

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGAMBIL PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BTPN SYARIAH
(Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

DIKI MIFTAHUDIN
NIM: 4118199

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGAMBIL PEMBIAYAAN
MURABAHAH PADA BTPN SYARIAH
(Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang)**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

DIKI MIFTAHUDIN

NIM: 4118199

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Diki Miftahudin**

NIM : **4118199**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENGAMBIL PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BTPN SYARIAH (Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec.Watukumpul Kab. Pemalang)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan inni saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 23 Januari 2023

Yang menyatakan



Diki Miftahudin
NIM. 4118199

Dr. Agus Farikhna, M.S.I
GTA Jl. Seroja II No. 25 RT 08 RW 04 Ds. Tanjung Kec. Tirto Kab. Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp :2 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Diki Miftahudin

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah di
Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi :

Nama : Diki Miftahudin
NIM : 4118199
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Minat Nasabah
Untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada BTPN Syariaah
(Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec.Watukumpul Kab.
Pemalang).

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Pekalongan, 23 Januari 2023

Pembimbing



Dr. Agus Farikhna, M.S.I
NIP. 197701232003121001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajan Kab. Pekalongan Email
febru@uainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Diki Miftahudin**
NIM : **4118199**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada BTPN Syariah (Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec.Watukumpul Kab. Pemalang).**

Telah diujikan pada hari jum'at tanggal 17 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Muhamad Masrur, M.E.I.
NIP. 19791211201503001


Svamsul Arifin, M.E.
NITK. 19890831202001D1027

Pekalongan, 17 Maret 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ

وَعَسَىٰ أَن تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

“Diwajibkan atas kamu berperang, padahal berperang itu adalah sesuatu yang kamu benci. Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS. Al-Baqarah : 216)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan segala karunia dan kasih sayangnya, sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Baginda Agung Nabi Muhammad SAW, semoga kelak kita memperoleh syafaat di yaumul kiamat. Dengan penuh ketulusan hati yang mendalam dari penulis setelah melalui berbagai tahapan dan proses yang saat ini telah selesai. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua Saya Bapak Tarso dan Ibu Wasmi yang telah mendidik dengan penuh kesabaran, untaian do'a yang tiada henti untuk putrinya, memberikan motivasi dan nasihat-nasihatnya.
2. Keluarga saya Susi Fatmawati, S.pd, Budi Aman Santoso, Saiful Bahri, Luluk Setiani.
3. Dosen pembimbing penulis Bapak Dr. Agus Farikhna, M.S.I. yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Sahabat dan teman-teman terbaik Sayadi dalam kehidupan yang setia mendampingi dalam masa perkuliahan, serta memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
5. Orang-orang baik yang telah membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Serta diri sendiri yang selalu semangat dan berjuang di kondisi apapun.

ABSTRAK

Miftahudin, Diki. 2023.Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada BTPN Syariah (Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec.Watukumpul Kab. Pemalang)

BTPN merupakan salah satu solusi untuk membantu pemerintah dalam mengembangkan UMKM dengan cara memberikan pelatihan bagi pelaku usaha mikro. BTPN Syariah mempunyai pemikiran bahwa pembiayaan terhadap prasejahtera akan berkembang kedepan, hal ini dikarenakan masih sedikitnya penyaluran pembiayaan oleh bank-bank kepada prasejahtera.beranggotakan minimal 5 orang untuk menjaring para debitur dengan tujuan untuk memperoleh pembiayaan berjenis akad murabahah.BTPN Syariah desa medayu mempunyai syarat utama dalam pengambilan pembiayaan tanggung renteng yaitu setiap nasabah yang akan melakukan pengambilan pembiayaan tanggung renteng harus membentuk kelompok. Kelompok nasabah tersebut terdiri dari 5-10 anggota. Maka dari itu bank BTPN syariah membuka kelompok tanggung rentang awalya di kecamatan kandangserang Kab. Pekalongan karena sudah sangat banyak nasabah kemudian membuka cabang lagi di kecamatan Watukumpul salah satunya di desa medayu mulai dari tahun 2020 disitulah nasabah sangat tertarik dengan sistem pada BTPN syariah hampir dua tahun lebih jumlah nasabah mencapai 93 nasabah yang mengambil pembiayaan di bank BTPN syariah. Kualitas pelayanan bisa menjadi sebuah faktor utama untuk mengambil sebuah pembiayaan.Produk yaitu segala sesuatu yang berupa tawaran, permintaan yang dapat memenuhi kehidupan manusia dan bernilai.

BTPN Syariah merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat muslim dalam mengambil produk perbankan yang berbasis syariah. Salah satu produk yang mendominasi dari perbankan syariah adalah Pembiayaan murabahah, karena produk ini mempunyai resiko yang kecil.Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan *Field reseach*dengan pendekatan penelitian kuantitatif.Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah Cabang Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang. variabel produk berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah Cabang Medayu kec. Watukumpul kab. Pemalang. secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah Cabang Medayu Kec. Watukumpul Kab Pemalang.

Kata Kunci :*BTPN Syariah, Kulitas pelayanan, Produk*

ABSTRACT

Miftahuddin, Diki. 2023. The Effect of Service and Product Quality on Customer Interests to Take Murabahah Financing at Btpn Syariaiah (Case Study of BTPN Syariaiah Desa Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang).

BTPN is one of the solutions to assist the government in developing MSMEs by providing training for micro-entrepreneurs. BTPN Syariaiah thinks that financing for the underprivileged will grow in the future, this is due to the limited distribution of financing by banks to the underprivileged. consists of a minimum of 5 people to recruit debtors with the aim of obtaining financing in the type of murabaha contract. BTPN Syariaiah Kandangserang has the main requirement in taking joint responsibility financing, namely that every customer who will take joint responsibility financing must form a group. The customer group consists of 5-10 members. Therefore, the bank BTPN Syariaiah opened a range-of-responsibility group initially in the sub-district of medayu, Kab. pemalang, because there are so many customers, has opened more branches in the Watukumpul sub-district, one of which is in Medayu village, starting from 2020, where customers are very interested in the BTPN Syariaiah system, for almost two years, the number of customers has reached 93 customers who have taken financing at BTPN Syariaiah banks. Service quality can be a major factor for taking a loan. Products are everything in the form of offers, requests that can fulfill human life and have value.

BTPN Syariaiah is an alternative for the Muslim community in adopting sharia-based banking products. One of the dominating products of Islamic banking is murabaha financing, because this product has a small risk. This research uses a type of field research with a quantitative research approach. The result of this study is that the service quality variable has no effect on customers' interest in taking murabahah financing at the BTPN Syariaiah Medayu Kec. Watukumpul Kab. Malang. product variables affect the interest of customers to take murabaha financing at BTPN Syariaiah Medayu branch, kec. Watukumpul district. Malang. simultaneously service and product quality have a significant effect on customer interest in taking murabahah financing at BTPN Syariaiah Medayu Kec. Watukumpul, Pemalang Regency.

Keywords: BTPN Syariaiah, Product, Quality of service

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobil‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas kemurahan-Nya yang telah memberikan kemudahan, ketabahan, kesabaran, semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada Baginda Agung Nabi Muhammad SAW, suri tauladan para umatnya dan selalu kita tunggu syafaatnya pada hari kiamat. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Btpn Syariah (Studi Kasus Btpn Syariah Desa Medayu Kec.Watukumpul Kab. Pemalang).”** (telah terselesaikan). Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Ucapan terima kasih dengan setulus hati, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini, yakni kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. Selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan..
3. Dr. H. Tamammudin, M.M. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan..

4. Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan..
5. Dr. H. Achmad Tubagus Surur, M.Ag. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. Selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Ibu Happy Sista Devy, M.M. Selaku sekretaris jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Dr. Agus Farikhna, M.S. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran serta memberikan bimbingan, pengarahan dan nasihatnya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
10. Segenap Dosen dan Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
14. Pihak perusahaan dan informan yang telah banyak membantu memperoleh data yang saya perlukan.

Pekalongan, 23 Januari 2023

Penulis,


Diki Miftahudin
NIM. 4118199

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II PEMBIAYAAN MURABAHAH, KUALITAS	
 PELAYANAN, DAN PRODUK	
A. Pembiayaan Murabahah	9
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Produk	18
D. Telaah Pustaka	29
E. Kerangka Berpikir	32
F. Hipotesis	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	36
	B. Pendekatan Penelitian	36
	C. Setting Penelitian	36
	D. Populasi Dan Sampel Penelitian	36
	E. Variable Penelitian	38
	F. Sumber Data	42
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
	H. Metode Analisis Data	44
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
	B. Deskripsi Data	49
	C. Analisis Data	51
	D. Pembahasan	60
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Nama Satra BTPN Syariah	3
Tabel 3.1	Variabel Independen	39
Tabel 3.2	Variabel Dependen	41
Tabel 3.3	Skala Liket	43
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.5	Uji Normalitas	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.9	Hasil Uji t Parsial	57
Tabel 4.10	Hasil Uji F Simultan	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
= a		= ā
= i	= ai	= ī
= u	= au	= ū

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة	ditulis	<i>mar'atun jamīlah</i>
------------	---------	-------------------------

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة	ditulis	<i>fātimah</i>
-------	---------	----------------

4. *Syaddad (tasydid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-barr</i>

5. *Kata sandang (artikel)*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidinah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Tabungan Pensiun Negara (BTPN) merupakan salah satu solusi untuk membantu pemerintah dalam mengembangkan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan cara memberikan pelatihan bagi pelaku usaha mikro, dengan begitu BTPN Syariah dapat menghasilkan para UMKM yang mandiri dan kreatif. Visi BTPN Syariah yaitu meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan yang lebih baik bagi melalui program pembiayaan. Produk layanan berbasis kelompok dimaksudkan sebagai solusi terhadap UMKM yang mengalami kesulitan dalam hal permodalan. Akad perjanjian menggunakan akad jual beli murabahah, dalam pembiayaan kelompok BTPN Syariah mengkhususkan untuk nasabah perempuan prasejahtera produktif dengan maksud membangun karakter yang kreatif dan berani dalam membangun usaha.

BTPN Syariah mempunyai pemikiran bahwa pembiayaan terhadap prasejahtera akan berkembang kedepan, hal ini dikarenakan masih sedikitnya penyaluran pembiayaan oleh bank-bank kepada prasejahtera. Salah satu strategi BTPN Syariah yaitu pembentukan suatu komunitas yang beranggotakan minimal 5 orang untuk menjaring para debitur dengan tujuan untuk memperoleh pembiayaan berjenis akad murabahah.

Banyak system untuk melakukan pembayaran pembiayaan yaitu melalui cara setiap seminggu sekali dengan metode mengangsur atau sesuai waktu yang telah disepakati diawal akad. Dalam pembayaran pembiayaan tersebut dengan menggunakan system tanggung renteng. Tanggung renteng diartikan sebagai bentuk tanggung jawab semua anggota terhadap koperasi atas kewajiban yang harus dipenuhi atas dasar keterbukaan dan saling mempercayai. Salah satu praktik system tanggung renteng yang dilakukan dalam dunia perbankan yaitu pada pembiayaan Bank BTPN Syariah kantor cabang kandangserang. BTPN Syariah Kandangserang mempunyai syarat utama dalam pengambilan pembiayaan tanggung renteng yaitu setiap nasabah yang akan melakukan pengambilan pembiayaan tanggung renteng harus membentuk kelompok. Kelompok nasabah tersebut terdiri dari 5-10 anggota. Semua proses pembiayaan keputusan diserahkan kepada kelompok tersebut melalui musyawarah karena apapun diputuskan akan menjadi tanggung jawab seluruh anggota kelompok. Maka dari itu bank BTPN syariah membuka kelompok tanggung renteng awalya di kecamatan kandangserang Kab. Pekalongan karena sudah sangat banyak nasbaah kemudian membuka cabang lagi di kecamatan Watukumpul salah satunya di desa medayu mulai dari tahun 2020 disitulah nasabah sangat tertarik dengan sistem pada BTPN syariah hampir dua tahun lebih jumlah nasabah mencapai 93 nasabah yang mengambil pembiayaan di bank BTPN syariah.

Tabel 1.1

Data Nama Satra BTPN Syariah

No	Kode	Nama Sentra
1	0012	Bubak Baru
2	0015	Kardi Amanah
3	0018	Matahari
4	0034	Sipring Mawar
5	0035	Bodas Bersinar
6	0051	Kardimanah 2
7	0058	Krandon
8	0059	Luragung Jaya
9	0071	Gang Sawo
10	0081	Sigong Jaya
11	0149	Medayu Jaya
12	0151	Dukuh Sidomukti
13	0153	Sumberwaras
14	0154	Dukuh Malang
15	0155	Dukuh Totogan
16	0159	Gejos
17	0164	Jojogan
18	0164	Cikadu 2
19	0168	Kalilingseng 2
20	0170	Cikadu Puskesmas

Sedangkan kualitas pelayanan mempunyai arti bahwa segala sesuatu yang mempengaruhi dari kepuasan nasabah. Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan nasabah. Dengan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah

memberikan dampak positif terhadap perusahaan dimana perusahaan dapat menganalisis antara harapan dan kebutuhan nasabah.

Pada kualitas pelayanan juga bisa menjadi sebuah faktor utama untuk mengambil sebuah pembiayaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dapat mengakibatkan naiknya reputasi perusahaan dan semakin banyak nasabah yang mengambil pembiayaan atau produk tersebut. Oleh karena itu pada masyarakat masih memiliki pemikiran untuk membandingkan antara bank syariah dan bank konvensional yang dilihat dari sisi bunga dan marginnya. (Acfira Gusti, Nursalim, & Amirudin, 2020).

Produk yaitu segala sesuatu yang berupa tawaran, permintaan yang dapat memenuhi kehidupan manusia dan bernilai, salah satu contohnya yaitu kredit, tabungan, pembiayaan dan sebagainya. Nasabah berhubungan dengan margin keuntungan yang bisa diterima dengan cara perusahaan memberikan produk layanan dan nasabah memberikan nilai produk atas harapan atau keinginan yang telah diterima dari perusahaan. (Levy, 2018).

BTPN Syariah merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat muslim dalam mengambil produk perbankan yang berbasis syariah. Salah satu produk yang mendominasi dari perbankan syariah adalah Pembiayaan murabahah, karena produk ini mempunyai resiko yang kecil. Dalam pengambilan suatu produk hal yang perlu diperhatikan adalah harga, karena harga yang berpengaruh besar terhadap laku atau tidaknya suatu produk dipasaran. Berdasarkan latar belakang masalah penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dipaparkan dalam tugas akhir kuliah dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Minat Nasabah Untuk Mengambil Pembiayaan Murabahah Pada Btpn Syariah”(Studi Kasus BTPN Syariah Desa Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang)”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah?
2. Apakah produk berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan produk berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah ?

C. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah dalam penelitiannya yaitu terhadap kualitas pelayanan dan produk serta pembiayaan murabahah kelompok pada sistem tanggung renteng karena diduga kedua variable tersebut sangat mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil pembiayaan pada BTPN Syariah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

1. Pembaca dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap nasabah untuk minat mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah.

2. Pembaca dapat memahami pengaruh produk terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah.
3. Pembaca dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

1. Teoritis
 - a. Manfaat penelitian ini mengenai pandangan kualitas pelayanan dan produk yang mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada bank BTPN Syariah cabang Watukumpul .
 - b. Manfaat penelitian ini nantinya sebagai landasan dalam penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan dan produk yang mampu memberikan pengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Watukumpul .

2. Praktis

- a. Bagi penulis

Diharapkan bagi penulis ini bisa memberikan pandangan untuk berpikir tentang pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Watukumpul

b. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini untuk meninjau perusahaan sebagai bahan referensi supaya perusahaan memiliki inovasi yang lebih baik lagi dan menyajikan informasi mengenai minat nasabah pada BTPN Syariah cabang Watukumpul .

c. Bagi pihak lain

Diharapkan penelitian ini mampu menjadikan referensi untuk mengevaluasi mahasiswa yang hendak meneliti dengan tema yang sama.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan skripsi, maka sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN, membahas tentang penjelasan latar belakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI, membahas mengenai landasan teoritik, telaah pustaka, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN, bab ini berisi mengenai metode penelitian yaitu untuk merancang dalam variabel penelitian serta definisi pada operasionalnya instrumen, sampel dan analisis data. pengumpulan data populasi

BAB IV: HASIL DARI PENELITIAN DAN PEMABAHASAN, membahas tentang penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan pada BTPN Syariah. yang terdiri dari hasil bab 2 dan bab 3.

BAB V : PENUTUP, membahas kesimpulan serta saran yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang medayu kec. Watukumpul kab pemalang maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel produk berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Medayu kec. Watukumpul kab. Pemalang .
3. Berdasarkan hasil uji menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Medayu Kec. Watukumpul Kab Pemalang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat berbagai saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan produk berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah untuk mengambil pembiayaan murabahah pada BTPN Syariah cabang Medayu Kec. Watukumpul Kab. Pemalang, sedangkan variabel produk berpengaruh secara signifikan. Dari hasil ini peneliti menyarankan agar meningkatkan produk, hal ini karena produk memiliki peran yang penting dalam memasarkan sehingga membuat nasabah menjadi nasabah tetap terhadap suatu produk.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang sama, diharapkan bisa mengembangkan juga memperluas kembali penelitian ini. Juga perlu ditambahkan lagi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah guna untuk semakin menyempurnakan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat pada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan levy. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan MurābaḤah Dan Pembagian Nisbah Mudhārabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo*. Skripsi. Iain Ponorogo.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. (Jakarta: Kencana).
- Ghufron, Aziz Abdul. 2020. *Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah Rahndan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BPR Syariah, Jurnal Of Sharia*. Vol.2. No.2.
- Gusti, Lukytta, dkk. 2020. *Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Sulselbar Cabang Syariah MAKASSAR*, Jurnal Mirai Management Terakreditasi Nasional e-ISSN : 2597 – 4084. nVol 6 No.1.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. (Ghalia Indonesia).
- Hagnyana, Aji tanu. 2021. *Peran Simpan Pinjam BTPN Syariah Cabang Mayang Dalam Memberdayakan Ekonomi Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Universitas Jember.
- Hakim Lukmanul, 2017, *Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia, Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropi Islam*, Vol. 1, No. 2.
- Janah, Miftahul. 2019. *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank Bri Syariah Kota Palopo*. Skripsi. IAIN Palopo.
- MarsheresAnce. 2019, *Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bmt Al-Muawanah Iain Bengkulu*. Skripsi. IAIN Bengkulu.
- Muharomah, Laelatuh. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo*. (Ponorogo: IAIN Ponorogo).
- Pangestu subagyo. 2005, *statistic indukatif edisi 5*, (Yogyakarta: BPFE).
- Pramudya, Fitri Novianti. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah*. Skripsi. UIN Raden Intan.

- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Statistic Data Dengan Spss*. (Jakarta: Media Kom).
- Putri, Yulia Larasati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Among Makarti. Vol.10 No.19.
- Rahmadina, rahmah. 2020. *Pengaruh Program BTPN SYARIAH Terhadap pendapatan Masyarakat Miskin Kecamatan Camplungan*. Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam. 5. 1.
- Ramadhan, Dimas Syahri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Mudharabah Pada Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang*, Thesis, UIN Raden Fatah Palembang.
- Samosir, Zurni Zahara. 2006. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Usu*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 1, No. 1.
- Sari novita. (2018). *Fungsi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Di Desa Banyumas Kecamatan Banjit Kabupaten Way Kanan*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. (Bandung: PT Revika Aditama).
- Sirma, Rinida Piscis Elvita. 2020. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Physical Evidence Terhadap Minat Beli Pada Produk Pembiayaan Modal Usaha Di Perbankan Syariah (Studi Pada Pedagang Pasar Panorama Kota Bengkulu)*, Skripsi. IAIN Bengkulu.
- Sugion. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. (Yogyakarta: CAPS).
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*. (Jakarta: Prenadamedia Grup).
- Syahrizal, Dhani. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Bri Syariah Ponorogo*, Skripsi. IAIN Ponorogo.

- Vitriana, Dwi. 2018, *Pengaruh Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Mengambil Kredit Di PT. BTPN Syariah (Persero)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Wandira, Ayu. 2018. *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung)*. Thesis. UIN Raden Intan.
- Priyadi, unggul. 2021. *Aplikasi akad syariah*. (yogyakarta: Upp stim ykpn).
- Ikit. 2018. *Manajemen dana bank syariah*. (yogyakarta: gava media).
- Kasmir. 2005. *Pemasaran bank*. (jakarta: kencana).
- Sufiati mila. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Ar-Raniry Banda Aceh.
- Tony wijaya. 2013. *metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. (yogyakarta: graha ilmu).
- Sujarweni wiratna. 2015. *Statistik untuk bisnis dan ekonomi*. (yogyakarta: pustaka baru press)