

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK,
TINGKAT RELIGIOSITAS DAN PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN
PEMBIAYAAN**

(Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)

SKRIPSI

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



Oleh:

DHELA ANANDA PUTRI

NIM. 4119172

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

2023

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK,
TINGKAT RELIGIOSITAS DAN PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN
PEMBIAYAAN**

(Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)

SKRIPSI

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



Oleh:

DHELA ANANDA PUTRI

NIM : 4119172

**PROGRAM STUDI 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 : Dhela Ananda Putri

NIM : 4119172

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Tingkat Religiositas dan Pelayanan Islami terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)**

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

Pekalongan, 2 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Dhela Ananda Putri

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dhela Ananda Putri

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Dhela Ananda Putri**
NIM : **4119172**
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Tingkat Religiositas Dan Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

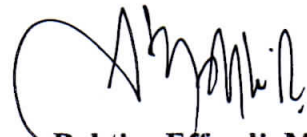
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 2 Oktober 2023

Pembimbing,



Bahtiar Effendi, M.E.

NIP. 19851001 201908 1001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

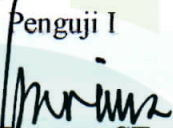
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Dhela Ananda Putri**
NIM : **4119172**
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk,
Tingkat Religiositas Dan Pelayanan Islami
Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan
Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa
Syariah Pekalongan)**
Dosen Pembimbing : **Bahtiar Effendi, M.E.**

Telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 8 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji


Penguji I


Karima Tamara, ST., M.M
NIP. 197603182005012002

Penguji II


Muhammad Khoirul Fikri, M.E.I
NIP. 199002122019031006

Pekalongan, 8 November 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

MOTTO

*“Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S. Al-Baqarah:286)*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah 'rabbi alamin, segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Tingkat Religiositas dan Pelayanan Islami terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dari materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa pesembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Rokhimin dan Ibu Endang Sri Rejeki yang senantiasa mendo'akan, memperjuangkan, mendukung dan memberikan nasihatnya kepadaku.
2. Adikku tersayang Denanda Adara Putri yang telah memberikan hiburan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Bahtiar Effendi, M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Mansur Chadi Mursid, M.M. selaku dosen Dosen Wali.
6. Teman-temanku tersayang, Arda Uliy Amrina, Indah Nur Safitri, dan Auliya Hanifah yang telah memberikan semangat, berjuang bersama, memotivasi, dan selalu mendoakan serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama dan selalu mendoakan serta membantu satu sama lain.
8. Dan pihak-pihak yang ikut mendukung dalam skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

PUTRI, DHELA ANANDA. Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Tingkat Religiositas dan Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan).

Lembaga keuangan syariah saat ini berkembang pesat dan memiliki peran penting untuk perekonomian Negara. Salah satu lembaga keuangan syariah yaitu Kospin Jasa Syariah Pekalongan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan pembiayaan yaitu salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah mengenai produk-produk yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, tingkat religiositas dan pelayanan islami terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 81 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Untuk menganalisis menggunakan suatu alat analisis yaitu SPSS Versi 22. Metode analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji determinasi koefisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk dan pelayanan islami berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan. Sedangkan tingkat religiositas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan. Kemudian secara simultan, pengetahuan produk, tingkat religiositas dan pelayanan islami berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.

Kata Kunci: Pengetahuan Produk, Tingkat Religiositas, Pelayanan Islami dan Keputusan Pembiayaan

ABSTRACT

PUTRI, DHELA ANANDA. Analysis of the Influence of Product Knowledge, Level of Religiosity and Islamic Services on Customers' Decisions to Make Financing (Case Study at Kospin Sharia Services Pekalongan).

Sharia financial institutions are currently developing rapidly and have an important role in the country's economy. One of the sharia financial institutions is Kospin Jasa Syariah Pekalongan, whose main business is providing financing and services whose operations are adjusted to the principles of Islamic sharia. There are many factors that can influence customers in making financing, one of which is providing the best service to customers regarding existing products. The aim of this research is to determine the influence of product knowledge, level of religiosity and Islamic services on customers' decisions in financing Kospin Jasa Syariah Pekalongan.

This research uses quantitative methods with the type of field research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 81 respondents. The sampling technique uses a purposive sampling method. To analyze using an analytical tool, namely SPSS Version 22. The analysis method uses validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and coefficient determination tests.

The research results show that knowledge of Islamic products and services influences customers' decisions in financing Kospin Jasa Syariah Pekalongan. The level of religiosity does not influence the customer's decision to finance with Kospin Jasa Syariah Pekalongan. Then simultaneously, product knowledge, level of religiosity and Islamic services influence customers' decisions in financing Kospin Jasa Syariah Pekalongan.

Keywords: Product Knowledge, Level of Religiosity, Islamic Services and Financing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Tamamudin, S.E, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak Bahtiar Effendi, M.E selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji skripsi
8. Pihak Kospin Jasa Syariah Pekalongan yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 2 Oktober 2023



Dhela Ananda Putri

DAFTAR ISI

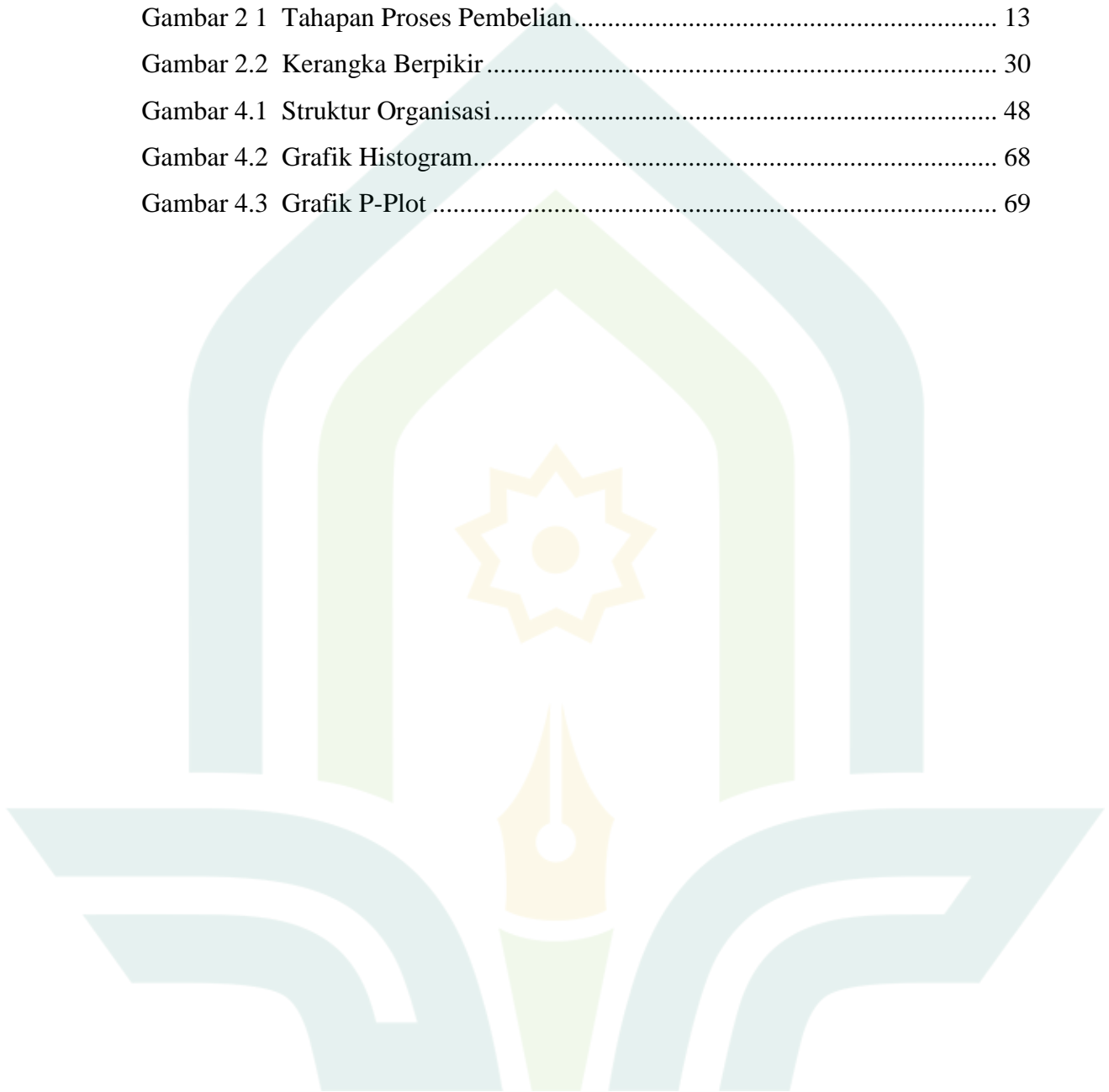
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka	25
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian	35
C. <i>Setting</i> Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel	36
E. Variabel Penelitian	37
F. Sumber Data.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
B. Data dan Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	83
A. Simpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	25
Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Indikator Pengukuran	38
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Hasil dari responden mengenai variabel pengetahuan produk.....	60
Tabel 4.5 Hasil dari responden mengenai variabel tingkat religiositas	61
Tabel 4.6 Hasil dari responden mengenai variabel pelayanan islami	61
Tabel 4.7 Hasil dari responden mengenai variabel keputusan nasabah	62
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Produk (X1).....	63
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Tingkat Religiositas (X2)	64
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Pelayanan Islami (X3)	65
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	66
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.13 Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	68
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.17 Uji T	74
Tabel 4.18 Uji F	75
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah yang Melakukan Pembiayaan	3
Gambar 2.1 Tahapan Proses Pembelian.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	68
Gambar 4.3 Grafik P-Plot	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2	Identitas Responden.....	IV
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Kuesioner (X1, X2 dan X3).....	VI
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Kuesioner (Y).....	VIII
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Pengetahuan Produk.....	IX
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Religiositas	X
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Islami	XI
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Nasabah.....	XII
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik	XII
Lampiran 10	Uji Regresi Linear Berganda	XIV
Lampiran 11	Uji Hipotesis	XIV
Lampiran 12	Tabel r.....	XVI
Lampiran 13	Tabel t.....	XVII
Lampiran 14	Tabel F.....	XVIII
Lampiran 15	Surat Pengantar Penelitian.....	XIX
Lampiran 16	Dokumentasi Penelitian.....	XX
Lampiran 17	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XXI
Lampiran 18	Daftar Riwayat Hidup.....	XXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

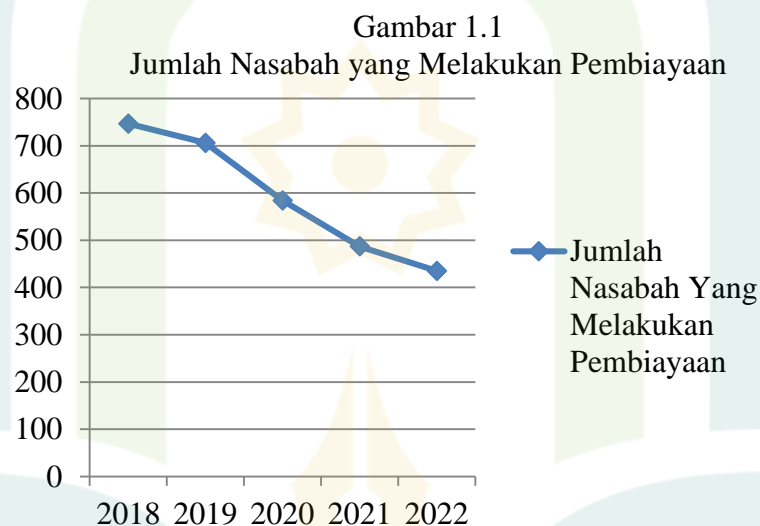
Lembaga keuangan syariah merupakan sebuah badan usaha yang kegiatannya di bidang keuangan syariah dan asetnya berupa keuangan maupun non keuangan berdasarkan prinsi syariah. Peran lembaga keuangan syariah dibutuhkan untuk kegiatan menabung, investasi, asuransi, dan lain-lain. Pertumbuhan lembaga keuangan syariah ini tidak terlepas dari peranan pemerintah yang memberikan kelonggaran dan kesempatan yang besar bagi lembaga keuangan syariah yang tertuang dalam perundang-undangan. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor: 35.2/PER/M.KUKM/X/2007 menjelaskan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). Definisi dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya melalui Jasa Keuangan Syariah dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan anggotanya.

Lembaga-lembaga keuangan syariah tersebut antara lain Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Baitul Maal wa Tamwil (BMT) dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Lembaga keuangan ini akan beroperasi sesuai dengan tujuan dan fungsinya sehingga diharapkan mampu memberikan solusi baru bagi masyarakat Indonesia

terutama di kalangan menengah kebawah yang membutuhkan dana tanpa persyaratan dan prosedur yang sulit serta sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu lembaga keuangan berprinsip syariah yaitu Koperasi Simpan Pinjam Jasa Syariah atau yang sering disebut dengan Kospin Jasa Syariah. Keberadaan Kospin Jasa Syariah merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, khususnya sebagian umat Islam yang menginginkan jasa layanan lembaga keuangan syariah dalam mengelola perekonomiannya.

Kospin Jasa Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Sebagai upaya untuk menjaga aspek syariah dalam operasionalnya, Kospin Jasa Syariah telah mendapatkan Sertifikasi Koperasi Syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 10 Februari 2009 (Diana, 2020). Lahirnya Kospin Jasa Syariah bertujuan untuk menyediakan solusi dalam mengatasi kesulitan pengusaha kecil dan menengah dalam mendapatkan pinjaman sebagai modal usaha yang sesuai dengan ketentuan Islam. Produk-produk yang terdapat pada Kospin Jasa Syariah terdiri dari produk simpanan dan pembiayaan. Berdirinya Kospin Jasa Syariah dilatar belakangi karena adanya kecenderungan kebutuhan nasabah dan calon nasabah terhadap pelayanan pendanaan (simpanan dan pembiayaan) pinjaman yang berdasarkan pada pola syariah. Prinsip dan tujuan dari didirikannya Kospin Jasa Syariah adalah menyelenggarakan berbagai jenis produk pelayanan dan jasa keuangan kepada masyarakat yang terhindar dari praktik-praktik usaha yang berbau riba.

Dengan fokus usaha pada penghimpunan dana berupa simpanan dari nasabah atau calon nasabah untuk kemudian disalurkan kembali dengan bentuk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, telah menjadikan Koperasi Simpan Pinjam Jasa Syariah, sebagai sebuah lembaga keuangan yang terpercaya pilihan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah, Kospin Jasa Layanan Syariah mempunyai beberapa produk dan jasa yang siap bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Pada Kospin Jasa Syariah, terdapat 3 jenis produk pembiayaan yaitu pembiayaan *murabahah*, *musyarakah* dan *ijarah*.



Sumber: Kospin Jasa Syariah Pekalongan (2023)

Seperti terlihat pada gambar 1.1, terjadi penurunan jumlah nasabah Kospin Jasa Syariah Pekalongan dari tahun 2018-2022. Pada tahun 2018 menunjukkan bahwa nasabah berjumlah 747, tahun 2019 jumlah nasabah turun menjadi 706 nasabah. Pada tahun 2020 menunjukkan jumlah nasabah sebanyak 584 dan pada tahun 2021 menunjukkan penurunan kembali nasabah yaitu sejumlah 487. Pada tahun 2022 jumlah nasabah kembali mengalami penurunan

namun tidak sebanyak dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu berjumlah 435 nasabah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: kurangnya keputusan calon nasabah untuk melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan karena kalah dalam bersaing dan kurang luasnya segmen pasar dari Kospin Jasa Syariah Pekalongan. Secara umum, calon nasabah yang ingin menentukan pilihannya, tentu akan memilih lembaga keuangan yang memberikan kenyamanan dan keuntungan baginya. Calon nasabah tentu juga akan mempertimbangkan faktor-faktor lainnya sebelum memutuskan melakukan pembiayaan pada suatu lembaga keuangan. Orang akan mencari informasi terlebih dahulu mengenai sistem pembiayaan pada berbagai tempat yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan seseorang sebelum memutuskan melakukan pembiayaan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan, salah satunya yaitu faktor pengetahuan produk. Menurut Suhartono dalam Sahputra et al., (2020) berpendapat bahwa pengetahuan adalah sesuatu yang ada pada diri manusia yang keberadaannya diawali dari kecenderungan psikis manusia sebagai bawaan kodrat manusia yaitu dorongan ingin tahu yang bersumber dari kehendak atau kemauan. Pengetahuan sangat berpengaruh terhadap keputusan calon nasabah dalam menentukan membeli atau tidak membeli suatu barang atau jasa. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniawan, Haspari, & Ichi (2018) menyatakan bahwa pengetahuan mampu membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan yang baik, salah satunya membantu dalam keputusan

pengambilan pembiayaan. Nasabah yang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan jasa keuangan akan memutuskan untuk melakukan pembiayaan di lembaga keuangan syariah tersebut. Namun, berbeda dengan pendapat Andriani, Maknuun, & Ulumudin (2022) dan Putri (2019) yang mengatakan bahwa pengetahuan produk tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan melakukan pembiayaan dan tidak memiliki dampak penting pada keputusan pengambilan pembiayaan.

Selain pengetahuan produk, faktor lain yang dapat dipertimbangkan dalam keputusan melakukan pembiayaan adalah tingkat religiositas seseorang. Religiositas merupakan kedalaman seseorang dalam penghayatan keagamaan mereka serta keyakinan mereka terhadap adanya Tuhan Sang Pencipta. Diwujudkan dengan mematuhi perintah dan menjauhi larangan dengan keikhlasan hati seluruh jiwa dan raga (Mulyana, Mintarti, & Wahyuni, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Arifin & Mukhlis (2022) dan Avianti (2022) mengatakan bahwa tingkat religiositas memiliki pengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan. Tingginya tingkat religiositas pada masyarakat atau nasabah, akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan. Muzakkiy (2019) juga mengatakan bahwa religiositas berpengaruh terhadap keputusan melakukan suatu pembiayaan. Sedangkan Rastari (2019) menyatakan bahwa religiositas berpengaruh namun tidak signifikan terhadap keputusan masyarakat melakukan pembiayaan. Menurut Rastari sifat religiositas mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan pembiayaan di koperasi syariah karena kesadaran identitas mereka

yang mayoritas beragama muslim sehingga mereka akan melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah. Berbeda dengan penelitian Andriani, Maknuun, & Ulumudin (2022) yang mengatakan bahwa religiositas tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan. Menurutnya religiositas tidak menjadi faktor langsung, karena pemahaman sistem dan prinsip syariah yang digunakan di bank syariah tidak dilihat dari tingkat religiositas seseorang.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi nasabah dalam keputusan melakukan pembiayaan adalah kualitas pelayanan islami. Agar bisa menjalin hubungan baik dengan para nasabahnya maka lembaga keuangan harus memberikan kenyamanan dalam bertransaksi kepada para nasabahnya. Setelah memberikan kenyamanan kepada nasabahnya maka nasabah akan merasa percaya kepada bank tersebut. Seperti penelitian dari Jannah & Hikmah (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan secara islami yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan anggota. Pelayanan islami yang dimaksud terdiri dari beberapa indikator seperti halnya bentuk pelayanan yang diberikan, daya tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah kepada karyawan, bentuk jaminan yang diberikan, dan empati untuk memahami kebutuhan dan kesulitan anggota. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Seftiani (2018) menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang mampu berkomunikasi baik dan sesuai dengan etika-etika

Islam seperti jujur, berkata sopan, sikap saling menghargai, ramah, dan sigap. Penelitian lain oleh Sartika & Kanya (2019) juga menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) dan Avianti (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan. Pelayanan tidak mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menggunakan produk bank syariah karena ada faktor lain yang lebih dipertimbangkan oleh nasabah ketika memutuskan untuk melakukan pembiayaan.

Penelitian ini penting untuk diteliti, karena banyak faktor yang diduga dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam melakukan keputusan pembiayaan, khususnya untuk meningkatkan pangsa pasar dari pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan seperti pengetahuan produk, tingkat religiositas, dan pelayanan islami. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengetahun Produk, Tingkat Religiositas dan Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan?
2. Apakah tingkat religiositas berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan?
3. Apakah pelayanan islami berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan?
4. Apakah pengetahuan produk, tingkat religiositas dan pelayanan islami berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh tingkat religiositas terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan islami terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.
- d. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan produk, tingkat religiositas dan pelayanan islami terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan pada Kospin Jasa Syariah Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

- i. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu ekonomi, terutama bagi lembaga-lembaga yang berkecimpung dalam dunia ekonomi dan bisnis Islam serta pembiayaan dalam perbankan.
- ii. Sebagai bahan acuan, referensi, dan bahan pengembangan apabila akan dilakukan penelitian lanjutan.

b. Secara Praktis

i. Bagi penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dalam perkuliahan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan melakukan pembiayaan. Seperti pengaruh pengetahuan produk, tingkat religiositas, dan pelayanan islami.

ii. Bagi Kospin Jasa Syariah Pekalongan

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Kospin Jasa Syariah Pekalongan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan pembiayaan.

iii. Bagi UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

Sebagai salah satu bahan referensi untuk UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan terutama pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I akan menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah yang dihadapi, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II akan menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai acuan teori bagi peneliti, penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, serta penarikan hipotesis guna memberikan jawaban sementara.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III akan menguraikan tentang jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, *setting* penelitian, populasi serta sampel yang digunakan, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data serta metode analisisnya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV akan menguraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta diberikan pula pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V merupakan bagian akhir dari penulisan yang menguraikan mengenai kesimpulan dari penulisan, keterbatasan dalam penelitian serta saran yang diberikan bagi perusahaan dan penelitian yang akan mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Natisemito. (1997). *Marketing*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Andriani, N. D., Maknuun, L., & Ulumudin, M. I. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Religiusitas Dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto*. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*, 3(2), 41–51. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v3i2.329>
- Arifin, M. N., & Mukhlis, I. (2022). *Pengaruh literasi keuangan syariah dan religiusitas terhadap keputusan pengambilan pembiayaan usaha rakyat di bank syariah indonesia Malang Soetta*. 2(1), 68–78. <https://doi.org/10.17977/um066v2i12022p68-78>
- Aswir, & Misbah, H. (2018) *Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Muamalat Kc Surabaya – Mas Mansyur*.
- Avianti, R. I. (2022). *Pengaruh Pendapatan , Religiuisitas , Pelayanan , dan Pemasaran Terhadap Profitabilitas Bank Syariah dengan Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Pemilikan Rumah Syariah Sebagai Variabel Intervening*. 2(2), 252–266.
- Danang, S. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Departemen Agama RI. (2018). *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Cetakan ke). Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Diana, P. (2020). *Penerapan Pembiayaan Pengurusan Haji Pada Koperasi Simpan Pinjam Jasa Layanan Syariah Jakarta Selatan*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, R., & Lasika, M. D. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani Di Kota Jambi*. *ILTIZAM Journal of Shariah Economic Research*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v3i2.535>
- Islam, U., Sunan, N., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Studi, P., & Syariah, E. (2019). *Hasanah Bni Syariah Kc Bukit Darmo Boulevard Surabaya*.
- Jannah, K., & Hikmah, S. F. (2022). *Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan*

Islami Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Muamalat Kalibaru Kabupaten Bayuwangi. Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa), 2(2), 208–219.

- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A., Haspari, Y., & Ichi, I. (2018). *Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (Confidence), Keterampilan (Skill) dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Jurnal Akuntansi Dan ...*, Vol. 2(No.1), 95–128. Retrieved from <http://jaga.fekon.unand.ac.id/index.php/jaga/article/view/43>
- Meliani, A., Kosim, A. M., & Hakiem, H. (2021). *Pengaruh Religiusitas, Gaya Hidup, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim di Marketplace*. 4(2), 174–186.
- Mulyana, A., Mintarti, S., & Wahyuni, S. (2019). *Pengaruh Pemahaman Dan Religiusitas Serta Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi Oleh Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) KALTIM Kota Balikpapan. Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman (JIEM)*, 3(4), 1–10
- Putlia, G. (2019). *Penawaran terbatas waktu Mcdonald's "ini rasa kita" pada perilaku konsumen di tiga generasi. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 93–106. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.50>
- Putri, R. D., Studi, P., Syariah, P., Islam, F. A., & Riau, U. I. (2021). *Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di Bmt Darussalam Pekanbaru*.
- Putri, W. F. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada Bmt Al-Makmur Cubadak*. Retrieved from <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/12514>
- Rastari, A. (2019). *Pengaruh Religiusitas, Bagi Hasil Dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Masyarakat Mengambil Pembiayaan Di Koperasi Syariah MSI. Simba*, (3), 819–833.
- Ritonga, N., & Sinaga, R. V. I. (2021). *Peran Perbankan Syariah terhadap UMKM Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Medan). AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 238. <https://doi.org/10.30829/ajei.v6i2.10007>
- Sahputra, A., Nurlatifah, H., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Al, U., Indonesia, A., ... Al, A. (2020). *456-1310-1-Pb (1)*. 1(1).
- Saragih, M. S. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Produk, Kepercayaan Dan Sosialisasi Terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Paket Masa*

Depan (Pmd) Di Btpn Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Silau Merawan Kecamatan Dolok Masihul).

- Sari, A. A. anjararistas@gmail. co., & Suryaningsih, S. A. (2020). *Pengaruh Promosi Islami Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 187–199. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p187-199>
- Sartika, L., & Kanya, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan. Almanax: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 218.
- Seftiani, A. (2018). *Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah.*
- Setiawan, F. (2018). *Pengaruh Religiusitas dan Reputasi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Profesi. Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 13–21.
- Shandy Utama, A. (2020). *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. UNES Law Review*, 2(3), 290–298. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>
- Sidiq, A. (2020). *Pengaruh Pelayanan Islami, Pengetahuan Nasabah, Dan Tingkat Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bprs Mitra Harmoni Semarang. Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0>
- Simamora, B. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suarjana, I. K., & Suprapti, N. W. S. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Pengetahuan Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Layanan Multi Servis Merek Indihome. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(4), 251833.
- Sucihati, R. N., Suprianto, & Mustiadi, D. (2020). *Analisis pengaruh promosi, lokasi, pelayanan dan suku bunga terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(3), 164–174.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyadi, A. (2018). *Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia*. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.21043/malia.v1i1.3980>
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. In Andi Offset. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Triono, R. A. (2002). *Pengambilan Keputusan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tripuspitorini, F. A. (2019). *Pengaruh Religiusitas Terhadap Negeri Bandung untuk Menabung di Bank Syariah*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 54–69.
- Trisela, I. P., & Pristiana, U. (2021). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 - 2018*. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 83–106. <https://doi.org/10.30996/jem17.v5i2.4610>

RIWAYAT HIDUP PENULIS

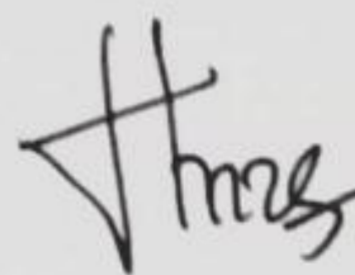
A. IDENTITAS

1. Nama : Dhela Ananda Putri
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 25 April 2001
3. Alamat Rumah : Rowocacing No. 10 RT 03 RW 02 Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan
4. Alamat Tinggal : Rowocacing No. 10 RT 03 RW 02 Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan
5. Nomor *handphone* : 085601206645
6. Email : dhelaputri123@gmail.com
7. Nama Ayah : Rokhimin
8. Pekerjaan Ayah : Buruh
9. Nama Ibu : Endang Sri Rejeki
10. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD N Rowocacing (2008- 2013)
2. SMP : SMP N 2 Wonopringgo (2013- 2016)
3. SMK : SMK N 1 Karangdadap (2016-2019)

Pekalongan, 2 Oktober 2023



Dhela Ananda Putri