 dan Seterusnya ya.

Terimakasih Kepada Mama Fadlan, Nyai Fadlan Selalu Support Saya Dalam Duka Maupun Suka, Syadati Nadalia terimakasih telah mensupport saya Semangati saya dan telah mendengarkan keluh kesah saya. Teruntuk Temanku Viki Fadilaturhoma, Melisa Bela Kurnia, S.Pd, Terimakasih Telah Mendengarkan Curhatan saya dalam Pembuatan Skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank 9 Jambi Syariah yang melakukan pembiayaan. Sampel penelitian diperoleh dari teknik *Purposive Sampling* dengan rumus Slovin diperoleh 94 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Jaminan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; 2) Tenor memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ ; 3) Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; dan 4) Jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan pengaruh sebesar 67,4% dan model regresi yang terbentuk adalah:  $Y = -2,761 + 0,278 X_1 + 0,105 X_2 + 0,222 X_3$ .

**Kata Kunci:** Jaminan, Tenor, Pelayanan, Keputusan Nasabah, Pembiayaan Murabahah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthana Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthana Jambi



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of collateral, tenor and service on customer decisions to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah. This research is a descriptive quantitative research. The data used is primary data obtained from distributing questionnaires to customers of Bank 9 Jambi Syariah who do the financing. The research sample was obtained from the purposive sampling technique with the Slovin formula, 94 respondents were obtained. Data analysis technique using Multiple Regression Analysis. The results showed that: 1) Collateral has an influence on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.000 < 0.05$ ; 2) The tenor has an influence on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.015 < 0.05$ ; 3) Service has an influence on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.000 < 0.05$ ; and 4) Collateral, tenor, and service together influence the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with an influence of 67,4% and the regression model formed is:  $Y = -2,761 + 0,278 X_1 + 0,105 X_2 + 0,222 X_3$ .*

**Keywords:** *Collateral, Tenor, Service, Customer Decision, Murabahah Financing*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang mana dalam penyelesaian skripsi ini selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, tak lupa pula iringan sholawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan hasil laporan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Kemudian dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang peneliti temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Dr. A.A. Miftah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Dr. Elyanti Rosmanidar, S.E., M.Si., Titin Agustin N, S.Si., M.Si., Ph.D. dan Dr. Adiarrahman, S.Hi., M.Si. Selaku Wakil Dekan I, II, dan III di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
4. Bambang Kurniawan, S.P., M.E. dan Muhammad Subhan, S.Ag., M.E selaku Ketua Jurusan dan sekretaris jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Drs. H. Sissah, S.Ag., M.H.I. dan Refky Fielnanda, S.E.Sy., M.E.I. selaku pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu dalam

memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Bapak/Ibu Pejabat dan para staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan pelayanan administrasi secara profesional sehingga lancarnya proses penyelesaian studi peneliti.
8. Pejabat dan para pustakawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha saifuddin Jambi dan Perpustakaan Wilayah Provinsi Jambi yang telah memberikan pelayanan profesional sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh beberapa literatur.
9. Sahabat seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan skripsi ini, jika terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan ataupun penyebutan nama, instansi, dan lain sebagainya mohon untuk dimaafkan. Selain itu peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar bisa menjadi catatan yang lebih baik untuk kedepan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca.

Jambi, Maret 2023



**TANIA**  
**NIM.502190033**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Bank Syariah.....	11
2. Keputusan Nasabah .....	20
3. Pengambilan Keputusan .....	26
4. Faktor Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan .....	33
B. Studi Relevan .....	39
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis Penelitian.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Objek Penelitian .....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	45
C. Jenis Penelitian.....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	45
E. Populasi dan Sampel .....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Defenisi Operasional Variabel .....	48
H. Metode Analisa Data.....	49
1. Data Asumsi Klasik .....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Uji Hipotesis .....	50
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	52
1. Latar Belakang Bank 9 Jambi Syariah .....	52
2. Visi dan Misi Bank 9 Jambi Syariah .....	53
3. Struktur Organisasi Bank 9 Jambi Syariah.....	54
B. Hasil Penelitian .....	55
1. Hasil Karakteristik Responden .....	55
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
3. Hasil Uji Hipotesis.....	61
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
5. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	63
C. Pembahasan.....	64
1. Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah.....	64
2. Pengaruh Tenor Terhadap Keputusan Nasabah.....	65
3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	66
4. Pengaruh Jaminan, Tenor dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah .....	5
Tabel 2.1 Studi Relevan .....	39
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Pada Kuesioner .....	49
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinan.....	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Target dan Realisasi Pembiayaan Murabahah .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikira .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank 9 Jambi Syariah .....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat makro maupun mikro. Bank syariah mempunyai produk-produk yang sangat variatif sesuai dengan kebutuhan dan kemudahannya, terutama dalam produk pembiayaan, penghimpunan dana dan multi jasa seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, *rahn* dan lain-lain.<sup>1</sup>

Keadaan zaman yang semakin canggih seperti sekarang ini tidak hanya berdampak terhadap bidang teknologi tetapi juga berdampak terhadap bidang ekonomi masyarakat. Harga-harga barang kebutuhan mengalami kenaikan dikarenakan harga bahan bakunya yang semakin mahal. Masyarakat dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhannya agar dapat tetap hidup. Untuk itu, masyarakat membutuhkan uang. Uang dapat digunakan oleh masyarakat untuk membeli kebutuhan, karena kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh manusia adalah kebutuhan atas diri manusia itu sendiri. Kebutuhan ini bisa disebut dengan kebutuhan pokok yang berupa sandang, pangan, dan papan.<sup>2</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa jauh dari persoalan ekonomi. Krisis ekonomi yang terjadi seperti saat ini menimbulkan banyak kerugian. Kebutuhan-kebutuhan mendesak memerlukan tersedianya dana secara cepat. Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih membuat seseorang terdorong untuk meningkatkan taraf hidup. Hal ini akan berdampak pada seseorang akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup.

<sup>1</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017). Hlm 30.

<sup>2</sup> Zubaedi. *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik Edisi Pertama*. (Jakarta: Kencana. 2013). Hlm 141.



Salah satu kegiatan usaha perbankan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan yang paling banyak memberikan kontribusi keuntungan besar bagi lembaga perbankan adalah pembiayaan. Pembiayaan atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatan perbankan merupakan kegiatan usaha yang paling utama, karena pendapatan terbesar dari usaha bank berasal dari perbankan kegiatan usaha pembiayaan atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yaitu berupa bunga atau bagi hasil sesuai dengan persetujuan atau kesepakatan bersama. Ketentuan Undang-Undang perbankan di Indonesia tidak mengkonstruksikan hubungan hukum pemberian pembiayaan dan nasabah peminjam dana tersebut. Hanya saja dapat diketahui bahwa pemberian pembiayaan itu adanya berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam uang antara bank sebagai pembiayaan dan pihak lain nasabah peminjam dana sebagai debitur.<sup>3</sup>

Dalam memenuhi kebutuhan finansialnya perusahaan dapat mengajukan permohonan pembiayaan kepada bank dalam bentuk pembiayaan investasi atau pembiayaan modal kerja. Sementara bagi masyarakat umum yang mengalami kesulitan ekonomi karena banyaknya tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi maka dapat mengambil jenis pembiayaan konsumtif. Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk dikonsumsi atau untuk kebutuhan pribadi.<sup>4</sup>

Keputusan Nasabah dalam mengambil pembiayaan merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil pembiayaan, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di bank dapat menunjukkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk pembiayaan bank tersebut. Dengan demikian keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank dalam meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Meski demikian

<sup>3</sup> Soemitra, A. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Pranadamedia Group, 2015). Hlm 31

<sup>4</sup> Fitri Ratna Sari. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. (Surakarta: UMS Press. 2014). Hlm 62.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember



masyarakat tidak serta merta dalam memutuskan untuk mengambil pembiayaan yang ditawarkan oleh bank. Masyarakat juga perlu memperhatikan faktor yang menentukan keputusannya dalam pengambilan pembiayaan.<sup>5</sup> Banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan ketika akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan antara lain faktor jaminan, tenor pengembalian pembiayaan, dan pelayanan.

Jaminan merupakan aset debitur yang dijanjikan kepada pemberi pembiayaan jika peminjam tidak dapat mengembalikan pembiayaan tersebut, jika peminjam gagal bayar, pihak pemberi pembiayaan dapat memiliki pembiayaan atau anggunan tersebut. Jaminan sering menjadi faktor penting untuk meningkatkan nilai pembiayaan perseorangan ataupun perusahaan. Apabila jaminan yang diberikan semakin mudah untuk dicairkan maka akan semakin rendah bagi hasil pembiayaan yang akan dibebankan. Jaminan akan melandasi asas kepercayaan pemberian pembiayaan oleh pihak pembiayaan kepada pihak debitur.<sup>6</sup>

Faktor selanjutnya yakni tenor pengembalian pembiayaan. Tenor merupakan salah satu pertimbangan untuk mengambil pembiayaan karena akan menentukan besaran angsuran perbulan nasabah. Tenor yang dimaksud adalah rentang waktu yang dibutuhkan oleh debitur untuk mengembalikan seluruh pembiayaan yang diambil. Tenor pembiayaan yang semakin panjang maka akan berpengaruh pada kecilnya jumlah angsuran pembiayaan, hal ini akan meringankan beban utang debitur bila dibandingkan dengan tenor pembiayaan yang pendek.<sup>7</sup>

Pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah juga memiliki prinsip yang sesuai dengan ajaran agama Islam, sehingga bisa menarik Keputusan Nasabah. Serta tingkat kedisiplinan dalam melakukan pembayaran karena dipermudah dengan program produk yang ditawarkan. Pelayanan pembiayaan yang diberikan

<sup>5</sup> Sumartik dan Misti Hariasih. *Manajemen Perbankan*. (Sidoarjo: Umsida Press. 2018). Hlm 83.

<sup>6</sup> Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2018). Hlm 93.

<sup>7</sup> Anindika Raditya. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Pembiayaan Oleh Masyarakat Pada Perum Pegadaian Cabang Klaten*. (Surakarta: UNS. 2019). Hlm 27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunbalamb



menganut sistem syariah yaitu: (1) Jual beli atau disebut ba'I (2) Prinsip sewa atau ijarah (3) Prinsip bagi hasil (4) Akad pelengkap. Hal-hal yang terdapat pada bank syariah tersebut telah memenuhi faktor pelayanan, karena pelayanan merupakan suatu aktifitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain baik dalam bentuk apapun agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya dengan mudah dan cepat terselesaikan.<sup>8</sup>

Setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya baik itu pelayanan dalam proses penyaluran pembiayaan maupun pelayanan dalam memberikan jasa-jasa perbankan lainnya. Bank syariah mempunyai proses dan prosedur yang telah ditetapkan dalam hal penyaluran pembiayaan. Selain itu prosedur yang diberikan kepada nasabah juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Karena hal tersebut bisa meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat. Hal tersebutlah yang mampu mendorong keinginan masyarakat untuk melakukan pembiayaan atau pembiayaan pada Bank Syariah.<sup>9</sup>

Bank 9 Jambi Syariah merupakan bank yang cukup terkenal di kalangan masyarakat Jambi. Ketatnya persaingan menuntut tidak hanya profesionalitas namun juga kinerja agar dapat mencapai tujuan. Saat ini Bank 9 Jambi Syariah menyediakan produk pembiayaan syariah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan usaha atau modal atau juga dapat dikatakan sebagai pembiayaan pada bank konvensional. Dengan prinsip syariah dan kebijakan pembiayaan dari Bank 9 Jambi Syariah akan mendapatkan pembiayaan yang adil melalui produk bagi hasil, jual beli, sewa. Diharapkan dengan adanya produk-produk bank syariah khususnya kebijakan pembiayaan tersebut sikap nasabah akan lebih positif dan memilih untuk pembiayaan pada perbankan syariah. Permintaan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Beberapa nasabah memilih untuk melakukan peminjaman atau pembiayaan di Bank 9 Jambi

<sup>8</sup> Bagus Danielm, Joy Tulung, dan Joubert Maramis. *Eksplorasi Aspek Analisis Pembiayaan Syariah*. Jurnal EMBA. 2016. Vol 4. No 4. Hlm 1221.

<sup>9</sup> Gita Ade Kamula Putri. *The Effect of Service System Sand Credit Procedures on Customer Decisions in Taking Credit*. (Mataram: UMM Press. 2020). Hlm 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA SEMARANG  
J A M B I

konvensional, namun sebagian masyarakat yang telah mengenal apa itu bank syariah memilih untuk melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 15 orang nasabah yang melakukan peminjaman atau pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah didapatkan informasi bahwa: 11 nasabah setuju bahwa Bank 9 Jambi Syariah memberikan informasi pembiayaan sebelum melakukan pembiayaan di Bank tersebut dan 4 nasabah lagi tidak merasa diberi informasi sebelum melakukan pembiayaan. Kemudian 2 nasabah sepakat bahwa kontrak perjanjian antara nasabah dan bank merupakan hasil kesepakatan antara kedua belah pihak dan 13 nasabah merasa kontrak perjanjian pembiayaan hanya kesepakatan satu pihak saja. Selain itu 14 dari 15 nasabah sepakat bahwa setelah pembiayaan dilunasi, jaminan yang diagunkan nasabah akan dikembalikan oleh bank. Terkait tenor pengembalian pembiayaan yang diberikan, 6 dari 15 nasabah menganggap pengembalian pembiayaan yang cukup ringan dan membantu nasabah, namun 9 nasabah menganggap tenor pengembalian pembiayaan cukup besar dan memberatkan nasabah. Sebanyak 12 dari 15 nasabah menyatakan bahwa prosedur pelayanan pembiayaan kurang jelas dan kurang ramah terhadap nasabah.

Data nasabah yang memutuskan untuk memilih pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Data Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Perkembangan (%)
1	2018	279	-
2	2019	506	81,4
3	2020	387	(23,5)
4	2021	341	(11,8)
5	2022	386	13,1

Sumber: Bank 9 Jambi Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalidjaja
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalidjaja



Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui jumlah nasabah pada tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020 jumlah nasabah Bank 9 Jambi Syariah mengalami penurunan sebesar 23,5%, dan tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 11,8%. Hal ini dikarenakan pada tahun tersebut terjadinya Pandemic Covid 19 yang berdampak terhadap sektor perbankan khususnya di pembiayaan karena ekonomi masyarakat mengalami penurunan. Pada tahun tersebut banyak nasabah yang mengalami macet dalam pembiayaan dan mengajukan restruktur serta masyarakat juga tidak ingin mengambil pembiayaan pada kondisi tersebut

Bank 9 Jambi Syariah merupakan salah satu bank syariah di Kota Jambi yang banyak digunakan oleh masyarakat selain Bank Syariah Indonesia khususnya dalam produk pembiayaan murabahah. Hal tersebut juga dikarenakan Bank 9 Jambi Syariah merupakan bank daerah yang pada dasarnya pegawai negeri dan pegawai yang bekerja di pemerintahan diwajibkan menggunakan bank tersebut, dan masyarakat yang bukan pegawai juga banyak memilih menggunakan bank daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank 9 Jambi Syariah yang bekerja di bagian analisis unit mikro yaitu Bapak M. Farid<sup>10</sup> mengatakan bahwa masyarakat yang menggunakan produk pembiayaan murabahah memang terus bertambah setiap tahunnya dengan berbagai kebutuhan mendesak mulai dari sebagai modal, kebutuhan rumah, pengobatan, kebutuhan konsumtif dan lain-lain. Pada Bank 9 Jambi Syariah perhitungan bagi hasil yang ditetapkan dalam perjanjian dilakukan tanpa adanya unsur paksaan di dalamnya. Terkait dengan perhitungan bagi hasil, jika bank mendapatkan keuntungan lebih, maka laba akan dibagi bersama dengan nasabahnya. Hal tersebut juga banyak menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah di Bank 9 Jambi Syariah.

Hal ini didukung oleh penelitian Fitri Ratna Sari (2014) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan” menunjukkan bahwa pelayanan, tenor pengembalian,

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak M. Farid. Jabatan : Analisis Unit Mikro. 1 Desember 2022 pukul 10.02.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember





mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin**”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada umumnya nasabah memilih untuk melakukan peminjaman atau pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah konvensional dikarenakan belum mengetahui adanya pembiayaan syariah di Bank 9 Jambi Syariah.
2. Pencapaian target nasabah terjadi fluktuasi dan mengalami kenaikan hanya pada tahun 2018 dan 2022. Pada tahun 2020 dan 2021 saat Pandemic Covid 19 banyak terjadi macet dalam pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah.
3. 15 Responden pada observasi awal memberikan informasi bahwa sebagian besar menyatakan kontrak perjanjian bukan merupakan hasil kesepakatan kedua belah pihak karena kontrak perjanjian pembiayaan telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak bank kemudian nasabah hanya menyetujui kontrak tersebut.
4. Nasabah menganggap tenor atau waktu pengembalian pembiayaan cukup besar dan memberatkan nasabah untuk melakukan pembiayaan.
5. Nasabah menyatakan bahwa prosedur pelayanan pembiayaan kurang jelas dan kurang ramah terhadap nasabah sehingga mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah serta mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Penelitian ini hanya mengkaji tentang pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Apakah jaminan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah?
2. Apakah tenor berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah?
4. Apakah jaminan, tenor, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti mengemukakan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tenor terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.

### F. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya dalam dunia akademik dan studi ekonomi syariah. Hal ini menjadi tolak ukur untuk menambah khazanah keilmuan tentang perbankan syariah.

#### 2. Manfaat Praktis

Agar dapat memperoleh pengetahuan, wawasan, serta informasi pada semua pihak mengenai pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan secara simultan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.

### C. Sistematika Penulisan

Tujuan sistematika penulisan ini adalah memberikan gambaran secara umum mengenai isi dari penelitian ini. Sehingga dapat terlihat kesinambungan antara bab lainnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- BAB I** : Pendahuluan, yang terdiri dari sub bab yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan
- BAB II** : Landasan Teori dan Studi Relevan, dalam bab ini memaparkan tentang kajian pustaka, dan studi relevan.
- BAB III** : Metode Penelitian, dalam bab ini memaparkan tentang metode penelitian
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan merupakan inti dari penulisan skripsi yaitu pemaparan tentang hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V** : Penutup, pada bab ini merupakan bagian akhir yang penting berisikan tentang kesimpulan, implikasi dan berisikan tentang saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu, serta penulis mengungkapkan keterbatasan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN

#### A. Landasan Teori

##### 1. Bank Syariah

###### a. Pengertian Bank Syariah

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke 12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*). Dengan demikian fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa. Kelembagaan bank syariah secara struktural dan sistem pengawasannya berbeda dari bank konvensional. Pengawasan perbankan syariah mencakup hal yaitu pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian bank.<sup>11</sup>

Bank islam atau selanjutnya disebut Bank syariah, adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bagi hasil. Bank islam atau disebut Bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al- Qur'an dan Hadist Nabi SAW atau dengan kata lain, Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam pembiayaan serta peredaran uang yang pengopersiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>12</sup>

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai

<sup>11</sup> Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm 62.

<sup>12</sup> Zulkifli Rusby, *Manajemen Bank Syariah*, (Pekanbaru Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017), hlm 1.

kegiatan usaha yang halal. Bank Syariah sering dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank Syariah, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank Syariah, selain menghindari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.<sup>13</sup>

Bank syariah ialah perbankan yang segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berkaitan dengan bank syariah, ada dua konsep dalam hukum agama Islam, yaitu larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya.<sup>14</sup>

Di dalam surah Al-Baqarah ayat 278 menjelaskan tentang riba yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum di pungut) jika Kamu orang-orang yang beriman” (Q.S Al-Baqarah 278)

Sejarah awal mula kegiatan Bank Syariah yang pertama sekali dilakukan adalah di Pakistan dan Malaysia pada sekitar tahun 1940-an. Bank syariah pertama meskipun praktiknya telah dilaksanakan sejak masa awal Islam diawali dengan berdirinya sebuah bank tabungan local yang beroperasi tanpa bunga di Desa Mit Ghamir yang berlokasi di tepi sungai Nil pada tahun 1963 oleh Dr. Abdul Hamid An-Naggar.<sup>15</sup> Kemudian di Mesir pada tahun 1963 berdiri Islamic Rural Bank dan masih berskala kecil. Kemudian tahun 1975 di Uni Emirat Arab, ditandai dengan berdirinya Dubai Islamic Bank. Pada tahun 1977 di Kuwait berdiri Kuwait Finance House yang beroperasi tanpa bunga. Selanjutnya kembali ke Mesir pada

<sup>13</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI, 2015), hlm 4.

<sup>14</sup> Sumartik, dan Misti Hariasih, *Buku Ajar Manajemen Perbankan*, (Jawa Timur: CMSIDA Press, 2018), hlm 21-22.

<sup>15</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNTHHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

tahun 1978 berdiri Bank Syariah yang diberi nama Faisal Islamic Bank. Langkah ini kemudian diikuti oleh Islamic International Bank for Investment and Development Bank. Pada tahun 1983 di Siprus berdiri pula Faisal Islamic Bank of Kibris. Kemudian di Malaysia Bank Syariah lahir pada tahun 1983 dengan berdirinya Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) dan pada tahun 1999 lahir pula Bank Bumi Putera Mualamah. Di Iran sistem perbankan syariah mulai berlaku secara nasional pada tahun 1983 sejak dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan Islam. Kemudian di Turki negara yang berideologi sekuler Bank Syariah lahir tahun 1984 yaitu dengan hadirnya Daar al-Maal al-Islami serta Faisal Finance Institution dan mulai beroperasi tahun 1985.

Salah satu negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem perbankan syariah secara nasional adalah Pakistan. Pemerintah Pakistan mengkonversi seluruh system perbankan di negaranya pada tahun 1985 menjadi sistem perbankan syariah. Sebelumnya pada tahun 1979 beberapa institusi keuangan terbesar di Pakistan telah menghapus sistem bunga dan mulai tahun itu juga pemerintah Pakistan mensosialisasikan pembiayaan tanpa bunga, terutama kepada petani dan nelayan.

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia. Walaupun perkembangannya terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perkembangan bank syariah di Indonesia terus berkembang. Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.<sup>16</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>16</sup> Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), hlm 25.

Ditinjau dari segi imbalan atau jasa atas penggunaan dana, baik simpanan maupun pinjaman, bank dapat dibedakan menjadi:<sup>17</sup>

- a) Bank Konvensional, yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu dari dana untuk suatu periode tertentu. Persentase tertentu ini biasanya ditetapkan pertahun.
- b) Bank Syariah, yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

Kegiatan bank syariah antara lain, sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a) Manajer investasi yang mengelola investasi atas dana nasabah dengan menggunakan akad mudharabah atau sebagai agen investasi;
- b) Investor yang menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan membagi hasil yang diperoleh sesuai nisbah yang disepakati antara bank dan pemilik dana; \Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran seperti bank non-syariah sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah; dan
- c) Pengembalian fungsi sosial berupa pengelola dana zakat, infaq, shadaqah serta pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan

<sup>17</sup> Ardiansyah Putra, dan Dwi Saraswati, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm 93-94.

<sup>18</sup> Nonie Afrianty, dan Desi Isnaini, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2019), hlm 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.<sup>19</sup>

Sedangkan apabila kita berbicara mengenai fungsi bank syariah, Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>20</sup>

#### a) Fungsi Bank Syariah untuk Menghimpun Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

1. *Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam
2. *Al-mudharabah* merupakan akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang mana dapat memanfaatkan dana yang investasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariat islam.

#### b) Fungsi Bank Syariah sebagai Penyalur Dana Kepada Masyarakat

- 1) Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>19</sup> Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm 27.

<sup>20</sup> Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm 28.

merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

- 2) Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.
- c) Fungsi Bank Syariah memberikan Pelayanan Jasa Bank<sup>21</sup>
  - 1) Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.
  - 2) Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>21</sup> Andrianto, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm 29

syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.

### c. Jenis-Jenis Pembiayaan

Jenis-jenis pembiayaan pada dasarnya dapat dikelompokkan menurut beberapa aspek, di antaranya:<sup>22</sup>

- a. Pembiayaan menurut tujuan. Pembiayaan menurut tujuan dalam bank syari'ah dibedakan menjadi:
  1. Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk mendapatkan modal dalam rangka pengembangan usaha.
  2. Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk melakukan investasi atau pengadaan barang konsumtif.
- b. Pembiayaan menurut jangka waktu. Pembiayaan menurut jangka waktu dibedakan menjadi:
  1. Pembiayaan jangka waktu pendek, yaitu pembiayaan yang dilakukan dengan waktu 1 bulan sampai dengan 1 tahun.
  2. Pembiayaan jangka waktu menengah, yaitu pembiayaan yang dilakukan dengan waktu 1 tahun sampai dengan 5 tahun.
  3. Pembiayaan jangka waktu panjang, yaitu pembiayaan yang dilakukan dengan waktu lebih dari 5 tahun.

Selain itu, pembiayaan dalam bank syari'ah juga diwujudkan dalam bentuk pembiayaan aktiva produktif dan aktiva tidak produktif. Adapun jenis pembiayaan yang dimaksud sebagai berikut.

- a) Pembiayaan yang bersifat aktiva produktif, yaitu:
  - 1) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Jenis pembiayaan dengan prinsip bagi hasil ini meliputi:<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Rahmat Ilyas. Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari'ah. *Jurnal Penelitian*. 2015. Vol.9. No.1. Hlm 193-194

<sup>23</sup> Rahmat Ilyas. Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari'ah. *Jurnal Penelitian*. 2015. Vol.9. No.1. Hlm 194-195.





- a. Pembiayaan mudharabah. Pembiayaan mudharabah merupakan akad bagi hasil ketika pemilik dana/modal atau biasa disebut *sahib al-mal* menyediakan modal (100%) kepada pengusaha sebagai pengelola atau biasa disebut *mudarib*, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi di antara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad. Ada dua tipe pembiayaan mudharabah, yaitu: (1) *Mudarabah mutlaqah*, yaitu pemilik dana memberikan keleluasaan penuh kepada pengelola untuk menggunakan dana tersebut dalam usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Pengelola bertanggung jawab untuk mengelola usaha sesuai dengan praktik kebiasaan usaha normal yang sehat (*'urf*). (2) *Mudarabah muqayyadah*, yaitu pemilik dana menentukan syarat dan pembatasan kepada pengelola dalam penggunaan dana tersebut dengan jangka waktu, tempat, jenis usaha, dan sebagainya. Pengelola menggunakan modal tersebut dengan tujuan yang dinyatakan secara khusus, yaitu untuk menghasilkan keuntungan.
  - b. Pembiayaan *musyarakah*. Pembiayaan *musyarakah* adalah suatu perjanjian usaha antara dua atau beberapa pemilik modal untuk menyertakan modalnya pada suatu proyek, di mana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta, mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen proyek. Keuntungan dari hasil usaha bersama ini dapat dibagikan, baik menurut proporsi penyertaan modal masing-masing maupun sesuai dengan kesepakatan bersama (*unproportional*). Manakala merugi, kewajiban hanya terbatas sampai batas modal masing-masing.
- 2) Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian atas barang yang dijual.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3) Pembiayaan dengan prinsip sewa. Transaksi *ijarah* (sewa) dilandasi adanya pemindahan manfaat. Jadi, pada dasarnya *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, tetapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.<sup>24</sup>

b) Pembiayaan yang bersifat aktiva tidak produktif. Jenis aktiva tidak produktif yang berkaitan dengan aktivitas pembiayaan adalah berbentuk pinjaman, yaitu:

1) Pinjaman *qard* atau talangan, yaitu penyediaan dana atau tagihan antara bank Islam dengan debitur yang mewajibkan debitur melakukan pembayaran sekaligus atau secara cicilan dalam jangka waktu tertentu. Aplikasi *qard* dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu:<sup>25</sup>

- a. Sebagai pinjaman talangan haji, di mana nasabah calon haji diberikan pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran biaya perjalanan haji. Nasabah akan melunasinya sebelum keberangkatan haji.
- b. Sebagai pinjaman tunai dari produk kartu kredit syari'ah, di mana nasabah diberi keleluasaan untuk menarik uang tunai milik bank melalui ATM. Nasabah akan mengembalikannya sesuai waktu yang ditentukan.
- c. Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, di mana menurut perhitungan, bank akan memberatkan pengusaha bila diberikan pembiayaan dengan skema jual beli atau bagi hasil.
- d. Sebagai pinjaman kepada pengurus bank, di mana bank menyediakan fasilitas ini untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengurus bank. Pengurus akan mengembalikan dana pinjaman itu secara cicilan melalui pemotongan gajinya.

<sup>24</sup> Rahmat Ilyas. Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari'ah. *Jurnal Penelitian*. 2015. Vol.9. No.1. Hlm 195-196.

<sup>25</sup> *Ibid* Hlm 196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 2. Keputusan Nasabah

### a. Pengertian Keputusan Nasabah

Pada ilmu ekonomi, terdapat istilah yang disebut dengan Keputusan Nasabah. Keputusan Nasabah merupakan bagian dari perilaku nasabah yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Seseorang mungkin dapat memiliki peranan yang berbeda-beda dalam setiap Keputusan Nasabah. Berbagai peranan yang mungkin terjadi antara lain:<sup>26</sup>

- 1) Pemrakarsa (*initiator*), yaitu orang yang pertama kali menyadari adanya keinginan dalam diri atau kebutuhan yang belum terpenuhi sehingga mengusulkan ide untuk membeli suatu barang atau jasa tertentu.
- 2) Pemberi pengaruh (*influencer*), yaitu orang yang pandangan, nasihat atau pendapatnya mempengaruhi Keputusan Nasabah
- 3) Pengambil keputusan (*decider*), yaitu orang yang menentukan Keputusan Nasabah, misalnya apakah jadi membeli, apa yang dibeli, bagaimana cara membeli atau dimana membelinya.
- 4) Pembeli (*buyer*), yakni orang yang melakukan pembelian aktual.
- 5) Pemakai (*user*), yaitu orang yang mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang dibeli.

Keputusan untuk membeli yang diambil oleh pembeli itu sebenarnya merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan. Setiap keputusan membeli mempunyai suatu struktur sebanyak tujuh komponen, meliputi:<sup>27</sup>

- 1) Keputusan tentang jenis produk, nasabah dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan uangnya untuk tujuan lain.

<sup>26</sup> Muhammad Baqir Ash Shadr. *Buku Ekonomi Islam*. (Jakarta: Zahra Publishing House, 2008). Hlm 150

<sup>27</sup> *Ibid* Hlm 160

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 2) Keputusan tentang bentuk produk, nasabah dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk dengan bentuk tertentu.
- 3) Keputusan tentang merek, nasabah dapat mempengaruhi keputusan tentang merek mana yang akan dibeli.
- 4) Keputusan tentang penjualan, nasabah harus mengambil keputusan dimana produk tersebut akan dibeli, apakah di toko khusus atau di pengecer.
- 5) Keputusan tentang jumlah produk, nasabah dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak produk yang akan dibelinya pada suatu saat.
- 6) Keputusan tentang waktu pembelian, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menentukan waktu pembelian.
- 7) Keputusan tentang cara pembayaran, nasabah harus mengambil keputusan tentang metode atau cara membayar produk yang akan dibeli, apakah secara tunai atau dengan cicilan.

#### b. Tahapan Keputusan Nasabah

Tahap-tahap untuk mencapai keputusan membeli dilakukan oleh nasabah melalui beberapa tahapan. Antara lain sebagai berikut:<sup>28</sup>

##### 1) Pengenalan Kebutuhan

Proses pembelian dimulai saat pembeli mengenali masalah atau mengenali kebutuhan. Para pemasar perlu melakukan pengindentifikasian kondisi yang memicu suatu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari beberapa pelanggan, para pemasar dapat mengidentifikasi respon yang paling sering memicu minat untuk suatu produk tertentu. Kemudian para pemasar dapat menyusun strategi pemasaran yang dapat memicu Keputusan Nasabah.

<sup>28</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017). Hlm 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2) Pencarian Informasi

Nasabah yang tergerak untuk mencari informasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian biasanya banyak yang berkaitan dengan kebutuhannya. Jumlah informasi yang ingin diperoleh seorang nasabah tergantung pada faktor kekuatan dorongan kebutuhannya, banyaknya informasi yang telah diketahui, kemudahan dalam memperoleh informasi tambahan, penilaian terhadap informasi tambahan dan kepuasan apa saja yang diperoleh dari kegiatan mencari informasi tersebut. Melalui pengumpulan informasi, nasabah mampu mempelajari tentang merek dan fitur dari produk tersebut.

## 3) Penilaian Alternatif

Penilaian alternatif merupakan tahap ketiga dari proses Keputusan Nasabah dimana calon pembeli dapat menggunakan informasi untuk menyeleksi berbagai merek alternatif yang terdapat dalam serangkaian pilihan yang tersedia.

## 4) Keputusan Nasabah

Keputusan Nasabah nasabah dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah pendapat pembeli mengenai merek yang mereka pilih. Seorang pembeli cenderung akan menjatuhkan pilihannya kepada merek yang mereka sukai. Sedangkan faktor eksternal adalah sikap orang lain dan kondisi yang tak terduga. Dalam melaksanakan Keputusan Nasabah, nasabah dapat mengambil lima keputusan, yaitu penyalur, merek, kuantitas, waktu dan metode pembayaran.

## 5) Perilaku Pasca Pembelian

Komunikasi dalam bidang pemasaran seharusnya mampu memasok keyakinan dan evaluasi yang memperkuat pilihan pembeli agar merasa nyaman menggunakan merek tersebut. Untuk itu, tugas pemasar tidak berhenti pada pembelian saja. Perusahaan harus dapat mengamati kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian, dan penggunaan produk pasca pembelian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah, antara lain:<sup>29</sup>

#### 1) Faktor Budaya

Budaya merupakan karakter yang penting dari suatu sosial yang membedakannya dari kelompok kultur yang lainnya. Elemen yang perlu di garis bawahi atas setiap budaya adalah nilai, bahasa, mitos, adat, ritual, dan hukum yang mempertajam perilaku atas budaya, sebaik benda-benda yang dimiliki, atau produk-produk, dari perilaku seperti mereka memindahkannya dari satu generasi ke generasi berikutnya.

#### 2) Faktor Sosial Perilaku nasabah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti:

##### a) Kelompok Acuan

Merupakan kelompok dalam masyarakat yang mempengaruhi perilaku pembelian seseorang. Seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Kelompok-kelompok acuan tersebut dapat dikategorikan sangat luas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kelompok acuan langsung adalah kelompok-kelompok yang keanggotaannya saling bertemu dan terjadi kontak kehidupan secara langsung.

##### b) Keluarga

Merupakan institusi sosial yang penting bagi beberapa nasabah, karena secara kuat mempengaruhi nilai, sikap, konsep pribadi, dan perilaku pembelian. Aturan dalam pengambilan keputusan diantara anggota keluarga memiliki perbedaan yang cukup signifikan, tergantung pada jenis barang yang akan dibeli. Anggota keluarga melihat banyaknya aturan yang ada dalam proses pembelian.

<sup>29</sup> Sofjan Assauri. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), Hal 72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pengambilan keputusan adalah anggota yang sesungguhnya membuat keputusan apakah akan membeli atau tidak. Nasabah adalah pemakai sesungguhnya.

c) Peran dan Status

Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang, masing-masing peran melakukan status.

3) Faktor Pribadi Keputusan Nasabah juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, karakteristik tersebut meliputi:

a) Usia dan Tahap Siklus Hidup

Merupakan suatu urutan yang teratur dari tahapan dimana sikap dan perilaku nasabah cenderung berkembang melalui kedewasaan, pengalaman dan perubahan pendapatan seta status.

b) Gaya Hidup

Merupakan cara hidup yang dididentifikasi melalui aktivitas seseorang, minat dan pendapat seseorang.

c) Kepribadian

Merupakan suatu cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seorang individu terhadap situasi yang terjadi.

d) Konsep Diri Pembeli

Merupakan bagaimana nasabah mempersepsikan diri mereka sendiri. Konsep diri meliputi sikap, persepsi, keyakinan dan evaluasi diri.

4) Faktor Psikologis Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama seperti:

a) Motivasi

Motivasi adalah kekuatan pendorong yang menyebabkan seseorang melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### b) Persepsi

Merupakan proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

#### c) Pembelajaran

Merupakan perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman dan latihan. Sebagian besar perilaku manusia adalah belajar. Ahli teori pembelajaran yakin bahwa pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan kerja antara dorongan, rangsangan, petunjuk bertindak, tanggapan dan penguatan.

#### d) Keyakinan dan Sikap

Keyakinan adalah suatu pola yang diorganisasi melalui pengetahuan yang kemudian dipegang oleh seorang individu sebagai suatu kebenaran dalam hidupnya. Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari untuk memberikan respon secara konsisten terhadap suatu objek yang diberikan.

### d. Indikator Keputusan Nasabah

Indikator-indikator Keputusan Nasabah yaitu sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) Keinginan untuk menggunakan produk, nasabah yang ingin menggunakan suatu produk biasanya akan mencari informasi mengenai produk yang akan dibelinya untuk mengetahui keunggulan-keunggulan yang ada pada produk tersebut.
- 2) Keinginan untuk membeli produk, setelah nasabah mengetahui keunggulan suatu produk maka nasabah mempunyai keinginan untuk membelinya.
- 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain, nasabah yang telah menggunakan suatu produk biasanya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk yang pernah dikonsumsinya.
- 4) Melakukan pembelian ulang, jika nasabah merasa puas dengan produk yang dibelinya maka nasabah akan membeli kembali produk tersebut.

<sup>30</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017). Hlm 105



### 3. Pengambilan Keputusan

#### a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas. Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan pengambilan keputusan (*decision making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada satu keputusan yang akan diambil.<sup>31</sup>

Pengambilan keputusan merupakan salah satu bentuk perbuatan berpikir dan hasil dari suatu perbuatan itu disebut keputusan. Pengambilan keputusan dalam psikologi kognitif difokuskan kepada bagaimana seseorang mengambil keputusan. Dalam kajiannya, berbeda dengan pemecahan masalah yang mana ditandai dengan situasi dimana sebuah tujuan ditetapkan dengan jelas dan dimana pencapaian sebuah sasaran diuraikan menjadi sub tujuan, dan pada saatnya membantu menjelaskan tindakan yang harus dan kapan diambil. Pengambilan keputusan juga berbeda dengan penalaran, yang mana ditandai dengan sebuah proses oleh perpindahan seseorang dari apa yang telah mereka ketahui terhadap pengetahuan lebih lanjut.<sup>32</sup>

Secara umum pengambilan keputusan dapat diartikan yaitu pemilihan diantara berbagai alternatif pilihan yang ada, dengan berdasarkan tepat sasaran yang sesuai dengan harapan si pembuat keputusan. Pengertian tersebut mencakup pembuatan pemilihan (*choice making*) dan pemecahan masalah (*problem solving*). Pengambilan keputusan merupakan pilihan alternatif penyelesaian masalah, dengan terlebih dahulu memahami permasalahannya dengan cara menguraikan masalah sehingga didapatkan pokok permasalahan bukan permasalahan, selanjutnya dengan keilmuan dapat merumuskan berbagai alternatif

<sup>31</sup> Dagun. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. (Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, 2016). Hlm 185

<sup>32</sup> Desmita. *Psikologi Perkembangan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018). Hlm 198

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



penyelesaian permasalahan yang berdasar dan didukung oleh data dan fakta yang akurat.<sup>33</sup>

### b. Dasar Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan dapat digolongkan daalam 5 (lima) golongan. Adapun kelima golongan dasar keputusan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

#### 1) Intuisi

Memiliki sifat subjektif, sehingga mudah terkena pengaruh.

#### 2) Pengalaman

Memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis, karena pengalaman dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat memperhitungkan untung rugi, baik buruknya keputusan yang akan diambil.

#### 3) Fakta

Dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang akan menerima keputusan yang dibuat dengan rela dan lapang dada.

#### 4) Wewenang

Biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi kedudukannya terhadap orang yang rendah kedudukannya.

#### 5) Rasional

Keputusan yang dihasilkan bersifat objektif, logis, lebih transparan, konsisten untuk memaksimumkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan.

### c. Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan

Sangat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi suatu keputusan, faktor-faktor ini mampu memberikan sejauh mana kualitas

<sup>33</sup> Aspizain Chaniago. *Teknik Pengambilan Keputusan*. (Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cendekia, 2017). Hlm 11

<sup>34</sup> *Ibid*. Hlm 19

keputusan akan ditetapkan, bila faktor-faktor yang dipakai sangat tidak berhubungan atau bukan substansial utama permasalahan tentu akan memunculkan permasalahan baru atau sebaliknya dengan kualitas hubungan faktor dengan keputusan sangat erat dan sangat substansial jelas akan memberikan keputusan yang ideal berkualitas. Terdapat empat faktor yang sangat memengaruhi munculnya suatu keputusan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:<sup>35</sup>

#### 1) Posisi atau Kedudukan

Faktor Posisi atau kedudukan sangat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan, para pemilik perusahaan sangat sering menghilangkan kaidah pengambilan keputusan yang benar disebabkan sang pemilik dengan posisinya membuat suatu keputusan dengan sepihak atas intuisi atau kepentingan sepihak yang juga sering diakui dan disetujui oleh para direksi dan karyawan sebagai wujud penghormatan dan penghargaan atau disebabkan kekhawatiran beda pendapat yang berujung pada ketidakpatuhan. Hal ini sering kali terjadi walaupun dengan kasat mata logika keputusan sangat bertentangan.

#### 2) Masalah

Faktor masalah dalam pengambilan keputusan sangat berpengaruh, dalam management strategik sangat jelas bahwa untuk masuk pada suatu keputusan atau solusi penyelesaian harus dimulai dengan mengetahui permasalahan-permasalahan melalui berbagai formula evaluasi yang melahirkan berbagai permasalahan yang akhirnya ditetapkan sebagai rujukan dalam menentukan keputusan penyelesaian. Demikian pula halnya dengan faktor masalah dengan pengambilan keputusan, masalah dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan atauantisipasi keakuratan kualitas keputusan yang dibuat. Bahkan diharapkan dari keputusan yang dibuat

<sup>35</sup> *Ibid.* Hlm 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mampu melihat masalah yang akan muncul atau dampak masalah yang timbul bahkan masalah yang sekaligus dapat diselesaikan.

### 3) Situasi dan Kondisi

Faktor situasi dan kondisi dalam pengambilan keputusan sangat rentan dengan kualitas keputusan yang dikeluarkan. Dapat kita misalkan bahwa pada saat kenaikan bahan bakar minyak sangat tidak tepat para produsen kendaraan meningkatkan produksinya. Maksudnya bahwa momentum situasi dan kondisi tidak mendukung. Di daerah perkampungan yang sangat religius sangat tidak tepat mendirikan suatu pub diskotik, maksudnya situasi dan kondisinya tidak mendukung. Pertanyaannya apakah dilingkungan perkampungan tersebut dapat didirikan suatu pub diskotik, jawabnya adalah jika perkampungan itu sudah berubah menjadi lebih terbuka dan modernis dan tidak terlalu kaku terhadap etika religius maka dapat saja dibuat keputusan untuk dapat mendirikan suatu pub diskotik pada lokasi itu. Faktor situasi dan kondisi ini sangat memegang peranan terhadap keputusan, jika pengambilan keputusan tidak mengindahkan faktor ini besar kemungkinan hasil keputusan yang dibuat akan sangat tidak berarti atau keputusan yang sangat lemah.

### 4) Tujuan

Faktor tujuan dalam pengambilan keputusan sangat jelas menjadi sangat pokok sebab hasil keputusan yang tidak didasari oleh faktor tujuan adalah ngambang sebab keputusan tersebut tidak mempunyai arah dan sasaran yang dituju. Namun dalam berbagai keputusan yang pernah ada rata-rata menempatkan tujuan menjadi faktor utama baik tujuan yang mengarah pada hal negative atau positif organisasi maupun sebaliknya, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi.

Dalam keseharian kehidupannya semua keputusan tentu mempengaruhi baik secara rasional maupun emosional yang berasal dari

aspek internal masyarakat atau aspek eksternal. Pengambilan keputusan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>36</sup>

#### 1) Faktor Budaya

Meliputi kultur, sub kultur, dan kelas sosial.<sup>37</sup>

##### a. Kultur

Kultur budaya adalah faktor penentu paling pokok dari keinginan dan perilaku seseorang. Makhluk yang lebih rendah umumnya dituntut oleh naluri. Perilaku manusia umumnya dipelajari. Anak-anak yang tumbuh jadi dewasa didalam suatu masyarakat mempelajari serangkaian nilai pokok, persepsi dan perilaku melalui suatu proses sosialisasi yang melibatkan keluarga dan lembaga inti lain. Lebih jauh dikatakan bahwa pengaruh kebudayaan berganti sesuai dengan perubahan zaman, seperti halnya pola-pola budaya yang baru. Para eksekutif pemasaran harus selalu waspada terhadap pola-pola budaya sehingga mereka dapat menyesuaikan perencanaan pemasaran seiring dengan waktu atau sedikit lebih maju dari biasanya.

##### b. Sub Kultur (Sub Budaya)

Setiap budaya mempunyai kelompok sub budaya yang merupakan identifikasi dan sosialisasi yang khas untuk perilaku anggotanya dapat dibedakan adanya empat macam kelompok sub budaya yaitu kelompok kebangsawanan seperti suku Jawa, sunda, Batak. Kedua kelompok keagamaan seperti agama Islam, Kristen Katolik, Kristen Protestan, Hindu dan Budha. Ketiga kelompok rasialis seperti kulit hitam dan kulit putih mempunyai budaya dan sikap yang berbeda. Keempat kelompok daerah geografis yang masing-masing memiliki sub budaya yang berbeda-beda.<sup>38</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>36</sup> Karim, Adiwarmanto. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), Hlm 153.

<sup>37</sup> *Ibid.* Hlm 153

<sup>38</sup> *Ibid.* Hlm 171

### c. Kelas Sosial

Berlaku beli nasabah sangat dipengaruhi oleh kelas sosial dimana nasabah sudah berada didalamnya atau kelas sosial yang didambakan oleh nasabah (Shinta, 2011). Dalam kelas sosial adalah merupakan suatu kelompok orang-orang yang memiliki tingkat prestise, kekuasaan, dan kekayaan yang sama serta dimiliki sejumlah keyakinan, sikap dan nilai-nilai yang berhubungan dengannya dalam pemikiran dan perilaku mereka. Kelas sosial golongan paling rendah, cenderung membeli barang dengan mementingkan kualitas dari pada kuantitas. Pada umumnya mereka membeli barang untuk kebutuhan sehari-hari, memanfaatkan penjualan barang-barang yang diobral atau penjualan dengan harga promosi.

### 2) Faktor Sosial

Meliputi kelompok referensi, keluarga, peranan dan status.<sup>39</sup>

- a. Kelompok referensi Kelompok acuan dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang mempengaruhi perilaku kelompok ini menjadi kerangka acuan dari perorangan.
- b. Keluarga Keluarga adalah suatu unit masyarakat terkecil yang perilakunya mempengaruhi dan menentukan dalam pengambilan keputusan dalam membeli. Untuk itu para pemasar harus mampu mencari jawaban tentang siapa saja yang mempengaruhi keputusan beli, yang melakukan pembelian, dan pemakai produknya, siapa yang membeli produk mempengaruhi kebijakan pemasaran sebuah perusahaan yang berkaitan dengan produk, saluran distribusi, dan promosi (Syafi'i, Husen, dan Khotimah, 2011).
- c. Peranan dan status Kedudukan seseorang dalam kelompoknya, yaitu keluarga, klub, dan organisasi yang disebut peranan dan status. Sebuah peranan terdiri dari aktifitas yang diperkirakan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan orang-orang

<sup>39</sup> *Ibid.* Hlm 157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

disekelilingnya, setiap peranan membawa satu status yang mencerminkan penghargaan umum yang diberikan sesuai dengan peranannya oleh masyarakat

### 3) Faktor Pribadi

Meliputi usia, dan tahap daur hidup, jabatan, keadaan ekonomi gaya hidup, konsep diri dan kepribadian.<sup>40</sup>

- a. Pekerjaan Bahwa pola konsumsi seseorang juga dipengaruhi oleh pekerjaannya. Para pemasar mencoba mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerjaan atau jabatan yang memiliki kecenderungan minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu. Sebuah perusahaan dapat mengkhhususkan diri dalam memproduksi produk tertentu yang dibutuhkan oleh sekelompok pekerjaan tertentu.<sup>41</sup>
- b. Keadaan ekonomi Keadaan ekonomi seseorang akan besar pengaruhnya terhadap pilihan produk. Keadaan ekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkat kestabilannya dan pola waktu), tabungan dan kekayaan (termasuk presentasi yang mudah di uangkan), kemampuan menjamin dan sikapnya terhadap pengeluaran lawan menabung.<sup>42</sup>
- c. Gaya hidup Gaya hidup melukiskan “keseluruhan pribadi” yang berinteraksi dengan lingkungannya. Gaya hidup mencerminkan sesuatu yang lebih dari kelas sosial pada satu pihak dan kepribadian pada pihak lain, sehingga dapat dikatakan bahwa gaya hidup akan menunjukkan keseluruhan pola perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-hari

### 4) Faktor Psikologis

Meliputi motivasi, persepsi, belajar, kepercayaan dan sikap.<sup>43</sup>

<sup>40</sup> *Ibid.* Hlm 159

<sup>41</sup> *Ibid.* Hlm 160

<sup>42</sup> *Ibid.* Hlm 160

<sup>43</sup> *Ibid.* Hlm 161

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



#### 4. Faktor Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan

##### a. Jaminan

Jaminan adalah sarana perlindungan bagi keamanan pembiayaan, yaitu kepastian atas pelunasan hutang debitur atau pelaksanaan suatu prestasi oleh debitur atau penjamin debitur. Pada dasarnya jaminan yang diserahkan kepada pembiayaan adalah jaminan materil dan immateril. Jaminan materil merupakan jaminan yang berupa hak-hak kebendaan seperti jaminan atas benda bergerak dan benda tidak bergerak. Jaminan immateril merupakan jaminan nonkebendaan. Jaminan merupakan tindakan preventif untuk mengamankan hutang debitur yang telah diberikan oleh pembiayaan dengan cara menjaminkan kekayaan debitur agar debitur memenuhi kewajiban untuk membayar kembali atau dengan adanya kesanggupan pihak ketiga untuk memenuhi prestasi debitur.<sup>44</sup>

Dari rumusan Pasal 1131 dan 1132 KUHPerdara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada 2 macam bentuk jaminan yaitu:

##### a). Jaminan Umum

Definisi dari jaminan umum adalah jaminan yang diberikan bagi kepentingan semua pembiayaan yang menyangkut semua harta kekayaan debitur<sup>45</sup>. Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa benda-benda jaminan tidak hanya diperuntukkan untuk pembiayaan tertentu, akan tetapi hasil dari penjualan benda yang menjadi jaminan akan dibagi secara seimbang untuk seluruh pembiayaan sesuai dengan jumlah hutang yang dimiliki oleh debitur.

Dalam jaminan umum ini tidak akan terjadi masalah jika hasil penjualan benda jaminan mencukupi seluruh hutang debitur kepada pembiayaan, akan tetapi jika hasil penjualan benda jaminan tidak mencukupi hutang debitur kepada pembiayaan maka hasil penjualan benda jaminan akan dibagi berdasarkan presentase piutang yang

<sup>44</sup> Indra Rahmatullah. *Aset Hak Kekayaan Intelektual Sebagai Jaminan Dalam Perbankan*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015). Hlm 71.

<sup>45</sup> Frieda Husni Hasbullah, *Hukum Kebendaan Perdata, Hak-Hak Yang Memberikan Jaminan* (jilid 2), Jakarta: Indo Hill-Co, 2005, hlm.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





dimiliki oleh pembiayaan kepada debitur. Hali ini akan tetap menjadi masalah, karena hutang debitur tetap tidak dapat dibayar secara lunas sehingga akan menimbulkan kerugian terhadap pembiayaan. Jadi jaminan umum masih belum memberikan keamanan bagi pembiayaan untuk mendapatkan pelunasan atas piutangnya secara penuh. Untuk memberikan keamanan terhadap pelunasan hutang kepada debitur dibutuhkan suatu bentuk jaminan yang memberikan hak kepada pembiayaan untuk menjadi pembiayaan preferent yaitu pembiayaan yang harus didahulukan dalam pembayaran diantara pembiayaan-pembiayaan lainnya jika debitur melakukan wanprestasi. Oleh karena itu dibentuklah bentuk jaminan lain, yaitu bentuk jaminan khusus. Adapun ciri-ciri dari jaminan umum adalah:

- 1) Para pembiayaan mempunyai kedudukan yang sama atau seimbang, artinya tidak ada yang didahulukan dalam pemenuhan piutangnya dan disebut sebagai pembiayaan yang konkuren.
- 2) Ditinjau dari sudut haknya, para pembiayaan konkuren mempunyai hak yang bersifat perorangan, yaitu hak yang hanya dapat dipertahankan terhadap orang-orang tertentu.
- 3) Jaminan umum timbul karena undang-undang, artinya antara para pihak tidak diperjanjikan terlebih dahulu. Dengan demikian para pembiayaan konkuren secara bersama-sama memperoleh jaminan umum berdasarkan undang-undang.

#### b). Jaminan Khusus

Bentuk jaminan khusus muncul sebagai usaha untuk mengatasi kelemahan yang ada pada bentuk jaminan umum. Dalam Pasal 1132 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat kalimat yang berbunyi “kecuali diantara para pembiayaan ada alasan-alasan yang sah untuk didahulukan”. Dengan adanya kalimat tersebut dalam Pasal 1132 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdapat kemungkinan diadakan perjanjian yang menyimpang dari pengaturan jaminan umum. Bentuk jaminan khusus ditentukan secara terbatas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dan tegas pada Pasal 1133 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa “Hak untuk didahulukan diantara orang-orang berpiutang terbit dari hak istimewa, dari gadai, dan dari hipotek”. Jadi adanya alasan untuk dapat didahulukan dapat terjadi karena ketentuan undang-undang, dapat juga terjadi karena diperjanjikan antara debitur dan pembiayaan.

Namun menurut J. Satrio, jaminan khusus tidak memberikan jaminan bahwa tagihan pasti akan dilunasi akan tetapi hanya memberikan kepada yang tidak memegang jaminan khusus atau dengan kata lain relatif lebih terjamin dalam pemenuhan tagihan<sup>46</sup>. Oleh karena itu dalam doktrin masih dikenal mengenai pembagian bentuk jaminan yang lain, yaitu: yang pertama adalah Hak jaminan kebendaan, yang kedua adalah Hak jaminan perorangan, kemudian yang ketiga adalah Hak jaminan yang lain.

Jaminan kebendaan adalah jaminan yang memberikan kepada pembiayaan atas suatu kebendaan milik debitur hak untuk memanfaatkan benda tersebut jika debitur melakukan wanprestasi. Dalam jaminan kebendaan ini, benda milik debitur yang dapat dijamin dapat berupa benda bergerak maupun benda tak bergerak. Untuk benda bergerak, dapat dijamin dengan gadai dan fidusia. Sedangkan untuk benda yang tidak bergerak, dapat dijamin dengan hak tanggungan, adapun ciri-ciri dari jaminan kebendaan adalah:

- 1) Merupakan hak mutlak atas suatu benda.
- 2) Pembiayaan mempunyai hubungan langsung dengan benda-benda tertentu milik debitur.
- 3) Dapat dipertahankan terhadap tuntutan oleh siapapun.
- 4) Selalu mengikuti benda di tangan siapapun benda tersebut berada (*droit de suite*)

<sup>46</sup> Satrio, J. *Hak Jaminan Kebendaan*, Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2012, hlm.10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 5) Mengandung asas prioritas, yaitu hak kebendaan lebih dulu terjadi akan lebih diutamakan daripada yang terjadi kemudian (*droit de preference*).
- 6) Dapat diperalihkan secara hipotik bersifat perjanjian tambahan (*accessoir*).

Selain jaminan kebendaan adapula yang disebut dengan jaminan perorangan. Menurut Subekti, yang dimaksud dengan jaminan perorangan adalah suatu perjanjian antara seorang yang berpiutang atau pembiayaan dengan seorang ketiga yang menjamin dipenuhinya kewajiban-kewajiban si berhutang atau debitur<sup>47</sup>. Jaminan perorangan ini tidak memberikan hak untuk didahulukan pada benda-benda tertentu, karena harta kekayaan pihak ketiga hanyalah merupakan jaminan bagi terselenggaranya suatu perikatan seperti *borgtocht*<sup>48</sup>. Dasar hukum dari jaminan perorangan atau penanggungan diatur dalam pasal 1820 KUHPerdara yang berbunyi “Suatu perjanjian dengan mana seorang pihak ketiga guna kepentingan si berhutang mengikatkan diri untuk memenuhi perikatan si berhutang manakala orang ini sendiri tidak memenuhinya”.

#### b. Tenor

Tenor pengembalian pinjaman yaitu lama atau tidaknya waktu yang disepakati debitur dan pembiayaan dalam mengembalikan pinjamannya. Semakin panjang tenor pembiayaan, semakin tinggi resiko yang mungkin muncul, maka bank pun akan membebankan bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan pembiayaan jangka pendek.<sup>49</sup>

Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh peminjam untuk membayar kembali pembiayaan yang telah di terima. Tenor dapat bervariasi berupa tenor yang pendek, menengah, ataupun panjang. Dalam memilih tenor pinjaman hendaknya memperhatikan beberapa faktor

<sup>47</sup>Subekti, *Jaminan-jaminan Untuk Pemberian Pembiayaan Menurut Hukum Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2014, hlm. 15

<sup>48</sup>Frieda Husni Hasbullah, Op. Cit, hlm. 12

<sup>49</sup> Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berikut: pertama kemampuan bayar, kedua bunga dan angsuran pinjaman, ketiga adalah tujuan dari pinjaman tersebut.<sup>50</sup>

Tenor untuk mengembalikan pinjaman atau pembiayaan dapat juga dikatakan sebagai tenggang waktu yaitu suatu masa yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima pada masa yang akan datang. Dalam unsur waktu ini terkandung pengertian nilai agio dari uang yaitu uang yang ada sekarang lebih tinggi nilainya dari uang yang akan diterima pada masa yang akan datang.

Berdasarkan tenor, pembiayaan dibedakan menjadi beberapa jenis sebagai berikut:<sup>51</sup>

1. Jangka pendek, apabila tenggang waktu yang diberikan untuk mengembalikan pembiayaan tidak lebih dari satu tahun.
2. Jangka menengah, apabila pembiayaan yang diberikan bertenor lebih dari satu tahun sampai dengan tiga tahun.
3. Jangka panjang, apabila tenor pembiayaan yang diberikan lebih dari tiga tahun.

### c. Pelayanan

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.<sup>52</sup>

Sedangkan menurut pandangan Tjiptono kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>50</sup> Budi Herprasetyo. *Berani Utang Pasti Untung*. (Yogyakarta: Indonesia Cerdas. 2019). Hlm 46.

<sup>51</sup> Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum. 2013). Hlm 119

<sup>52</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017). Hlm 199

memberikan layanan yang lebih baik.<sup>53</sup>

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap hal yang telah dirasakan oleh pelanggannya dan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected Service* dan *perceived Service* atau kualitas jasa yang diterapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.<sup>54</sup>

Terdapat lima indikator kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut dengan *Service Quality*. *Service Quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan pelanggan akan merasa puas sehingga pelanggan akan melakukan keputusan pembelian terhadap produk tersebut, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Berikut lima indikator kualitas, yang dimaksud yaitu:<sup>55</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>53</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. hlm 11.

<sup>54</sup> Pradina. 2012. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak*. Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM. 1 (2).

<sup>55</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Hlm 491

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana, prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang
- 2) *Realibility* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya
- 3) *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan) kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah.<sup>56</sup>

## B. Studi Relevan

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam menyusun penelitin ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Studi Relevan**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fitri Ratna Sari	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, tenor pengembalian, jaminan, dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam	Variabel yang sama di teliti jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan	Tidak meneliti tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan

<sup>56</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. hlm 84.

			mengambil pembiayaan. Hasil juga menunjukkan bahwa faktor tenor pengembalian pembiayaan memiliki pengaruh yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan		
2	Eliza	Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan margin yang ditetapkan oleh BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto, untuk wiraswasta 22%, untuk pedagang dan petani 20%, untuk Pegawai Negeri/PNS 18%, dan karyawan BPRS 15%. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan melalui program SPSS. Nilai variabel independen (tingkat margin) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pengambilan pembiayaan murabahah) pada KJKS BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto, karena hasilnya menyatakan	Sama-sama meneliti variabel Y tentang keputusan pengambilan pembiayaan murabahah	Tidak meneliti jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

			$H_0$ ditolak dengan nilai signifikan uji F-test maupun t-test dengan kecil 0,023 nilai ini lebih kecil dari ( $\alpha$ ) yaitu 0,05		
3	Gita Ade Kamula Putri	Pengaruh Sistem Pelayanan dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019	Hasil penelitian pada taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa: (1) sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan pada bank syariah, dibuktikan dari nilai thitung adalah 4,514 lebih besar dari nilai ttabel adalah 1,99045 dan tingkat signifikansi adalah 0,000, dan (2) prosedur pembiayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan pembiayaan pada bank syariah mandiri, dibuktikan dari nilai thitung adalah 0,803 lebih kecil dari ttabel adalah 1,99045 dan hasil signifikansi adalah 0,424.	Meneliti pengaruh pelayanan dan tenor terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan	Tidak meneliti pengaruh jaminan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan
4	Meitri Wahyuni	Pengaruh Penetapan Agunan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (penetapan agunan) terhadap naik turunnya variabel dependen (keputusan	Sama-sama meneliti pengaruh penetapan jaminan terhadap keputusan	Tidak meneliti pengaruh tenor dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



		Murabahah di BMT Al-Ittihad Kantor Cabang Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah	nasabah) adalah sebesar 19, 3% dan sisanya 80,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar 0,440. Artinya bahwa korelasi antara variabel independen (penetapan agunan) dengan variabel dependen (keputusan nasabah) memiliki hubungan yang sedang.	pembiayaan	pembiayaan
5.	Aeni Wahyuni	Pengaruh Budaya, Psikologis dan Pribadi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya, psikologis dan pribadi Secara persial (T) budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai t hitung $3,918 > t$ tabel yakni 1,666, psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai t hitung $5,563 > t$ tabel 1,666, pribadi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai t hitung $5,130 > t$ tabel 1,666. Maka dari ketiga variabel	Sama-sama meneliti variabel Y tentang keputusan pengambilan pembiayaan murabahah	Tidak meneliti pengaruh jaminan, tenor dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

		<p>tersebut yang memiliki pengaruh sangat dominan terhadap keputusan nasabah adalah variabel psikologis. Secara bersama-sama (simultan) faktor budaya, psikologis dan pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang, dengan nilai <math>f</math> hitung sebesar <math>39,010 &gt; f</math> tabel yakni <math>2,730</math>, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima. Nilai koefisien determinasi (<math>R^2</math>) sebesar <math>0,616</math> atau sebesar <math>61,6\%</math>, hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas (budaya, psikologis dan kepribadian) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) sebesar <math>61,6\%</math>, sedangkan sisanya <math>38,4\%</math> dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>			
--	--	--	--	--	--



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Objek Penelitian

Objek dan subjek penelitian dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku) dan *activities* (aktivitas). Objek pada penelitian ini adalah variabel-variabel yang akan diuji yaitu variabel independen atau bebas dan variabel dependen atau terikat.<sup>58</sup>

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin. Subjek penelitian ini adalah nasabah yang menerima manfaat pembiayaan murabahah di Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin dimana penelitian ini akan dimulai dari Bulan Februari hingga Bulan April 2023.

### C. Jenis Penelitian

Metode kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi berganda. Pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.<sup>59</sup>

### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun langsung oleh seorang peneliti umumnya dari hasil observasi terhadap situasi sosial dan diperoleh dari

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm 32.

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018). Hlm 251

tangan pertama atau responden melalui proses kuesioner. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang diambil dari penyebaran kuesioner tentang pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, tetapi telah berjenjang melalui sumber tangan kedua atau ketiga. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data berbentuk publikasi data jumlah masyarakat, jurnal, dan literatur pustaka lainnya.

## E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>60</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menerima manfaat pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah yang berjumlah 1.557 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah:<sup>61</sup>

1. Responden merupakan nasabah pengguna jasa Bank 9 Jambi Syariah
2. Responden pernah melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah
3. Responden dapat membaca dan menulis
4. Responden bersedia menjadi sampel penelitian

Dalam menentukan besar sampel penelitian ini didasarkan pada perhitungan Slovin sebagai berikut:

<sup>60</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2019. Hlm 140

<sup>61</sup> *Ibid.* Hlm 140

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

Keterangan:

$n$ : Jumlah Sampel

$N$ : Jumlah Populasi

$e$ : Error (Sisa)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.557 orang. Dengan demikian, banyak sampel pada penelitian ini dapat dihitung yaitu:

$$n = \frac{1.557}{1 + 1.557 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.557}{16.47}$$

$$= 93,96 \approx 94 \text{ responden}$$

Maka jumlah sampel penelitian ini adalah 94 orang responden nasabah yang menerima manfaat pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian.

### 1. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian

### 2. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet<sup>62</sup>. Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert untuk mengukur. Jawaban setiap item yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi yang sangat

<sup>62</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2019. Hlm 142.

positif sampai negatif, dan untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya:

**Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Pada Kuesioner**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang telah tersedia dalam perpustakaan, dari instansi yang diteliti atau dari tempat lain berupa dokumen-dokumen resmi. Sementara data yang diperoleh dari sumber pustaka berupa bahan-bahan referensi, buku-buku, artikel, dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang dikaji.

### G. Defenisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang perlu dipahami, berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar penelitian yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Berikut penjelasannya:

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Jaminan (X <sub>1</sub> )	Jaminan adalah sarana perlindungan bagi keamanan pembiayaan, yaitu kepastian atas pelunasan hutang debitur atau pelaksanaan suatu prestasi oleh debitur atau penjamin debitur	1. Status kepemilikan agunan 2. Kriteria barang jaminan 3. Sifat jaminan	Ordinal
2	Tenor (X <sub>2</sub> )	Lama atau tidaknya waktu yang disepakati debitur dan pembiayaan dalam mengembalikan pembiayaannya	1. Kemampuan bayar 2. Margin 3. Angsuran pembiayaan 4. Tujuan dari pembiayaan	Ordinal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3	Pelayanan (X <sub>3</sub> )	Pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tempat usaha atau produsen kepada nasabah	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	Ordinal
4	Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas	1. Faktor Budaya 2. Faktor Sosial 3. Faktor Pribadi 4. Faktor Psikologis	Ordinal

## H. Metode Analisa Data

Analisis kuantitatif adalah analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik, berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Adapun analisis statistik yang digunakan adalah:

### 1. Data Asumsi Klasik

Pada penelitian ini teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu analisis regresi linear berganda dan selanjutnya mendapatkan kesimpulan. Pada penelitian ini analisis statistik menggunakan aplikasi statistic *SSPS 25 for Windows*. Sebelum uji regresi linear berganda, terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan beberapa asumsi, pengajuan asumsi yang diprasyarkan adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau mendeteksi normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.<sup>63</sup>

#### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model

<sup>63</sup>Suharsmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010), hlm. 319





regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada di bawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.<sup>64</sup>

## 2. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini analisis statistik uji hipotesis menggunakan *SSPS 25 for Windows*. Adapun uji hipotesis pada penelitian ini yaitu:

### a. Uji-t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial mampu mempengaruhi variabel dependen.

### b. Uji F

Uji statistika F pada dasarnya untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen atau lebih secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dengan statistika F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan nilai F tabel.

## 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel jaminan ( $X_1$ ), tenor ( $X_2$ ), dan pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan nasabah ( $Y$ ).

Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

<sup>64</sup> Suharsmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010), hlm. 319



Keterangan:

Y	=	Keputusan nasabah
a	=	Konstanta
$b_1, b_2, b_3$	=	Koefisien variabel
$X_1$	=	Jaminan
$X_2$	=	Tenor
$X_3$	=	Pelayanan
e	=	Standar Error

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien determinan dipakai untuk mengukur seberapa besar variabel dependen (Y) yang dapat diukur dan dijelaskan oleh variabel bebas (X). Nilai koefisien determinan adalah nilai antara nol dan angka satu. Nilai  $R^2$  yang nilainya kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Kemudian nilai koefisien yang mendekati angka satu artinya variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang mungkin dibutuhkan untuk memperkirakan varian variabel terikat.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS 25 untuk menghitung koefisien determinasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>65</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Edisi 7)*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 156

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Latar Belakang Bank 9 Jambi Syariah

Bank 9 Jambi Syariah berlokasi di Simpang IV Sipin, Telanaipura, Jambi City, Jambi 36361, Indonesia, Kota Jambi. Bank 9 Jambi Syariah merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Jambi yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Adiputra Parlindungan No.6 tanggal 12 Februari 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang kemudian didirikan melalui Akte Notaris Habro Poerwanto No.70 tanggal 12 Oktober 1959 dan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. JA/5/115/8 tanggal 6 November 1959 dimuat pada Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.110.104 tanggal 29 Desember 1959.

Terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah maka seluruh Bank Pembangunan Daerah di setiap provinsi di Indonesia wajib menyesuaikan ketentuan pendukungnya. Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Provinsi Jambi No.3 Tahun 1963 dengan pengesahan Menteri Dalam Negeri No.9/32/127-164 tanggal 25 September 1964, PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi menjadi Bank Pembangunan Daerah Jambi dengan spesifikasi kegiatannya sebagai Bank Pembangunan Daerah sesuai dengan aturan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 1962.

Unit Usaha Syariah (UUS) yang mulai dibuka oleh Bank Pembangunan Daerah Jambi pada desember 2011 lalu ini punya kinerja yang cukup baik untuk kategori UUS dengan aset di bawah Rp1 triliun. Dari tingkat Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) misalnya, pada tahun 2015 lalu UUS BPD Jambi mencatatkan BOPO sebesar 42,68%, lebih rendah dibanding para koleganya di kelas aset yang sama. Hal ini mencerminkan tingkat efisiensi operasional yang cukup baik di level manajemen. Bank Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Syariah terpilih sebagai BPS BPIH (Bank Syariah) mitra penempatan terbaik 2022 kategori aset lebih dari 20 triliun versi Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) memberi penghargaan kepada mitra bank syariah melalui BPKH Sustainable Banking Award 2022, guna mendorong ekosistem perbankan syariah berkelanjutan.

Dengan latar belakang kedaerahan yang positif, Bank Jambi mengadopsi semangat masyarakat setempat. Berkarya dengan idealisme nan luhur namun membumi, memberikan layanan terbaik dan lebih bermakna untuk meningkatkan kualitas perekonomian daerah Jambi.

## 2. Visi dan Misi Bank 9 Jambi Syariah

**Visi:** “Menjadi Bank yang ideal dan sehat yang berkontribusi nyata untuk perekonomian Jambi khususnya Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan layanan berbasis digital dan berkelanjutan serta dikelola secara profesional, dengan prinsip kehati-hatian.”

Visi Pembangunan Provinsi Jambi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari visi Pembangunan Ekonomi Nasional dalam RPJP Tahun 2005-2025; Terwujudnya perekonomian yang maju, mandiri, dan mampu secara nyata memperluas peningkatan kesejahteraan masyarakat berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi yang menjunjung persaingan sehat dan keadilan, serta berperan aktif dalam perekonomian global dan regional dengan bertumpu pada kemampuan serta potensi bangsa”. sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945.

### **Misi:**

- a. Mengedepankan bisnis berbasis layanan digital yang berkontribusi nyata terhadap perekonomian Daerah serta bersinergi bersama Jambi Mantap.
- b. Pemegang Kas Daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang Pemerintah Daerah.
- c. Mendorong Perekonomian Masyarakat Provinsi Jambi melalui digitalisasi UMKM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



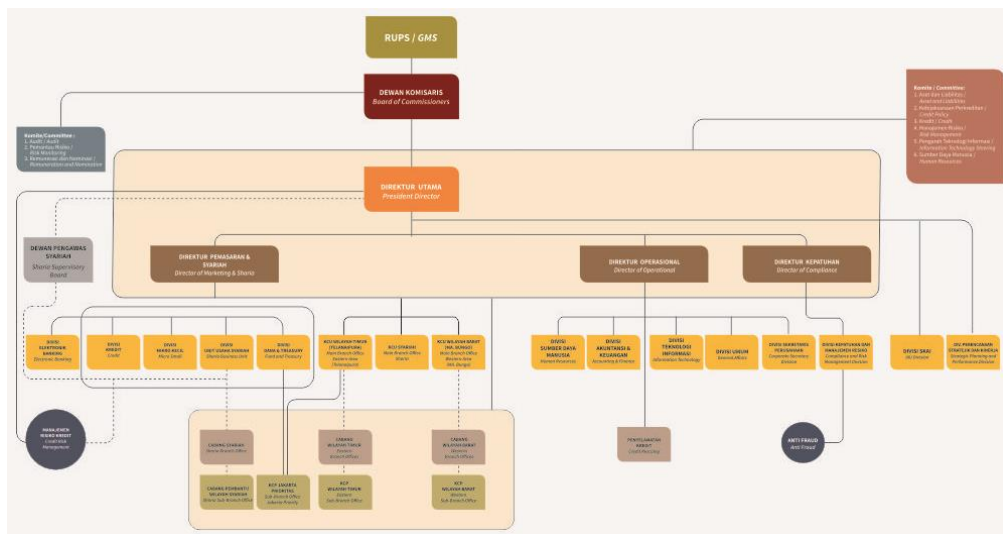
- d. Menciptakan Sumber Daya Manusia yang Profesional, berintegritas, dan berakhlak.
- e. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### 3: Struktur Organisasi Bank 9 Jambi Syariah

Struktur organisasi pada Bank 9 Jambi Syariah dapat dilihat pada bagan sebagai berikut:



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Bank 9 Jambi Syariah

## B. Hasil Penelitian

### 1. Hasil Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 94 nasabah di Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi. Dalam hal ini, Peneliti menggambarkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun hasil penelitian karakteristik responden adalah sebagai berikut:

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	51	54.26
2	Perempuan	43	45.74
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden paling banyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 responden atau 54,26% kemudian berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden atau 45,74%.

#### b. Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 25tahun	5	5.32
2	25-34 tahun	32	34.04
3	35-44 tahun	38	40.43
4	45-54 tahun	16	17.02
5	> 55 tahun	3	3.19
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berusia 35-44 tahun sebanyak 38 responden atau 40,43%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 3 responden atau 3,19%.

## c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA	12	12.77
2	S-1	54	57.45
3	S-2	26	27.66
4	S-3	2	2.13
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S-1 sebanyak 54 responden atau 57,45%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S-3 sebanyak 2 responden atau 2,13%.

## d. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	PNS	22	23.40
2	Dosen	12	12.77
3	Guru	12	12.77
4	Wiraswasta	12	12.77
5	Karyawan Swasta	9	9.57
6	Petani	5	5.32
7	Supir	6	6.38
8	Pegawai	12	12.77
9	Notaris	3	3.19
10	Polisi	1	1.06
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 22 responden atau 23,4%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pekerjaan Polisi sebanyak 1 responden atau 1,06%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Hasil Pengujian Instrumen

### a. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini kuesioner diuji kepada 94 sampel ( $n=94$ ,  $df=92$ ) dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan r-tabel adalah 0,2028. Didapatkan nilai r-hitung untuk seluruh pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Variabel	Item	r-hasil	r-tabel	Kesimpulan
Jaminan	1	0.669	0,2028	Valid
	2	0.667	0,2028	Valid
	3	0.792	0,2028	Valid
	4	0.665	0,2028	Valid
	5	0.655	0,2028	Valid
Tenor	1	0.706	0,2028	Valid
	2	0.421	0,2028	Valid
	3	0.578	0,2028	Valid
	4	0.541	0,2028	Valid
	5	0.411	0,2028	Valid
	6	0.657	0,2028	Valid
	7	0.648	0,2028	Valid
	8	0.601	0,2028	Valid
	9	0.471	0,2028	Valid
	10	0.598	0,2028	Valid
Pelayanan	1	0.472	0,2028	Valid
	2	0.481	0,2028	Valid
	3	0.650	0,2028	Valid
	4	0.566	0,2028	Valid
	5	0.593	0,2028	Valid
	6	0.473	0,2028	Valid
	7	0.426	0,2028	Valid
	8	0.717	0,2028	Valid
	9	0.436	0,2028	Valid
	10	0.451	0,2028	Valid
	11	0.447	0,2028	Valid
Keputusan Nasabah	1	0.738	0,2028	Valid
	2	0.713	0,2028	Valid
	3	0.849	0,2028	Valid
	4	0.763	0,2028	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat keseluruhan indikator variabel jaminan ( $X_1$ ) yang terdiri dari 5 pertanyaan, variabel tenor ( $X_2$ ) yang terdiri dari 10 pertanyaan, variabel pelayanan ( $X_3$ ) yang terdiri dari 11 pertanyaan dan variabel keputusan nasabah ( $Y$ ) yang terdiri dari 4 pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,2028.





## b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk seberapa jauh angket penelitian dikatakan dapat digunakan untuk sampel yang serupa. Untuk reliabilitas dari data penelitian menggunakan *Cronbach's alpha coefficients* dengan bantuan software SPSS 25. Dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ . Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

**Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Jaminan	5	0,709	Reliabel
Tenor	10	0,764	Reliabel
Pelayanan	11	0,728	Reliabel
Keputusan Nasabah	4	0,712	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel jaminan ( $X_1$ ), tenor ( $X_2$ ), pelayanan ( $X_3$ ) dan keputusan nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berstatus reliable dan kuesioner penelitian dapat digunakan.

## 3 Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik uji P-Plot dengan SPSS 25. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:

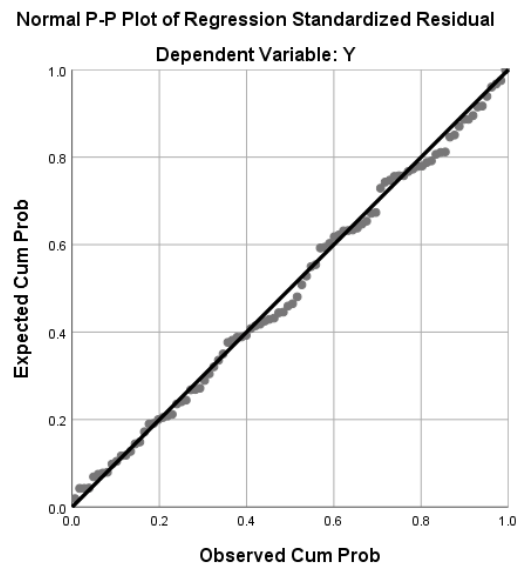
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, terlihat bahwa pola mengikuti garis lurus yang berarti data pada penelitian ini data berdistribusi normal.

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

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui tidak adanya korelasi antar variabel bebas yaitu variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ). Sehingga dengan uji ini dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel bebas memang benar-benar bebas. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji multikolinieritas menggunakan bantuan program SPSS 25.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.607	1.646
X2	0.553	1.808
X3	0.433	2.312

*Sumber: Data primer yang di olah, 2023*

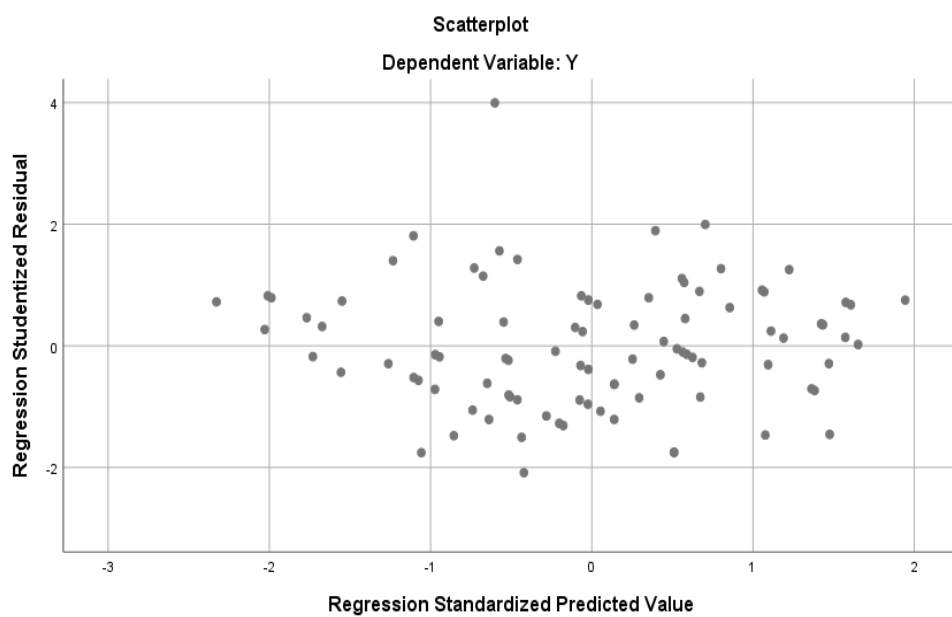
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai  $VIF < 10$  dan nilai  $tolerance > 0,1$  dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya semua variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) tidak terjadi multikolinearitas sehingga proses analisis dapat dilanjutkan.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan *Scatterplot* dengan bantuan SPSS 25 pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Grafik di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas. sehingga proses analisis dapat dilanjutkan.

#### 4. Hasil Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji-t bertujuan untuk melihat secara parsial apakah pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) bermakna atau tidak. Adapun hasil Uji-t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2.761	1.220		-2.262	.026
	X1	.278	.070	.303	3.991	.000
	X2	.105	.042	.198	2.488	.015
	X3	.222	.044	.454	5.050	.000

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai:

##### 1) Jaminan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_1$  adalah sebesar 0,000. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ).

##### 2) Tenor ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_2$  adalah sebesar 0,015. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Tenor berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,015 < 0,05$ ).

##### 3) Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_3$  adalah sebesar 0,000. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## b. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah). Berikut merupakan hasil uji F yang di sajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7 Hasil Uji F**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	609.682	3	203.227	65.167	0.000
	Residual	280.669	90	3.119		
	Total	890.351	93			

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Berdasarkan hasil uji F dengan bantuan perhitungan dari program SPSS 25, maka terlihat bahwa dalam uji F statistik ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah ( $Y$ ).

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil analisis program SPSS 25 maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk dari tabel koefisien sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien
Konstanta	-2.761
Jaminan ( $X_1$ )	0.278
Tenor ( $X_2$ )	0.105
Pelayanan ( $X_3$ )	0.222

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Adapun persamaan regresi linear yang terbentuk adalah:

$$Y = -2,761 + 0,278 X_1 + 0,105 X_2 + 0,222 X_3$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Konstanta = -2.761

Ini berarti jika semua variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) di anggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel Keputusan Nasabah (Y) adalah sebesar -2.761.

2. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) = 0,278

Nilai koefisien variabel Jaminan ( $X_1$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,278. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel jaminan di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,278.

3. Tenor ( $X_2$ ) = 0,105

Nilai koefisien Tenor ( $X_2$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,105. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel tenor di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,105.

4. Pelayanan ( $X_3$ ) = 0,222

Nilai koefisien Pelayanan ( $X_3$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,222. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel pelayanan di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,222.

### 6 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

**Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.828	0.685	0.674	1.766	1.520

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Pada Tabel 4.8 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,674 = 67,4%. Ini berarti variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel

Pelayanan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 67,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

## C Pembahasan

### 1. Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah faktor jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_{01}$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor jaminan terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor jaminan memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi jaminan yang ditawarkan maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Jaminan menjadi faktor penting untuk meningkatkan nilai pembiayaan bank. Apabila jaminan yang diberikan semakin mudah untuk dicairkan maka akan semakin rendah bunga pembiayaan yang akan dibebankan. Jaminan akan melandasi asas kepercayaan bank untuk memberikan pembiayaan kepada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Jaminan sebagai kepastian atas pelunasan hutang debitur atau dapat disebut sebagai penjamin debitur. Dengan demikian, jika syarat jaminan yang dipermudah oleh pihak bank maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan Murabahah.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>66</sup> yang menjelaskan bahwa faktor jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Jaminan yang semakin meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian

<sup>66</sup> Fitri Ratna Sari. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. (Surakarta: UMS Press. 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

yang dilakukan oleh Wahyuni<sup>67</sup> juga menjelaskan bahwa faktor penetapan agunan dimana dalam hal ini merupakan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

## 2. Pengaruh Tenor Terhadap Keputusan Nasabah

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah faktor tenor berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor tenor terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor tenor memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tenor atau jangka waktu pembiayaan yang berikan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Tenor merupakan salah satu pertimbangan bagi nasabah untuk mengambil pembiayaan atau tidak, karena akan menentukan besaran angsuran perbulan yang akan dibayarkan oleh nasabah. Tenor yang dimaksud adalah rentang waktu yang dibutuhkan oleh nasabah untuk mengembalikan seluruh pembiayaan yang diambil. Dengan demikian, jika tenor pembiayaan yang semakin panjang maka akan berpengaruh pada kecilnya jumlah angsuran pembiayaan bulanannya, hal ini akan meringankan beban utang nasabah bila dibandingkan dengan tenor pembiayaan yang pendek.

Penelitian ini relavan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>68</sup> yang menjelaskan bahwa faktor tenor memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Tenor yang semakin meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian yang

<sup>67</sup> Aeni Wahyuni. *Pengaruh Budaya, Psikologis dan Pribadi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang. Riau*: UIN Sultan Syarif Kasim. 2013.

<sup>68</sup> Fitri Ratna Sari. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. (Surakarta: UMS Press. 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dilakukan oleh Putri<sup>69</sup> juga menjelaskan bahwa faktor sistem pelayanan dimana dalam hal ini tenor juga termasuk didalamnya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Tenor yang telah ditentukan dalam prosedur pembiayaan dan disetujui oleh nasabah akan menentukan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

### 3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor pelayanan terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor pelayanan memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Dalam penelitian ini, pelayanan harus dilakukan sesuai syariah. Pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah memiliki prinsip yang sesuai dengan ajaran agama Islam, sehingga bisa menarik keputusan nasabah. Pelayanan yang baik dapat membentuk kedisiplinan nasabah dalam melakukan pembayaran. Setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, khususnya pelayanan dalam proses penyaluran pembiayaan. Selain itu prosedur yang diberikan kepada nasabah juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Karena hal tersebut bisa meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat dan mampu mendorong keinginan nasabah untuk melakukan pembiayaan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>70</sup> yang menjelaskan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Pelayanan yang semakin

<sup>69</sup> Gita Ade Kamula Putri. *The Effect of Service System Sand Credit Procedures on Customer Decisions in Taking Credit*. (Mataram: UMM Press. 2020).

<sup>70</sup> Fitri Ratna Sari. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. (Surakarta: UMS Press. 2014).

meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian yang dilakukan oleh Putri<sup>71</sup> juga menjelaskan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

#### 4. Pengaruh Jaminan, Tenor dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Hipotesis keempat pada penelitian ini adalah faktor jaminan, tenor, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_{04}$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi faktor jaminan, tenor, dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Selain itu, berdasarkan koefisien determinasi mengindikasikan bahwa faktor jaminan, tenor, dan pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 67,4%. Hal ini cukup menjelaskan bahwa keputusan nasabah dapat meningkat baik dengan mempertimbangkan faktor jaminan, tenor, dan pelayanan. Jika jaminan dipermudah, tenor diperpanjang dan pelayanan yang baik maka dapat cukup meyakinkan nasabah dalam melakukan pembiayaan. Keputusan nasabah dapat ditentukan berdasarkan prinsip yang sesuai dengan syariah, promosi yang mudah diketahui, membantu memenuhi kebutuhan nasabah, serta merasa puas dengan jasa pembiayaan Murabahah yang diberikan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>72</sup> menjelaskan bahwa faktor jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

<sup>71</sup> Gita Ade Kamula Putri. *The Effect of Service System Sand Credit Procedures on Customer Decisions in Taking Credit*. (Mataram: UMM Press. 2020).

<sup>72</sup> Fitri Ratna Sari. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. (Surakarta: UMS Press. 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai “Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin” maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Jaminan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jika jaminan semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
2. Tenor memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ . Jika tenor semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
3. Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jika pelayanan semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
4. Secara simultan, variabel jaminan, tenor dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan koefisien determinasi mengindikasikan bahwa faktor jaminan, tenor, dan pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 67,4%. Adapun persamaan regresi linear yang terbentuk adalah:

$$Y = -2,761 + 0,278 X_1 + 0,105 X_2 + 0,222 X_3$$

### B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bank dapat mempertimbangkan untuk memberikan penyesuaian tenor yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Hal ini dapat mencakup

penawaran opsi tenor yang lebih fleksibel, baik yang lebih pendek atau lebih panjang, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik.

2. Bank dapat menunjukkan kebijakan jaminan yang bersaing, fleksibilitas tenor, serta kualitas pelayanan yang unggul dalam upaya pemasaran mereka.

### c. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi diharapkan dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan dengan cara mempertimbangkan variabel penelitian yakni dapat meningkatkan jaminan, tenor, dan pelayanan.
2. Bagi pihak kreditur lainnya juga dapat mempertimbangkan faktor jaminan, tenor, dan pelayanan untuk menambah meningkatkan keyakinan Debitur dalam menggunakan jasa pembiayaan yang ditawarkan.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain jaminan, tenor, dan pelayanan yang juga diperkirakan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### Al- Quran

*Al-Qur'an* dan Terjemahannya. 2015. Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali.

### Buku

Afrianty, Nonie., dan Isnaini, Desi. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2019.

Andrianto, dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (Implementansi Teori dan Praktek)*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.

Arikunto, Suharsmi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta, 2010.

Ascarya., dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI. 2015.

Ash Shadr, M.B. *Buku Ekonomi Islam*. Jakarta: Zahra Publishing House. 2008.

Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019.

Chaniago, Aspizain. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cendekia, 2017.

Dagun. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, 2016.

Desmita. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.

Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Edisi 7)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.

Hasbullah, Frieda Husni. *Hukum Kebendaan Perdata, Hak-Hak Yang Memberikan Jaminan (Jilid 2)*. Jakarta: Indo Hill-Co, 2005.

Herprasetyo, Budi. *Berani Utang Pasti Untung*. Yogyakarta: Indonesia Cerdas. 2019.

Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum. 2013.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.

Karim, Adiwarmar. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.

Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2018.

Lupiyoadi, Rambat., dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.

Putra, Ardiansyah., dan Dwi Saraswati, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.

Putri, Gita Ade Kamula. *The Effect of Service System Sand Credit Procedures on Customer Decisions in Taking Credit*. Mataram: UMM Press. 2020.

Raditya, Anindika. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Pembiayaan Oleh Masyarakat Pada Perum Pegadaian Cabang Klaten*. Surakarta: UNS. 2019.

Rahmatullah, Indra. *Aset Hak Kekayaan Intelektual Sebagai Jaminan Dalam Perbankan*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Sari, Fitri Ratna. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan*. Surakarta: UMS Press. 2014.

Satrio, J. *Hak Jaminan Kebendaan*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2012.

Soemitra, A. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Pranadamedia Group, 2015.

Subekti, *Jaminan-jaminan Untuk Pemberian Pembiayaan Menurut Hukum Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sumartik dan Misti Hariasih. *Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press. 2018.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. 2005.

Wahyuni, Aeni. *Pengaruh Budaya, Psikologis dan Pribadi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang*. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim. 2013.

Wahyuni, Meitri. *Pengaruh Penetapan Agunan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Murabahah Di BMT Al-Ittihad Kantor Cabang Panam Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim. 2020.

Zubaedi. *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana. 2013.

Zulkifli Rusby, *Manajemen Bank Syariah*. Pekanbaru Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Jurnal atau Artikel

- Danielm, B., Tulung, J., dan Marami, J. “Eksplorasi Aspek Analisis Pembiayaan Syariah”. *Jurnal EMBA*. 2016. Vol 4, No 4.
- Eliza. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*. 2019. Volume 21 No 2.
- Hyas, R. Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syari’ah. *Jurnal Penelitian*. 2015. Vol.9. No.1
- Pradina. 2012. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak”. *Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM*. Vol.1, No.2.
- Susanto, Ekwartatma. “Pengaruh Suku Bunga Pendapatan, Tenor Pembiayaan dan Taksiran Jaminan Nasabah Terhadap Jumlah Pengambilan Pembiayaan di PD BPR Bank Klaten”. *Jurnal Akuntansi*. 2016. Vol 2, No.2.

### Wawancara

- M. Farid. “Wawancara Analisis Unit Mikro”. Direct, 1 Desember 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthana Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthana Jambi

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr Wb

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Nasabah Bank 9 Jambi Syariah

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya Tania mahasiswa S1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pada kesempatan ini mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini dengan sesungguhnya tanpa beban apapun, sehingga dapat membantu melengkapi data yang sangat saya butuhkan. Adapun pernyataan ini saya buat dalam rangka penelitian tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah”.

Jawaban yang Abang/Kakak /Sdr/I berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Hormat Saya

TANIA  
NIM.502190033



### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :

### B. Petunjuk Pengisian

Kami telah menyediakan pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom dari lima pilihan kotak yang tersedia dengan keterangan diatas setiap pernyataan.

Contoh:

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pembiayaan mikro syariah menggunakan prinsip bagi hasil				√	

#### Keterangan

- STS : Sangat Tidak  
 TS : Tidak Setuju  
 N : Netral  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

### C. Variabel Jaminan (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Status Kepemilikan Agunan</b>						
1	Saya mengambil pembiayaan murabahah tanpa jaminan					
2	Saya mengambil mengambil pembiayaan murabahah dengan jaminan					
3	Agunan tersebut milik nasabah itu sendiri					

Kriteria Barang Jaminan						
4.	Agunan berupa benda berwujud (tanah, bangunan dan kendaraan bermotor) harus disertai dengan bukti kepemilikan yang sah					
Sifat Jaminan						
5.	Agunan yang dijaminan kepada Bank 9 Jambi Syariah nilainya lebih tinggi dari nominal pembiayaan yang diterima nasabah					

#### D. Variabel Tenor (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kemampuan Bayar						
1.	Lamanya jangka waktu pembiayaan mempengaruhi kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan					
2.	Besarnya bagi hasil dapat mempengaruhi kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan					
Margin						
3.	Besar margin di Bank 9 Jambi Syariah cukup rendah sehingga menarik untuk pengambilan pembiayaan					
4.	Besarnya pembiayaan mempengaruhi besarnya margin					
5.	Adanya perubahan besar margin di Bank 9 Jambi Syariah yang dapat memberatkan pengambilan pembiayaan					
Angsuran Pembiayaan						
6.	Besarnya pembiayaan yang diberikan sebanding dengan lamanya waktu untuk mengembalikan					
7.	Suasana kerja antar karyawan baik					
Tujuan Dari Pembiayaan						
8.	Pengambilan pembiayaan murabahah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah					
9.	Pengambilan pembiayaan dengan pembiayaan murabahah bertujuan untuk mendapatkan bagi hasil yang pantas yang tidak mengandung riba'					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Thaha Saifuddin

10.	Pembiayaan murabahah memberikan jangka waktu sesuai kesepakatan					
-----	---	--	--	--	--	--

### E. Variabel Pelayanan (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik</b>						
1	Pegawai Bank 9 Jambi Syariah memiliki penampilan yang menarik dan sopan					
2.	Lokasi Bank 9 Jambi Syariah strategis					
3.	Akses menuju Bank 9 Jambi Syariah mudah					
4.	Area parkir Bank 9 Jambi Syariah yang memadai					
5.	Fasilitas ruang antrian Bank 9 Jambi Syariah nyaman, bersih, wangi, dan tenang					
<b>Kehandalan</b>						
6.	Pegawai Bank 9 Jambi Syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
<b>Ketanggapan</b>						
7.	Pegawai Bank 9 Jambi Syariah memberikan informasi pelayanan dengan jelas					
<b>Jaminan</b>						
8.	Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah, dan baik terhadap nasabah					
9.	Bank 9 Jambi Syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
<b>Empati</b>						
10.	Dalam memberikan pelayanan pegawai Bank 9 Jambi Syariah tidak lupa menyebut nama nasabah					
11.	Jam pelayanan Bank 9 Jambi Syariah sesuai jam operasional					

## F. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Faktor Budaya</b>						
1	Nasabah mengajukan pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah karena menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah					
<b>Faktor Sosial</b>						
2.	Nasabah tertarik mengajukan pembiayaan saat mengetahui produk pembiayaan melalui iklan atau promosi yang ada di Bank 9 Jambi Syariah					
<b>Faktor Pribadi</b>						
3.	Nasabah merasa dengan memilih pembiayaan murabahah di Bank 9 Jambi Syariah dapat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah					
<b>Faktor Psikologis</b>						
4.	Menjadi nasabah tetap karena mendapatkan kepuasan terhadap jasa pembiayaan murabahah yang diberikan oleh Bank 9 Jambi Syariah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 2. Data Penelitian

### 3. Karakteristik Responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Laki-Laki	41	S-1	Karyawan Swasta
2	Perempuan	36	SMA	PNS
3	Laki-Laki	56	S-1	Wiraswasta
4	Perempuan	40	S-1	Guru
5	Perempuan	38	S-2	Wiraswasta
6	Perempuan	42	S-2	Pegawai
7	Laki-Laki	48	S-1	Petani
8	Perempuan	24	S-1	Karyawan Swasta
9	Perempuan	38	S-2	Dosen
10	Laki-Laki	35	S-1	PNS
11	Perempuan	34	SMA	Wiraswasta
12	Perempuan	36	S-1	Pegawai
13	Perempuan	40	SMA	Supir
14	Perempuan	46	S-2	PNS
15	Perempuan	30	S-2	Pegawai
16	Perempuan	37	S-1	PNS
17	Laki-Laki	28	S-1	Wiraswasta
18	Perempuan	30	S-2	Dosen
19	Perempuan	38	S-1	Petani
20	Perempuan	37	SMA	Wiraswasta
21	Perempuan	45	S-1	PNS
22	Laki-Laki	33	S-2	Dosen
23	Laki-Laki	36	S-2	Dosen
24	Perempuan	27	S-1	PNS
25	Laki-Laki	23	S-1	Pegawai
26	Perempuan	31	S-1	Guru
27	Laki-Laki	30	S-1	Guru
28	Perempuan	27	S-1	Pegawai
29	Laki-Laki	37	S-2	Wiraswasta
30	Perempuan	26	S-1	Guru
31	Laki-Laki	37	S-2	PNS
32	Perempuan	39	S-1	Wiraswasta
33	Laki-Laki	35	S-2	PNS
34	Perempuan	31	S-2	Dosen
35	Laki-Laki	25	S-1	PNS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthda Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthda Jambi

36	Laki-Laki	28	S-1	Pegawai
37	Laki-Laki	40	S-1	Supir
38	Perempuan	33	S-1	Guru
39	Laki-Laki	36	S-2	PNS
40	Laki-Laki	39	S-2	Dosen
41	Laki-Laki	35	S-1	Petani
42	Perempuan	24	S-1	Karyawan Swasta
43	Laki-Laki	36	S-1	PNS
44	Laki-Laki	29	S-2	Dosen
45	Perempuan	52	S-1	Guru
46	Laki-Laki	48	SMA	Petani
47	Laki-Laki	37	SMA	Petani
48	Laki-Laki	31	S-1	Guru
49	Laki-Laki	38	S-1	PNS
50	Laki-Laki	42	S-2	Dosen
51	Perempuan	45	S-1	PNS
52	Laki-Laki	33	S-1	Pegawai
53	Perempuan	31	S-1	Karyawan Swasta
54	Perempuan	48	SMA	Wiraswasta
55	Perempuan	24	S-1	Karyawan Swasta
56	Perempuan	50	S-2	Dosen
57	Laki-Laki	47	S-1	Polisi
58	Perempuan	29	S-1	Karyawan Swasta
59	Laki-Laki	30	S-1	PNS
60	Laki-Laki	57	SMA	Supir
61	Laki-Laki	36	S-2	Guru
62	Laki-Laki	44	S-2	Notaris
63	Laki-Laki	36	S-1	Wiraswasta
64	Laki-Laki	55	S-1	Wiraswasta
65	Perempuan	40	S-1	PNS
66	Laki-Laki	41	S-1	Supir
67	Laki-Laki	28	SMA	Karyawan Swasta
68	Perempuan	34	S-1	PNS
69	Laki-Laki	57	S-3	PNS
70	Laki-Laki	37	S-1	Pegawai
71	Perempuan	24	S-1	Pegawai
72	Laki-Laki	32	S-2	Karyawan Swasta
73	Laki-Laki	31	SMA	Supir
74	Laki-Laki	41	S-1	Pegawai
75	Perempuan	42	S-1	PNS
76	Perempuan	44	S-2	Guru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

77	Laki-Laki	47	S-1	Supir
78	Perempuan	40	S-1	Guru
79	Laki-Laki	28	S-2	Dosen
80	Laki-Laki	32	S-2	Dosen
81	Perempuan	36	S-1	PNS
82	Laki-Laki	30	S-1	Guru
83	Laki-Laki	47	SMA	Wiraswasta
84	Perempuan	45	S-2	PNS
85	Laki-Laki	28	S-2	Dosen
86	Laki-Laki	44	S-1	Pegawai
87	Laki-Laki	45	S-1	Wiraswasta
88	Perempuan	25	S-1	Karyawan Swasta
89	Laki-Laki	45	S-1	Notaris
90	Perempuan	28	S-1	Pegawai
91	Perempuan	33	S-2	PNS
92	Laki-Laki	52	S-3	PNS
93	Perempuan	34	SMA	Guru
94	Laki-Laki	43	S-1	Notaris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftho Jambi

#### 4. Variabel Jaminan

No. Responden	Soal					Total
	1	2	3	4	5	
1	3	4	3	4	4	18
2	1	3	2	2	2	10
3	1	2	4	3	4	14
4	3	3	3	4	3	16
5	2	3	2	3	2	12
6	2	3	4	3	4	16
7	2	3	3	3	3	14
8	2	2	3	3	3	13
9	3	4	2	3	2	14
10	3	4	3	4	4	18
11	3	3	4	4	5	19
12	3	4	5	5	5	22
13	2	4	3	3	3	15
14	1	3	3	4	3	14
15	2	3	3	3	2	13
16	2	4	3	3	4	16
17	2	4	5	4	4	19
18	1	4	2	3	5	15

19	2	3	3	3	5	16
20	2	4	4	4	4	18
21	2	4	3	3	3	15
22	3	4	4	4	5	20
23	2	5	5	5	5	22
24	2	3	3	3	1	12
25	1	4	4	4	2	15
26	2	3	3	3	2	13
27	4	4	4	5	3	20
28	1	4	2	4	5	16
29	2	3	3	4	2	14
30	2	2	2	3	2	11
31	3	3	3	3	4	16
32	3	5	4	4	4	20
33	2	3	3	4	4	16
34	2	5	4	3	4	18
35	3	3	5	3	5	19
36	3	3	3	5	2	16
37	1	5	2	4	3	15
38	2	3	3	3	3	14
39	3	5	5	5	2	20
40	3	3	3	5	3	17
41	2	4	4	5	4	19
42	3	3	4	4	4	18
43	3	4	4	4	4	19
44	3	5	4	4	4	20
45	2	4	4	3	2	15
46	1	3	2	3	1	10
47	3	3	2	2	2	12
48	1	5	4	2	5	17
49	3	4	5	3	5	20
50	3	4	3	3	2	15
51	1	3	2	3	2	11
52	1	3	2	3	3	12
53	2	4	2	4	4	16
54	2	3	3	3	5	16
55	2	3	4	5	5	19
56	2	4	4	4	4	18
57	2	3	2	3	4	14
58	3	5	5	5	3	21
59	3	3	2	3	5	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi



60	3	5	5	4	4	21
61	3	5	5	5	5	23
62	2	4	3	4	3	16
63	3	5	5	5	5	23
64	2	3	3	2	5	15
65	1	4	5	2	2	14
66	3	4	2	3	3	15
67	3	5	5	3	5	21
68	1	4	2	2	2	11
69	2	4	2	2	2	12
70	2	5	2	5	4	18
71	3	5	5	5	5	23
72	1	2	2	3	3	11
73	2	3	4	5	2	16
74	3	5	4	5	5	22
75	3	5	5	5	2	20
76	3	4	4	5	4	20
77	2	3	2	4	4	15
78	3	5	5	3	5	21
79	2	3	3	4	1	13
80	2	3	2	3	5	15
81	1	3	2	3	2	11
82	2	3	2	3	5	15
83	1	4	2	2	5	14
84	2	4	4	5	5	20
85	3	5	3	3	4	18
86	2	5	2	2	5	16
87	2	2	4	5	3	16
88	1	3	2	3	1	10
89	3	5	4	4	5	21
90	3	5	5	5	5	23
91	2	4	2	3	5	16
92	2	3	3	3	5	16
93	2	4	4	4	4	18
94	2	4	2	3	2	13
r-tabel	0.2028	0.2028	0.2028	0.2028	0.2028	
r-hitung	0.6690	0.6670	0.7916	0.6645	0.6548	
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
varian	0.5501	0.7565	1.1576	0.8671	1.5819	11.3595
Varian Total	4.9132					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

Reabilitas	0.7094									
------------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### 5 Variabel Tenor

No. Responden	Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
2	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	41
3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	41
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
6	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	41
7	5	4	5	4	3	5	3	5	2	5	41
8	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4	34
9	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	40
10	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	42
11	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
12	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	44
13	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	40
14	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	37
15	4	3	3	3	5	2	2	4	3	3	32
16	2	3	4	5	5	2	2	3	3	4	33
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
18	4	3	2	3	4	2	2	3	3	5	31
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
20	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	35
21	4	4	3	5	3	4	4	3	2	3	35
22	4	5	5	5	5	4	2	3	3	2	38
23	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	40
24	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	39
25	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	41
26	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	35
27	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	41
28	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	39
29	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	33
30	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
31	5	5	3	4	2	5	3	3	3	3	36
32	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	38
33	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	36
34	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	38
35	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	39
36	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	36
37	2	2	5	2	3	3	3	3	3	4	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28
39	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	37
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
41	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	40
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
43	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	41
44	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	47
45	3	4	4	5	2	3	3	3	3	2	32
46	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	21
47	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	24
48	1	5	4	2	5	2	2	3	2	2	28
49	3	4	5	3	5	2	2	3	2	2	31
50	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	26
51	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	27
52	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	23
53	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	26
54	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	36
55	2	3	4	5	5	2	2	4	3	2	32
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
57	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	25
58	3	5	5	5	3	2	2	5	3	2	35
59	3	3	2	3	5	2	2	4	3	2	29
60	3	5	5	4	4	2	2	3	3	2	33
61	3	5	5	5	5	2	2	4	3	2	36
62	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	28
63	3	5	5	5	5	2	2	4	3	2	36
64	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	26
65	1	4	5	2	2	2	2	2	3	2	25
66	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	27
67	3	5	5	3	5	2	2	4	3	2	34
68	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	24
69	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	23
70	2	5	2	3	4	2	2	4	3	2	29
71	3	5	5	5	5	2	2	5	3	5	40
72	3	2	3	2	2	2	4	3	2	5	28
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
74	4	2	4	4	2	2	4	5	2	5	34
75	3	3	3	5	2	2	4	3	2	5	32
76	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
77	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	30
78	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

79	2	2	3	3	3	5	4	5	5	2	34
80	2	5	3	3	5	5	4	4	4	4	39
81	1	4	3	5	3	4	2	3	4	2	31
82	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	31
83	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	41
84	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	45
85	2	2	2	4	4	2	5	3	5	2	31
86	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	38
87	4	2	2	4	2	3	5	5	5	2	34
88	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	25
89	3	3	5	2	2	5	2	2	4	5	33
90	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	40
91	2	4	4	3	2	3	2	5	4	5	34
92	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
93	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	40
94	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

## 6. Variabel Pelayanan

No. Responden	Soal											Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	3	3	3	5	5	3	2	2	4	3	36
2	2	4	4	3	2	3	5	2	2	4	3	34
3	5	4	4	3	5	4	4	2	2	4	2	39
4	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	3	43
5	3	3	5	4	3	4	3	2	2	4	3	36
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	49
7	3	5	5	4	3	2	5	2	2	4	4	39
8	2	5	4	5	5	2	2	2	2	4	3	36
9	3	5	4	5	2	3	3	2	2	4	4	37
10	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	38
11	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	3	43
12	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	45
13	2	4	5	5	2	3	2	5	4	4	4	40
14	2	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	39
15	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	32
16	3	4	5	3	5	4	2	4	4	2	2	38
17	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	40
18	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	23
19	3	2	3	4	5	2	2	3	5	4	4	37
20	4	3	5	4	5	5	2	5	5	2	2	42

21	2	3	5	5	5	2	2	5	5	4	4	42
22	4	5	3	3	5	4	2	5	4	5	5	45
23	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	5	46
24	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	35
25	4	5	5	5	5	4	3	5	3	2	5	46
26	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	2	34
27	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	48
28	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	48
29	3	4	3	5	4	3	3	4	2	2	2	35
30	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	33
31	3	5	5	3	4	4	5	5	2	5	4	45
32	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	47
33	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	34
34	3	3	5	3	5	2	4	5	4	5	2	41
35	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	48
36	3	3	3	2	4	4	2	4	5	5	2	37
37	3	3	3	2	3	4	2	3	4	5	4	36
38	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	35
39	3	3	4	2	5	3	3	5	5	3	5	41
40	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	1	31
41	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	5	48
42	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	33
43	4	3	5	3	3	5	2	4	2	3	5	39
44	4	3	5	4	5	5	4	5	2	2	5	44
45	3	4	5	2	5	2	2	5	4	5	5	42
46	1	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	25
47	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25
48	1	5	4	2	5	2	2	4	3	2	2	32
49	3	4	5	3	5	2	2	4	3	2	2	35
50	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	29
51	3	3	2	3	3	2	3	4	5	5	2	35
52	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	28
53	2	4	2	4	4	2	3	4	5	4	2	36
54	2	3	3	3	5	2	3	4	5	5	2	37
55	2	3	4	5	5	2	2	4	3	4	2	36
56	2	4	4	4	4	2	3	5	5	5	2	40
57	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	27
58	3	5	5	5	3	2	2	4	3	2	2	36
59	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	26
60	3	5	5	4	4	2	3	4	5	2	2	39
61	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

62	2	4	3	4	3	2	5	4	5	2	2	36
63	3	5	5	5	5	2	4	5	5	4	2	45
64	2	3	3	2	5	2	3	2	4	4	2	32
65	3	4	5	4	2	2	5	3	3	5	2	38
66	3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	2	30
67	3	5	5	3	5	2	2	4	3	2	2	36
68	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	26
69	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25
70	2	5	2	4	4	2	2	4	3	3	5	36
71	3	5	5	5	5	2	2	4	4	2	2	39
72	1	2	2	2	3	2	2	3	4	2	5	28
73	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	5	33
74	3	5	4	5	5	2	2	5	5	4	3	43
75	3	5	5	5	2	2	2	4	5	2	5	40
76	3	4	4	5	4	2	2	4	5	4	3	40
77	2	3	2	4	4	3	3	4	4	5	5	39
78	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	2	47
79	2	3	3	4	1	3	4	3	2	3	3	31
80	2	3	2	4	5	5	4	4	4	5	2	40
81	1	3	2	3	2	3	5	3	4	5	5	36
82	2	3	2	3	5	3	3	3	5	5	2	36
83	1	4	2	3	5	4	3	4	4	5	4	39
84	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	45
85	3	5	3	5	4	3	3	3	5	3	5	42
86	2	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	44
87	2	2	4	5	3	5	3	4	3	2	4	37
88	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	30
89	3	5	4	2	5	2	5	5	5	5	4	45
90	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	49
91	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	27
92	2	3	3	2	3	4	5	2	2	2	2	30
93	2	4	4	3	5	4	5	5	2	2	2	38
94	2	4	2	3	5	5	5	2	2	2	2	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

### 7 Variabel Keputusan Nasabah

No. Responden	Soal				Total
	1	2	3	4	
1	4	5	4	4	17
2	3	4	4	3	14
3	5	3	4	3	15

4	5	5	5	4	19
5	3	5	4	3	15
6	5	4	5	5	19
7	3	2	4	4	13
8	3	3	2	3	11
9	2	3	4	3	12
10	4	4	4	3	15
11	4	4	5	4	17
12	5	5	4	4	18
13	2	5	4	2	13
14	1	3	3	5	12
15	2	2	3	4	11
16	1	4	4	5	14
17	4	3	4	4	15
18	2	4	2	3	11
19	4	3	3	3	13
20	3	4	4	4	15
21	4	3	4	4	15
22	4	4	4	5	17
23	4	5	5	5	19
24	2	3	3	3	11
25	5	4	4	4	17
26	2	3	3	3	11
27	5	4	4	5	18
28	5	4	5	4	18
29	2	3	3	4	12
30	3	2	3	2	10
31	4	4	3	3	14
32	3	5	4	4	16
33	3	3	3	2	11
34	4	3	4	4	15
35	3	5	5	3	16
36	2	2	4	5	13
37	3	3	2	3	11
38	3	3	2	2	10
39	3	5	5	5	18
40	2	3	2	3	10
41	5	5	4	4	18
42	3	3	4	3	13
43	5	4	3	3	15
44	4	5	4	4	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

45	2	4	4	3	13
46	1	3	2	3	9
47	3	3	2	2	10
48	1	5	3	5	14
49	4	4	3	4	15
50	3	4	2	4	13
51	4	3	3	4	14
52	1	3	2	4	10
53	2	4	3	3	12
54	4	3	4	4	15
55	2	3	3	4	12
56	4	4	4	4	16
57	2	3	2	2	9
58	3	5	5	5	18
59	3	3	2	2	10
60	3	5	5	4	17
61	4	5	5	5	19
62	2	3	3	2	10
63	3	5	5	5	18
64	2	3	3	2	10
65	5	4	5	5	19
66	3	3	2	2	10
67	3	5	5	3	16
68	2	4	2	2	10
69	2	3	2	2	9
70	3	2	4	2	11
71	4	3	3	4	14
72	1	3	3	3	10
73	4	4	3	4	15
74	5	4	4	5	18
75	3	3	3	3	12
76	3	4	2	3	12
77	2	3	3	3	11
78	5	4	4	5	18
79	2	3	3	4	12
80	4	3	4	3	14
81	2	3	2	2	9
82	2	2	3	2	9
83	3	4	2	3	12
84	2	4	4	5	15
85	3	5	3	3	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi



86	4	5	4	4	17
87	3	4	4	3	14
88	2	3	2	2	9
89	3	5	4	4	16
90	5	5	5	5	20
91	2	4	2	3	11
92	4	2	3	4	13
93	4	4	3	4	15
94	2	2	2	2	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi



### Lampiran 3. Output SPSS

#### Hasil Uji Validitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

		j1	j2	j3	j4	j5	Total_j
j1	Pearson Correlation	1	.334**	.463**	.431**	.257*	.669**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.012	.000
	N	94	94	94	94	94	94
j2	Pearson Correlation	.334**	1	.442**	.277**	.315**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.007	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94
j3	Pearson Correlation	.463**	.442**	1	.508**	.312**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94
j4	Pearson Correlation	.431**	.277**	.508**	1	.160	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000		.123	.000
	N	94	94	94	94	94	94
j5	Pearson Correlation	.257*	.315**	.312**	.160	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002	.002	.123		.000
	N	94	94	94	94	94	94
Total_j	Pearson Correlation	.669**	.667**	.792**	.665**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.709	5



**Correlations**

		t1	t2	t3	t4	t5	t6	t7	t8	t9	t10	Total_t
t1	Pearson Correlation	1	.274**	.304**	.304**	.134	.430**	.455**	.346**	.241*	.424**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.008	.003	.003	.199	.000	.000	.001	.019	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t2	Pearson Correlation	.274**	1	.407**	.246*	.230*	.090	-.026	.124	.047	.067	.420**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.017	.025	.390	.801	.234	.652	.520	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t3	Pearson Correlation	.304**	.407**	1	.297**	.323**	.300**	.107	.289**	-.011	.261*	.578**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.004	.002	.003	.305	.005	.915	.011	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t4	Pearson Correlation	.304**	.246*	.297**	1	.247*	.202	.191	.289**	.203	.145	.541**
	Sig. (2-tailed)	.003	.017	.004		.017	.051	.066	.005	.050	.163	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t5	Pearson Correlation	.134	.230*	.323**	.247*	1	.127	.016	.231*	-.019	.023	.411**
	Sig. (2-tailed)	.199	.025	.002	.017		.223	.881	.025	.859	.823	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t6	Pearson Correlation	.430**	.090	.300**	.202	.127	1	.589**	.202	.274**	.401**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.390	.003	.051	.223		.000	.051	.008	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t7	Pearson Correlation	.455**	-.026	.107	.191	.016	.589**	1	.323**	.461**	.470**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.801	.305	.066	.881	.000		.001	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t8	Pearson Correlation	.346**	.124	.289**	.289**	.231*	.202	.323**	1	.341**	.311**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.001	.234	.005	.005	.025	.051	.001		.001	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
t9	Pearson Correlation	.241*	.047	-.011	.203	-.019	.274**	.461**	.341**	1	.198	.471**
	Sig. (2-tailed)	.019	.652	.915	.050	.859	.008	.000	.001		.056	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

t10	Pearson	.424**	.067	.261*	.145	.023	.401**	.470**	.311**	.198	1	.598**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.520	.011	.163	.823	.000	.000	.002	.056		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Total_t	Pearson	.706**	.420**	.578**	.541**	.411**	.657**	.648**	.601**	.471**	.598**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.764	10

### Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	Total_p
p1	Pearson	1	.255*	.449**	.159	.176	.325**	.077	.245*	.000	.036	.154	.472**
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)		.013	.000	.127	.090	.001	.461	.017	.997	.733	.140	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p2	Pearson	.255*	1	.387**	.330**	.251*	.000	.235*	.314**	.086	.029	.035	.481**
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.001	.015	1.000	.023	.002	.410	.780	.737	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p3	Pearson	.449**	.387**	1	.449**	.306**	.182	.159	.505**	.105	.058	.159	.650**
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.079	.126	.000	.312	.581	.125	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p4	Pearson	.159	.330**	.449**	1	.189	.172	.114	.404**	.150	.060	.205*	.566**
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	.127	.001	.000		.068	.097	.273	.000	.148	.566	.047	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p5	Pearson	.176	.251*	.306**	.189	1	.271**	.138	.418**	.294**	.240*	.061	.593**
	Correlation												

2. Ditirang membandingkan sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

ang:  
in atau seluruh karya tulis ini  
pentingan pendidikan, pen

2. Dilarang mempublikasikan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surha Jambi

	Sig. (2-tailed)	.090	.015	.003	.068		.008	.185	.000	.004	.020	.557	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p6	Pearson Correlation	.325**	.000	.182	.172	.271**	1	.331**	.186	-.125	.083	.280**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.001	1.000	.079	.097	.008		.001	.073	.232	.425	.006	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p7	Pearson Correlation	.077	.235*	.159	.114	.138	.331**	1	.101	.055	.244*	-.004	.426**
	Sig. (2-tailed)	.461	.023	.126	.273	.185	.001		.331	.598	.018	.969	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p8	Pearson Correlation	.245*	.314**	.505**	.404**	.418**	.186	.101	1	.455**	.184	.267**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.017	.002	.000	.000	.000	.073	.331		.000	.075	.009	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p9	Pearson Correlation	.000	.086	.105	.150	.294**	-.125	.055	.455**	1	.310**	.072	.436**
	Sig. (2-tailed)	.997	.410	.312	.148	.004	.232	.598	.000		.002	.488	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p10	Pearson Correlation	.036	.029	.058	.060	.240*	.083	.244*	.184	.310**	1	.232*	.451**
	Sig. (2-tailed)	.733	.780	.581	.566	.020	.425	.018	.075	.002		.024	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
p11	Pearson Correlation	.154	.035	.159	.205*	.061	.280**	-.004	.267**	.072	.232*	1	.447**
	Sig. (2-tailed)	.140	.737	.125	.047	.557	.006	.969	.009	.488	.024		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Tot al_ p	Pearson Correlation	.472**	.481**	.650**	.566**	.593**	.473**	.426**	.717**	.436**	.451**	.447**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

on Th

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	11

idin Jambi

son kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

### Correlations

		k1	k2	k3	k4	Total_k
k1	Pearson Correlation	1	.323**	.496**	.354**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
k2	Pearson Correlation	.323**	1	.514**	.410**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
k3	Pearson Correlation	.496**	.514**	1	.592**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94
k4	Pearson Correlation	.354**	.410**	.592**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94
Total_k	Pearson Correlation	.738**	.713**	.846**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	94	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.828 <sup>a</sup>	.685	.674	1.766	1.520

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

## Hasil Analisis Regresi Berganda

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	609.682	3	203.227	65.167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	280.669	90	3.119		
	Total	890.351	93			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.761	1.220		-2.262	.026		
	X1	.278	.070	.303	3.991	.000	.607	1.646
	X2	.105	.042	.198	2.488	.015	.553	1.808
	X3	.222	.044	.454	5.050	.000	.433	2.312

a. Dependent Variable: Y

## St

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	94	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73722435
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.034
Test Statistic	.046	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	

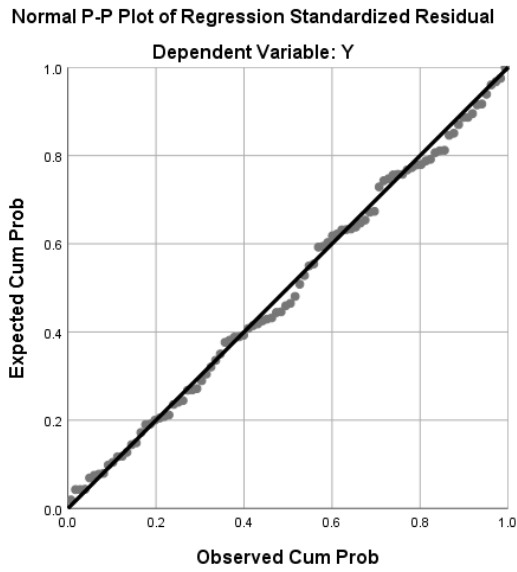
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

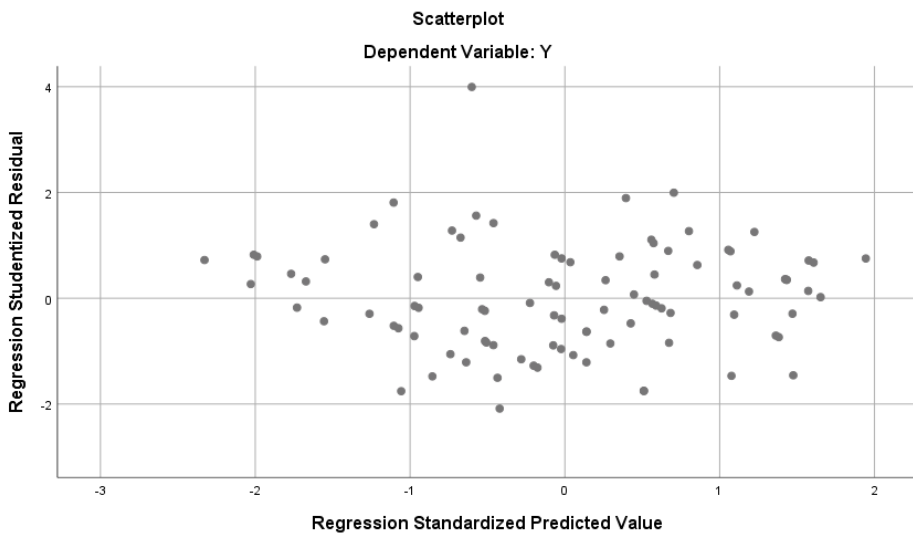
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Hasil uji Normalitas



## Hasil uji Heteroskedastisitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

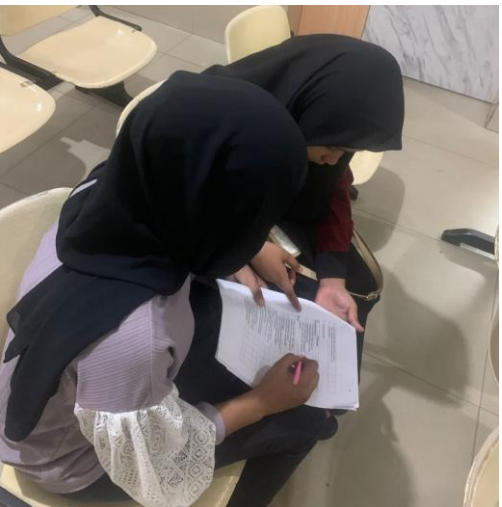


## Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi





@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## A. Identitas Diri

Nama : Tania  
Nim : 502190033  
Tempat, Tanggal Lahir : Jambi, 26 April 2001  
Email/ Surat : [tania240518@gmail.com](mailto:tania240518@gmail.com)  
No. Kontak/HP : 089524115623  
Alamat : Jl. Dr. Siswabessy Rt 05, Kel. Buluran Kenali Kec. Telanai  
Pura Kota Jambi, Jambi  
Nama Ayah : Badri, A.M.A.  
Nama Ibu : Silastri



## B. Riwayat Pendidikan:

1. 2007-2013 SD N 87 Kota Jambi
2. 2013-2016 SMP N 5 Kota Jambi
3. 2016-2019 SMA Adhiyaksa 1 Kota Jambi
4. 2019-2023 UIN Suthan Thaha Saifuddin Jambi

## C. Pengalaman Organisasi

1. 2019 : PMII
2. 2021-Selesai : Magang Di Bank BPR Pondok Meja

## D. Motto Hidup

“Kejarlah mimpi mu selagi muda, jangan menunda mimpi mu dengan bermalas-malas”