

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, LOKASI,
TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(STUDI KASUS PADA KSPPS BTM CABANG DORO
KAB. PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ERLAN RUDIANTORO

NIM 2013116222

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH, LOKASI,
TINGKAT MARGIN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(STUDI KASUS PADA KSPPS BTM CABANG DORO
KAB. PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ERLAN RUDIANTORO

NIM 2013116222

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Erlan Rudiantoro

NIM : 2013116222

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada KSPPS BTM Cabang Doro Kab. Pekalongan)

menyatakan bahwa dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipanyang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 21 Februari 2023
Yang Menyatakan,



Erlan Rudiantoro
NIM. 2013116222

NOTA PEMBIMBING

Happy Sista Devy S.E., M.M.

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Erlan rudiantoro
Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid
c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah di PEKALONGAN

Assalamualaikum wr.wb

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

Nama : Erlan Rudiantoro

NIM : 2013116222

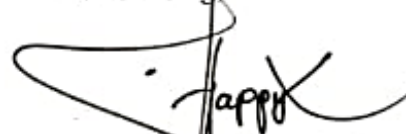
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada BTM Kspps Cabang Doro Kab. Pekalongan)

Dengan ini agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk segera digunakan sebagai mana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pekalongan, Maret 2023

Pembimbing



Happy Sista Devy S.E., M.M.

NIP. 199310142018012003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku Kaje Pekalongan, Tlp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423418
Website : febi.uingusdur.ac.id Email : febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara :

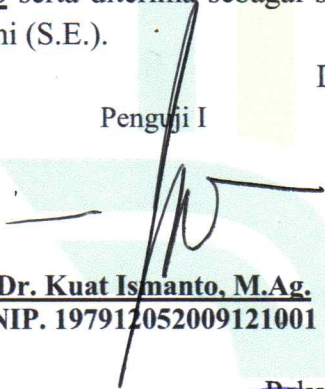
Nama : **ERLAN RUDIANTORO**
NIM : **2013116222**
Judul : **Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin
Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan
Pengambilan Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada
KSPPS BTM Cabang Doro Kab. Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 5 April 2023 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Penguji I

Dewan Penguji

Penguji II


Dr. Kuat Ismanto, M.Ag.
NIP. 197912052009121001


Bambang Sri Hartono, M.Si.
NITK. 19680225202001D1028

Pekalongan, 5 April 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

MOTTO

“Aku mencari segala bentuk rezeki tetapi aku tidak menemukan rezeki yang lebih baik daripada sabar.” - Umar bin Khatab

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Yulia Murwanisiwi dan Bapak Nasi'in yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk Ibu dan bapak Karena setiap saya merasa lelah masih ada yang lebih lelah yaitu mereka kedua orang tuaku yang aku cintai.
2. Teman: Amin Nudin, Hafid Kurniawan alm, Nanda Nur Irawan, Juwarni, Ratna Sari, Oxta Devi, Nurul Muslimah, Lilis Fauziyah, dan teman seperjuangan.
3. Rekan-rekan resimen mahasiswa terkhusus untuk pakde Serka Eko Winaryo yang telah memberi banyak ilmu keprajuritan.
4. Teman-teman Ekosy F angkatan 2016 yang luar biasa.
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid.

ABSTRAK

Erlan Rudiantoro : Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS BTM Cabang Doro Kab. Pekalongan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya administrasi dan promosi terhadap keputusan pembiayaan mudharabah di KSPPS BTM Cabang Doro. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif.

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan pengambilan pembiayaan mudharabah dan variabel independen (X) meliputi: persepsi nasabah (X1), lokasi (X2), tingkat margin (X3) dan kualitas pelayanan (X4). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan SPSS 20.0.

Hasil penelitian ini menggunakan dasar tingkat signifikansi ($p \text{ value} < 0,05$) dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ menunjukkan bahwa variabel persepsi nasabah mempunyai nilai berarti nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 6,365 > 1,670$, variabel lokasi mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,049$ dan $t \text{ hitung } 2,011$. Hal tersebut berarti nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 9,796 > 1,670$, variabel tingkat margin nilai signifikansi sebesar $0,000$ dan $t \text{ hitung } -21,403$. Hal tersebut berarti nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } -21,403 > 1,670$ dan variabel kualitas pelayanan nilai signifikansi sebesar $0,314$ dan $t \text{ hitung } 1,016$. Hal tersebut berarti nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 10,034 > 1,670$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembiayaan mudharabah di KSPPS BTM cabang Doro.

Kata Kunci: persepsi nasabah, lokasi, tingkat margin, kualitas pelayanan keputusan pengambilan pembiayaan, dan mudharabah.

ABSTRACT

Erlan Rudiantoro: Effect of Customer Perception, Location, Margin Level and Service Quality on Decisions for Murabahah Financing (Case Study on KSPPS BTM Doro Branch, Pekalongan Regency).

This study aims to determine how the Effect of Customer Perception, Location, Margin Level and Service Quality on Decisions for Murabahah Financing (Case Study on KSPPS BTM Doro Branch, Pekalongan Regency). This type of research is a field research with a quantitative approach.

The dependent variable (Y) in this study is the decision to make murabahah financing and the independent variable (X) includes: customer perception (X1), location (X2), margin level (X3) and service quality (X4). The research method used is a quantitative research method. Analysis of the data used is multiple linear regression test. Data processing using SPSS 20.0.

The results of this study use the basis of the significance level (p value < 0.05) and t -count $> t$ -table shows that the customer perception variable has a significant value of $0.000 < 0.05$ and t -count $6.365 > 1.670$, local variables have a significance value of 0.049 and t count 2.011 . This means that the significance value is $0.000 < 0.05$ and t count is $9.796 > 1.670$, the margin level variable for the significance value is 0.000 and t count is -21.403 . This means that the significance value is $0.000 < 0.05$ and t count $-21.403 > 1.670$ and the service quality variable has a significance value of 0.314 and t count 1.016 . This means that the significance value of $0.000 < 0.05$ and t count $10.034 < 1.670$ has a positive and significant effect on mudharabah financing decisions at KSPPS BTM Doro branch..

KATA PEGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Pada KSPPS BTM Cabang Doro Kab. Pekalongan)** Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
4. Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid.
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M., selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah

meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan Skripsi..

6. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama proses perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca maupun bagi semua pihak yang berkepeentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, Maret 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PEGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. Persepsi Nasabah.....	12
2. Lokasi	15
3. Tingkat Margin.....	17
4. Kualitas Pelayanan	22
5. Murabahah.....	27
B. Telaah Pustaka.....	32
C. Kerangka Berpikir	37
D. HIPOTESIS	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Populasi	40
D. Sampel	40
E. Teknik Sampling.....	41
F. Sumber Data	41
G. Variabel	41
H. Skala Pengukuran	43
I. Teknik Analisis Data	43
J. Analisis Regresi Linier Berganda	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Umum Lokasi	48
B. Deskripsi Data Responden Penelitian.....	52
C. Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran-saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	I
Lampiran 1	I
Lampiran 2	VI
Lampiran 3	XIX
Lampiran 4.....	XXI
Lampiran 5.....	XXII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 054b/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 Tanggal

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.

Dibawah 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 danha
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	ʿ	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. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh : نَزَلَ = *nazzala*

بِهِنَّ = *bihinna*

3. Vocal Pendek

Fathah (o`_) ditulis a, *kasrah* (o_) ditulis I, dan *dammah* (o _) ditulis u.

4. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh : a. Fathah + alif ditulis a, seperti الف ditulis *fala*.

b. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti لَـيْـصِرَـنَّـه, ditulis *tafsil*.

c. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti لَوْصَأْـ, ditulis *usul*.

5. Vokal Rangkap

a. Fathah + ya' mati ditulis ai يَلْـوْـحِـزْـلَا ditulis *az-Zuhaili*

b. Fathah + wawu ditulis au قَلْبُـوْـدَلَا ditulis *ad-Daulah*

6. Ta' Marbuthah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.

b. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: هِدَايَةُ الْهَيْدَايَةِ ditulis *bidayah al-hidayah*.

7. Hamzah

a. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti اُنْـ ditulis *anna*.

b. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof (') seperti اُنْـ ditulis *syai,un*.

c. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti رَابِـاْـ ditulis *raba'ib*.

d. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (') seperti تَاْـوْـذُخْـاْـ ditulis *ta'khuzuna*.

8. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila huruf qamariyah ditulis al, seperti قرأها ditulis *al-baqarah*.
- b. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf ‘I’ diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan seperti أسرها ditulis *an-Nisa’*.

9. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti : زوى دورها ditulis *zawi al-furud* atau أهل أسرها ditulis *ahlu as-sunah*.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variable.....	41
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	52
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan usia	53
Tabel 4. 3 Data responden berdasarkan pekerjaan.....	54
Tabel 4. 4 Hasil responden berdasarkan alamat.....	54
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Persepsi Nasabah	55
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Lokasi	56
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Tingkat Margin	57
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murobahah	58
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Nasabah	59
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Lokas.....	60
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Margin	60
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murobahah	62
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif	63
Tabel 4. 16 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4. 17 Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4. 18 Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi (R Square)	75
Tabel 4. 21 Uji Parsial (Uji T)	76
Tabel 4. 22 Uji Simultan (Uji F)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	37
Gambar 4. 1 Susunan Pengurus	50
Gambar 4. 2 Susunan Pengelola.....	51
Gambar 4. 3 Grafik normal probability plot	66
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden.....	I
Lampiran 2 Data Mentah	VI
Lampiran 3 Dokumentasi.....	XIX
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	XXI
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	XXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perekonomian suatu Negara memiliki suatu lembaga keuangan yang memiliki nilai strategis dan penting yaitu lembaga keuangan bank. Bank merupakan lembaga keuangan yang dapat menciptakan dan membuat perputaran atau kelancaran dalam perdagangan (*transmission*), dan sebagai perantara antara pihak penabung (*ultimate lenders*) dengan pihak peminjam (*ultimate borrowers*). dan lembaga keuangan bank yang ada di bagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. (Siamat, 2004)

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Perbankan sebagai salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menyalurkan dan menyeimbangkan trilogi pembangunan. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, yang dengan berasaskan demokrasi ekonomi mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. (Syariah, 2006). Kegiatan bank dalam menghimpun atau

memobilisasi dana yang menganggur dari masyarakat dan perusahaan-perusahaan, kemudian disalurkan ke dalam usaha-usaha yang produktif untuk berbagai sektor ekonomi, seperti pertanian, pertambangan, perindustrian, pengangkutan, perdagangan, dan jasa-jasa lainnya akan meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan masyarakat. Demikian pula keberadaan bank akan membuka dan memperluas lapangan kerja dan kesempatan kerja, sehingga dapat menyerap tenaga kerja yang masih menganggur di masyarakat. Kegiatan dalam pemberian jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dapat membantu memperlancar arus barang dan jasa di masyarakat. Bank sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena bank melancarkan pertukaran barang dan jasa, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, memberikan informasi dan pengetahuan, dan memberikan penjaminan keuangan. Bank sebagai lembaga keuangan berperan sebagai perantara keuangan masyarakat antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Fahrial,f (2018)

Persaingan lembaga keuangan bank ataupun non bank sangatlah pesat di era globalisasi ini dengan tujuan membangaun perekonomian Indonesia, dengan lembaga-lembaga keuangan sebagai dasar dalam membangun sistem ekonomi yang kuat. lembaga keuangan memiliki karakteristik dalam hal pelayanan yang menjadikan daya tarik untuk terus menerus digunakan. lembaga keuangan yang bukan bank merupakan suatu pelopor usaha yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang finansial secara langsung maupun

tidak langsung untuk menghimpun anggaran dalam bentuk deposito serta menyalurkannya kepada masyarakat berbentuk pembiayaan. Hidayani(2017)

Suatu kegiatan dalam ekonomi bagi hasil ataupun bunga, keduanya memberikan keuntungan bagi pemodal, akan tetapi dalam keduanya sangatlah bertolak belakang, namun dalam beberapa pendapat yang menyebutkan bahwa riba adalah pengabilan tambahan, dalam pinjam meminjam, maupun transaksi jual beli secara bathil sehingga bertentangan dengan prinsip-prinsip muammalat dalam islam. Astuti(2016)

Kendalanya, masyarakat yang akan memilih pembiayaan murabahah tidak semua mengerti apa itu pembiayaan murabahah sehingga membuat mereka ragu untuk memutuskan melakukan pembiayaan murabahah, dan tidak semua mampu memenuhi persyaratan pembiayaan murabahah tersebut. Keterbatasan masyarakat dalam memutuskan pemilihan suatu produk pembiayaan, dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu (Kotler, 2007) yaitu faktor budaya, Faktor sosial, Faktor pribadi, dan Faktor psikologis.

Terlebih lagi pada era sekarang, seorang sangat mudah tergiring untuk mempraktikkan dalam suatu lembaga maupun instrument keuangan berdasarkan pada pertimbangan praktis, ekonomis, dan efisien. Pada saat yang sama, lahir dan berkembanglah lembaga dan alat keuangan yang baru-baru ini memberikan hal tersebut, sebagaimana, *white polar* berbentuk Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), Lembaga Asuransi, Pembiayaan, maupun Lembaga Keuangan lainnya (lubis, 2004).

Produk-produk yang ditawarkan diprediksi akan memiliki peluang serta pangsa pasar yang sangat menjanjikan sehingga konsumen dapat bebas dalam mengambil sesuatu atas spesifikasi yang nasabah butuhkan. Namun dalam fenomena ini sebenarnya yang terjadi ialah produk lembaga keuangan syariah jarang terekspos atau tersosialisasi kepada nasabah atau masyarakat yang luas sehingga minimnya peminat dalam memilih produk dalam lembaga keuangan syariah.

Kurangnya pengetahuan masyarakat dan akses akan informasi yang terbatas, menjadikan produk-produk dari lembaga keuangan syariah menjadi tidak populer di masyarakat. Padahal, dengan mengetahui dan memiliki akses informasi yang cukup akan menjadi bahan pertimbangan tersendiri bagi masyarakat untuk mengambil produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah, contohnya pembiayaan murabahah, mudharabah, ijarah dan lain sebagainya. Setelah menjadi bahan pertimbangan, maka nantinya masyarakat memiliki kesimpulan dalam hal pengambilan keputusan. Muzdalifa. I (2018)

Pengambilan keputusan ini merupakan proses pemilihan solusi untuk suatu permasalahan. Secara keseluruhan upaya menyelesaikan masalah dengan menentukan alternatif solusi yang ada. Pengambilan keputusan oleh nasabah dapat mudah dipahami jika proses tersebut dilihat sebagai sistem. Menurut pandangan Schiffman dan Wisenblit bahwa dalam pengambilan keputusan konsumen dapat dilihat sebagai sistem yang terdiri atas input, proses, dan output. Oleh karena itu, proses pengambilan keputusan

dipengaruhi oleh masukan yang diterima oleh pelanggan. Masukan tersebut berupa faktor eksternal, antara lain upaya yang dilakukan oleh bank pemasar melalui bauran pemasaran dan lingkungan sosial budaya dan kondisi psikologis nasabah. (syariah, 2006)

Baitul Tamwil Muhammadyah (BTM) KSPPS Pekalongan merupakan suatu lembaga keuangan mikro dalam bidang syariah yang memberikan pelayanan berupa simpan pinjam jasa maupun pembiayaan untuk masyarakat dengan menggunakan sistem murabahah, yang cabangnya sudah tersebar di pekalongan dengan adanya cabang yang dekat dengan pasar tradisional memudahkan masyarakat khususnya pedagang untuk mengambil pembiayaan murabahah. disana pembiayaan ini cukup diminati karena dalam pengajuan pembiayaan (lubis, 2004) ini sangatlah mudah dan tidak akan memerlukan waktu yang cukup lama dari waktu pengajuan sampai pencairannya. Salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan BTM merupakan pembiayaan yang berdasarkan prinsip jual beli untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam pembiayaan produktif, investasi maupun pembiayaan konsumtif.

Ada beberapa sebab dasar dalam mempengaruhi nasabah dalam pengambil sebuah pembiayaan dalam BTM seperti persepsi, margin dan kualitas pelayanan. Persepsi yang merupakan proses untuk memilih, mengatur serta menginterpretasikan sebuah informasi dalam membentuk suatu gambaran mengenai dunia dan termotivasi untuk melakukan tindakan. Tindakan seseorang tersebut dipengaruhi oleh persepsi mengenai sesuatu hal.

(1) ketertarikan selektif cenderung mendukung tindakan manusia dalam menyaring beberapa informasi yang didapatkan. Itu berarti seorang marketer atau pemasar harus menasar bagian persepsi dan psikologi konsumen untuk menarik minatnya. (2) Distorsi selektif menggambarkan kecenderungan seseorang untuk menafsirkan informasi dengan cara mendukung apa yang sudah mereka yakini. (3) Retensi selektif dapat menyebabkan seseorang melupakan apa yang telah mereka pelajari sebelumnya. Mereka cenderung akan mempertahankan atau mengingat informasi yang mendukung sikap dan keyakinan mereka. Karena retensi selektif orang akan mengingat keunggulan produk favoritnya dan melupakan keunggulan produk pesaing (Mulyana, 1996).

Pembentukan persepsi yang memberikan berdampak pada kemajuan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) juga sehingga mendorong masyarakat agar dapat memakai produk didalam BTM. Persepsi ini dianggap sangat penting, karena merupakan pengamatan terhadap suatu objek, peristiwa yang menghubungkannya sehingga memperoleh informasi dan menafsirkan pesan (rahmat, 2007).

Kantor cabang menjadi akses bagi masyarakat dapat menjangkau produk keuangan syariah yang sesuai dan dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dalam rangka menunjang kegiatan perekonomian. Salah satunya adalah pinjaman pembiayaan untuk modal kerja atau usaha. Produk keuangan syariah tersebut diantaranya *murabahah*, *mudharabah*, *ijarah*, *rahn* dll.

Salah satu bentuk persaingan antar lembaga konvensional dengan lembaga keuangan Islam yaitu dimana margin mempunyai selisih dari harga pokok dengan suatu produk yang tidak memberatkan dan atas persetujuan kedua belah pihak. Margin merupakan persentase tertentu yang ditentukan dengan menghitung tingkat keuntungan setiap hari, kemudian jumlah hari dalam setahun ditentukan menjadi 360 hari, perhitungan tingkat keuntungan sebulan sekali, kemudian setahun ditetapkan 12 bulan. Margin adalah penyeimbangan dari modal kerja atau investasi yang dimanfaatkan oleh mitra. Margin digunakan untuk memungkinkan keadilan terjadi saat mendapatkan keuntungan bagi pihak mitra dan lembaga. Oleh karena itu, berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa margin adalah persentase keuntungan tertentu yang ditetapkan (harian, bulanan, dan tahunan) untuk mencapai keadilan dalam memperoleh keuntungan baik bagi pihak lembaga ataupun mitra.

Murabahah atau juga dikenal sebagai *ba'itsmanil ajil*. Kata murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan). Oleh karena itu, murabahah berarti saling menguntungkan. Dalam istilah sederhana murabahah berarti jual beli barang ditambah keuntungan yang disepakati. Istilah jual beli murabahah secara terminologi adalah pembiayaan timbal balik (saling menguntungkan) yang dilakukan oleh shabib al-mal dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli. Penjelasan lainnya adalah bahwa harga beli dan harga jual terdapat nilai lebih, yang merupakan keuntungan bagi shabib al-mal dan pengembaliannya dilakukan dalam bentuk

tunai atau dengan angsuran. Murabahah adalah akad jual beli barang yang menetapkan harga beli atau perolehan dan keuntungan (margin) disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan bentuk *natural certainty contracts*, karena ditentukan berapa *required rate* profitnya (keuntungan yang ingin diperoleh). Hikmawan.D.A.P(2013)

Masalah yang saat ini banyak di hadapi oleh BMT dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dari kualitas pelayanan yang harus di mulai dari memenuhi kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan perepsi pada pelanggan. dengan begitu citra kualitas yang baik berdasarkan perepsi nasabah dan tidak berdasarkan penyedia jasa. Kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap persepsi nasabah karena merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan dari pelayanan. hubungan yang dihasilkan, pandangan kinerja, pandangan pelanggan di bentuk dari berbagai faktor yang terdiri dari pengalaman masa lampau, pandangan teman, informasi dan suatu janji dari perusahaan. Kusumawardhani.N(2017)

Dalam penelitian tentang margin juga pernah dilakukan oleh Sri wulandari (2017) dengan margin juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembiayaan murabahah di BMT mu'awanah palemang. Namun dalam penelitian Nita Sri Martini (2018) penelitiannya menunjukkan bahwa margin tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap pembiayaan murabahah serta Muthi'ah dan Aqidah Asri Suwarsi (2017) dengan judul pengaruh faktor pribadi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk pembiayaan murabahah di BMT UMY, menyatakan bahwa dua variabel

faktor pribadi yang berpengaruh positif dan signifikan, yaitu kebutuhan dan pengetahuan dan dua variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan, yaitu faktor pendapatan dan persepsi. Oleh karena itu, jika melihat dari persepsi dan margin yang diberikan BTM kepada nasabah saat ini, apakah dapat menarik minat masyarakat umum agar menjadi anggota pembiayaan, khususnya pembiayaan murabahah. Dari uraian permasalahan dan fenomena yang dijelaskan diatas, juga beberapa perbedaan dari hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka dari itu dilakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Persepsi Nasabah, Lokasi, Tingkat Margin Dan Kualitas Layanan Terhadap Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Study Kasus Pada Nasabah KSPPS BTM Cabang Doro Kab. Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi nasabah secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah?
2. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah?
3. Apakah tingkat margin secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah?
4. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah?
5. Apakah persepsi nasabah, lokasi, tingkat margin dan kualitas pelayanan

secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah .
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah
5. Untuk mengetahui persepsi nasabah, lokasi, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah.

D. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian harus adanya sebuah kemanfaatan yang diharapkan untuk mencapai tujuan. Pada penelitian ini peneliti mempunyai harapan antara lain:

1. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu membantu memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman untuk masyarakat luas tentang apa itu pembiayaan murobahah dan pembiayaan apa yang baik untuk digunakan.

- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi kspps terkait, khususnya dalam pengaruh persepsi nasabah, tingkat margin dan kualitas pelayanan KSPPS BTM cabang doro kab. Pekalongan

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi kualitas pelayanan, tingkat margin dan persepsi nasabah KSPPS BTM cabang doro kab. Pekalongan
- b. Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan referensi pada penelitian berikutnya dengan materi sejenis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.
2. Lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro. Murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro (Variabel Y).
3. Tingkat margin secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.
4. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.
5. Persepsi nasabah, lokasi, tingkat margin dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.
6. Sumbangan efektif (SE) yang diperoleh dengan membandingkan antara variabel-variabel yang telah diteliti persepsi nasabah, lokasi, tingkat margin dan kualitas layanan yang menghasilkan dimana satu variabel yang bernilai

negatif dan dan persentasi tertinggi yang berarti variabel tingkat margin ini sangat lah berpengaruh dalam penilaian anggota yang akan mengambil pembiayaan murabahah di KSPPS BTM cabang doro

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BTM Cabang Doro

Hendaknya dapat terus meningkatkan persepsi nasabah, lokapsi dan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.

2. Bagi Nasabah KSPPS BTM Cabang Doro

Hendaknya dapat terus menggunakan jasa keuangan yang ada KSPPS BTM Cabang Doro agar terhindar dari riba bank konvensional.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang lain sehingga didapatkan hasil pengaruh yang baik terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murobahah di KSPPS BTM Cabang Doro.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Al Afifah, Azka, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah(Studi Kasus Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)*Skripsi, Uin Raden Fatah Palembang 2017.
- Al Afifah, Azka. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang).*[Skripsi]. Diss. Uin Raden Fatah Palembang, 2016.
- Albab, Ulul, *Pengaruh Persepsi Pembiayaan Murabahah dan Margin Terhadap Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Baituttamwil Tamzis Cabang Prambanan* Skripsi, Uii Yogyakarta, 2018
- Albab, Ulul. "*Pengaruh Persepsi Pembiayaan Murabahah Dan Margin Terhadap Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Baituttamwil Tamzis Cabang Prambanan.*" (2018).
- Atika, Irma," *Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Minat Nasabah Pada Bmt Mitra Khazanah Palembang*" Skripsi, Uin Raden Fatah Palembang ,2017
- Ramadhan, Dimas Suhendrasyahri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap pengambilan keputusan nasabah Dalam pembiayaan murabahah pada Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang* Skripsi,Uin Raden Fatah Palembang, 2017
- Roviana, Eva, *Analisis pengaruh Persepsi Harga atau Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Studi Kasus Bmt Amal Mulia)* Skripsi, Stain Salatiga (2015)
- Sa'diyah, Sara Ima ,*Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Pendapatan Dan persepsi Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah(Studi Kasus Pada Btn Syariah Kc Semarang)* Skripsi, Iain Salatiga, 2018.
- Wulandari, Sri, *Pengaruh Margin Dan Kualitas produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bmt (Baitul*

Mal Wa Tamwil)Mu'awanah Palembang skripsi, Uin Raden Fatah Palembang, 2017

Yunita, Ema, *Analisis persepsi Nasabah terhadap Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Cabang Takengon Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Ranirybanda Aceh, 2020

Zuhirsyan, Muhammad, And Nurlinda Nurlinda. "Pengaruh Religiusitas Dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 10.1 (2018): 48-62.

Dimas Suhendra Syahri Ramadhan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap pengambilan keputusan nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang*, Skripsi Iain Surakarta (2017)

Nita Sri Murtini, *Analisis Pengaruh Margin Keuntungan, Dana Pihak Ketiga, Sertifikat Wadiah Bank Indonesia Dan Kas Terhadap Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Periode Bulan Januari 2015 – Desember 2017*, Skripsi Iain Surakarta (2018)

BUKU

DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013, Hal. 1-8
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>

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

Rahmat, Jalaludin, (2007). Psikologi Komunikasi, (Bandung: Remaja Rosdakarya)

Lubis, Suhrawardi K. (2004) "Hukum Ekonomi Islam". Jakarta: Sinar Grafika

Siregar, Sofian. (2010), Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 16, (Jakarta : Rajawali Press,)

Sjahdeini, Sutan Remy, (2014), Perbankan Syariah, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group)

Soemitra, Andri (2010). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Cet. II (Jakarta: Kencana Prenada Media Group)

Sudarsono (2014), Heri (2004), Bank dan Perbankan Syariah, (Yogyakarta: Ekonosia,)

ugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D, (Bandung: ALFABETA,),

Wibowo, Edy, Untung Hendy.(2005), Mengapa Memilih Bank Syariah?,(Jakarta: Ghalia Indonesia, ,)

Priyatno, Duwi (2014),SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta,)

Eko Sujianto, Agus.2009.Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0.Jakarta:Prestas Pustaka Publisher.