

**Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur
Pembiayaan, Margin dan Kualitas Produk dalam
Meningkatkan Pembiayaan Murabahah di BSI KCP
Rembang Sudirman**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Akuntansi

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Secilya Resti Kurniantik

NIM : 31401900152

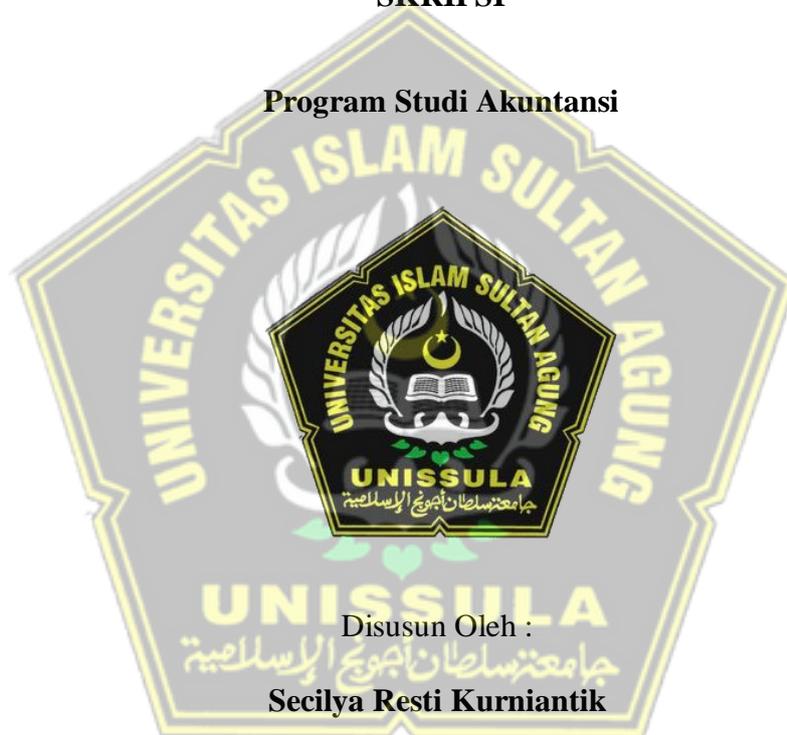
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG**

2023

**Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur
Pembiayaan, Margin dan Kualitas Produk dalam
Meningkatkan Pembiayaan Murabahah di BSI KCP
Rembang Sudirman**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi



NIM : 31401900152

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**
**PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR
PEMBIAYAAN, MARGIN DAN KUALITAS PRODUK DALAM
MENINGKATKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BSI
KCP REMBANG SUDIRMAN**

Disusun Oleh:

Secilya Resti Kurniantik

NIM : 31401900152

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 01 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan


Mutoharoh, S.E., M.Sc
NIK 211418030

Dosen Penguji 1



Dr. Sri Anik, S.E., M.Si

NIK. 211418030

Dosen Penguji 2



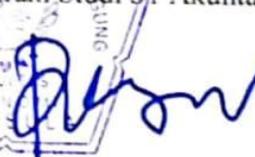
Dedi Rusdi, S.E., M.Si., Akt., CA

NIK 211496006

Skripsi ini telah diterima sebagai salah Satu
Persyaratan untuk memperoleh Gelar S1 Akuntansi

Tanggal 01 Februari 2023

Ketua Program Studi S1 Akuntansi




Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Akt., CA

NIK 211403012

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Secilya Resti Kurniantik

NIM : 31401900152

Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan, Margin Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah Di BSI KCP Rembang Sudirman” adalah benar – benar hasil karya diri sendiri, bukan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya tulis orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam laporan ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti kalau laporan magang ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya akan bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 22 September 2022

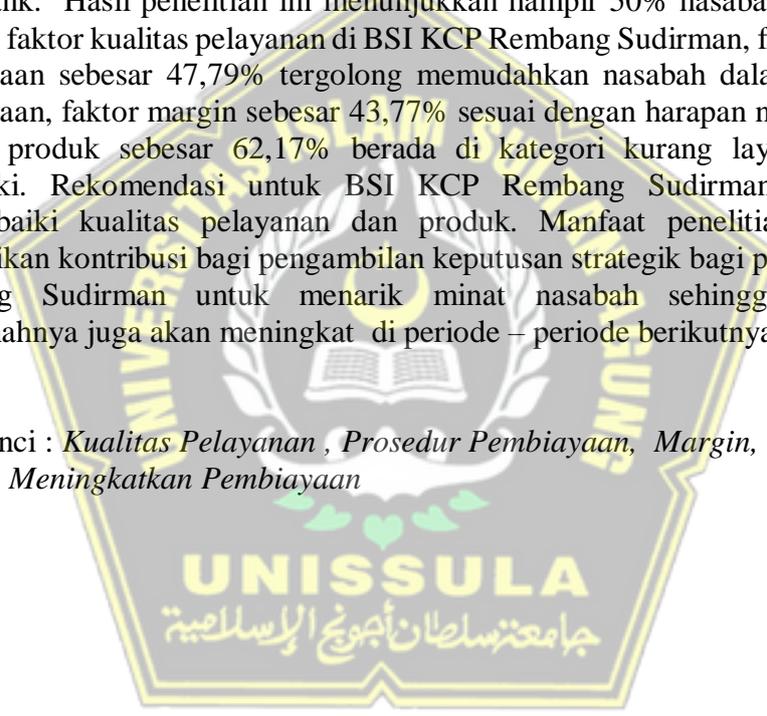


Secilya Resti Kurniantik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan, Margin dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif dan alat bantu SPSS Versi 25. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman yang berjumlah 148 orang dan untuk sampelnya menggunakan rumus slovin memperoleh perhitungan sebanyak 115 nasabah. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner, observasi dan data dari pihak bank. Hasil penelitian ini menunjukkan hampir 50% nasabah kurang puas terhadap faktor kualitas pelayanan di BSI KCP Rembang Sudirman, faktor prosedur pembiayaan sebesar 47,79% tergolong memudahkan nasabah dalam melakukan pembiayaan, faktor margin sebesar 43,77% sesuai dengan harapan nasabah, faktor kualitas produk sebesar 62,17% berada di kategori kurang layak dan perlu diperbaiki. Rekomendasi untuk BSI KCP Rembang Sudirman yaitu dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan produk. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi pengambilan keputusan strategik bagi pihak BSI KCP Rembang Sudirman untuk menarik minat nasabah sehingga pembiayaan murabahahnya juga akan meningkat di periode – periode berikutnya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan , Prosedur Pembiayaan, Margin, Kualitas Produk, Meningkatkan Pembiayaan*

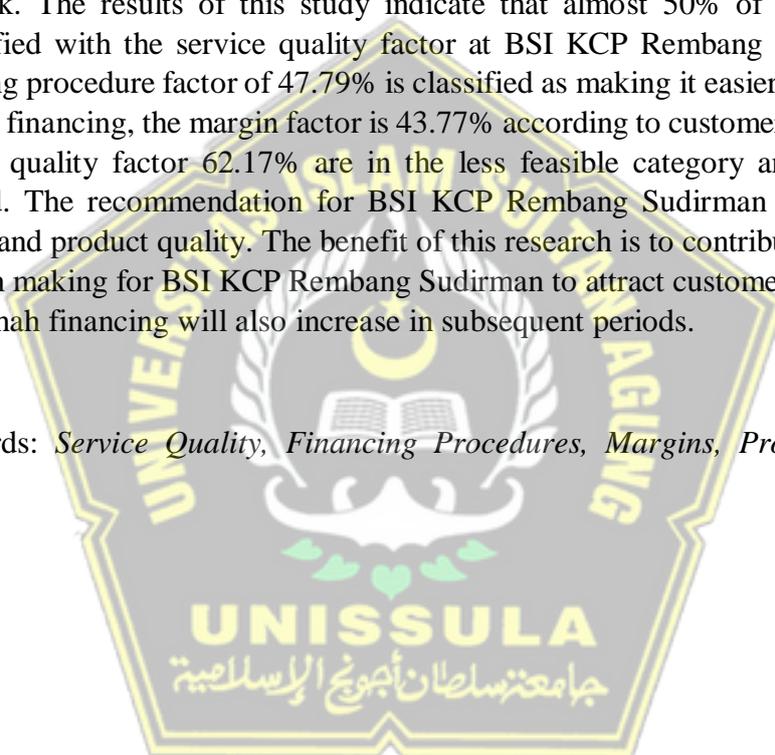


UNISSULA
جامعته سلطان أبجوع الإسلامية

ABSTRACT

This study aims to analyze the **influence of service quality factors, financing procedures, margins and product quality in increasing murabahah financing at BSI KCP Rembang Sudirman**. The research method used was a qualitative research method with descriptive analysis techniques and SPSS Version 25 tools. The population used was all murabahah financing customers at BSI KCP Rembang Sudirman, totaling 148 people and for the sample using the slovin formula obtained a calculation of 115 customers. The data sources used are primary data sources derived from distributing questionnaires, observations and data from the bank. The results of this study indicate that almost 50% of customers are dissatisfied with the service quality factor at BSI KCP Rembang Sudirman, the financing procedure factor of 47.79% is classified as making it easier for customers to make financing, the margin factor is 43.77% according to customer expectations, product quality factor 62.17% are in the less feasible category and need to be repaired. The recommendation for BSI KCP Rembang Sudirman is to improve service and product quality. The benefit of this research is to contribute to strategic decision making for BSI KCP Rembang Sudirman to attract customers so that their murabahah financing will also increase in subsequent periods.

Keywords: *Service Quality, Financing Procedures, Margins, Product Quality, Increases*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan Business Cases Report Magang MB-KM ini yang berjudul **“PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBIAYAAN, MARGIN DAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BSI KCP REMBANG SUDIRMAN”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan Business Cases Report Magang MB-KM ini, yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulistyono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Akt., CA selaku Kaprodi S1 Akuntansi Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Mutoharoh, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang selalu membantu penulisan dalam aktivitas akademik.
6. Dosen Supervisor BSI KCP Rembang Sudirman yang selalu telah membimbing penulis dalam pengambilan kasus Skripsi Business Cases

Report Magang MB-KM.

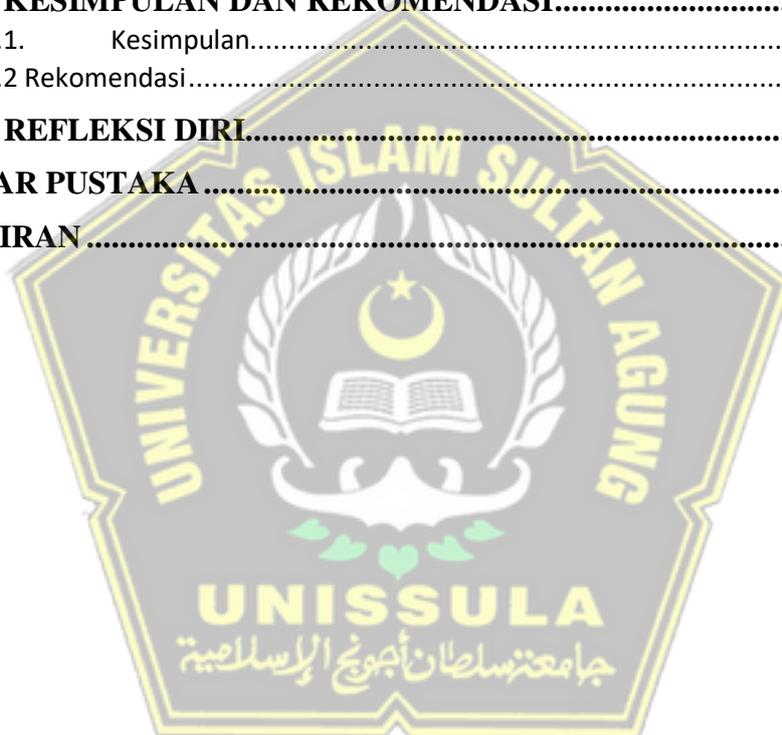
7. Kedua orang tua Bapak Rusdi dan Ibu Rubiyatun yang tercinta dengan segala cinta dan kasih sayang serta pengorbanannya, mendidik, memotivasi, serta memberikan do'a yang tiada hentinya, dan telah mendukung dengan materil maupun non materil.
8. Seluruh keluarga yang saya cintai yaitu adek Senditya Restu Kurniawan, kakek saya Bapak Soepadi dan Bapak Yamin serta nenek saya Ibu Juwarlin dan Ibu Yarsih terimakasih atas dukungan, semangat, dan do'a-nya selama ini.
9. Kepada sahabat, teman-teman sejawat dan seperjuangan saya yaitu Achmad Ulul Azmi, Rizky Laila Fiamanilla, Zulfa Fajriah Putri dan Elwafa Nur Azzatul Mustafidah terimakasih atas segala bantuan dan dukungan kalian.
10. Serta seluruh pihak yang turut berkontribusi atas terselesaikannya Skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, dan besar harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca dari semua pihak. Tiada manusia yang dapat menghasilkan karya yang sempurna, dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan peningkatan pengetahuan penulis dimasa mendatang. Sekian dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.1.1. Latar Belakang	1
1.1.2. Manfaat Penelitian	6
1.2. Sistematika Laporan	7
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	8
2.1. Profil Organisasi	8
2.1.1. Profil	8
2.1.2. Sejarah	8
2.1.3. VISI dan MISI	9
2.1.5. Produk – produk BSI	10
2.1.6. Struktur Organisasi BSI KCP Rembang Sudirman	11
2.2. Aktivitas Magang	13
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	14
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	15
4.1. Pembiayaan.....	15
4.2. Bank Syariah.....	15
4.3. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	16
4.4. Akad Murabahah.....	17
4.4.1. Pengertian Akad Murabahah	17
4.4.2. Dasar Hukum Akad Murabahah di Indonesia.....	17
4.4.3. Dalil Al-Quran Murabahah	17
4.4.4. Keunggulan Akad Murabahah.....	19
4.4.5. Skema Akad Murabahah.....	20
4.5. Kualitas Pelayanan.....	21
4.6. Prosedur Pembiayaan.....	24
4.7. Margin	26
4.8. Kualitas Produk	28
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	30
5.1. Populasi dan Sampel.....	30

5.2.	Sumber Data	30
5.3.	Metode Pengumpulan Data	30
5.4.	Teknik Analisis Data	31
BAB 6 HASIL DAN PEMBAHASAN		35
6.1.	Pembahasan Singkat Permasalahan.....	35
6.2.	Hasil Analisis Deskriptif.....	35
6.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Identitas Nasabah	36
6.2.2	Hasil Pengujian Variabel	38
6.3.	Pembahasan.....	46
BAB 7 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		50
7.1.	Kesimpulan.....	50
7.2	Rekomendasi.....	52
BAB 8 REFLEKSI DIRI.....		53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		58



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah nasabah pembiayaan CBS	4
Tabel 5. 1 Skor penilaian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2 Pedoman kategorisasi penilaian responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. 1 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 6. 2 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan usia/umur	37
Tabel 6. 3 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan hasil pekerjaan	38
Tabel 6. 4 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator reliability	39
Tabel 6. 5 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator responsiveness.....	39
Tabel 6. 6 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator assurance.....	40
Tabel 6. 7 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator Emphability.....	41
Tabel 6. 8 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur	41
Tabel 6. 9 Persepsi responden (nasabah) terhadap prosedur pembiayaan	43
Tabel 6. 10 Persepsi responden (nasabah) terhadap margin	44
Tabel 6. 11 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas produk	45
Tabel 6. 12 hasil akumulasi kesimpulan perhitungan variabel	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur organisasi BSI KCP Rembang Sudirman.....	12
Gambar 4. 1 Skema akad murabahah.....	20
Gambar 4. 2 Tahapan prosedur pembiayaan murabahah.....	25



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Tujuan Magang

1.1.1. Latar Belakang

Ketertarikan masyarakat untuk menitipkan transaksinya kepada bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, meskipun sebagian umat Islam masih mempercayakan bank konvensional. Telah dibuktikan bahwa bank syariah yang dikelola sesuai dengan hukum Islam membagi keuntungan dengan nasabah secara lebih adil. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya bunga dan bagi hasil di bank syariah.

Saat ini, perbankan syariah berkembang pesat di Indonesia. Sistem dan prinsip perbankan syariah menarik bagi sejumlah besar nasabah. Selain itu, karena populasi Muslim Indonesia yang besar, bank syariah sangat diminati. Salah satu lembaga keuangan syariah yang berkembang pesat saat ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Salah satu bank yang menganut prinsip syariah adalah BSI. Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah adalah tiga bank gabungan BSI. Pada 1 Februari 2021, bank ini didirikan.. Alasan digabungkannya tiga bank tersebut adalah untuk menciptakan penguatan kinerja dari perbankan syariah. Selain itu juga untuk mendukung tujuan Indonesia menjadi pusat ekonomi islam di dunia.

Ghozali (2021) mendefinisikan kualitas layanan sebagai karakteristik keseluruhan dari suatu barang atau layanan serta karakteristik yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan tersirat. Nasabah bank syariah akan merasa senang dan nyaman jika mereka diperlakukan dengan baik oleh staf Bank Syariah. Selain itu, ketangkasan staff untuk melayani secara cepat juga menimbulkan kepuasan bagi nasabah dengan masa tunggu yang terbatas. Jika nasabah menerima pelayanan yang mereka harapkan, kualitas pelayanan dianggap memuaskan. Jika nasabah menerima layanan yang melebihi harapan mereka, kualitas layanan berpotensi dianggap sangat memuaskan. (Febriana, 2016).

Faktor lain yang mungkin juga dapat memotivasi nasabah dalam memilih produk adalah prosedur. secara umum, nasabah menginginkan kemudahan prosedur dalam setiap produk yang akan dimanfaatkan. Prosedur selalu diperlukan untuk penyaluran dana berdasarkan perjanjian pinjaman pembiayaan yang juga mencerminkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah. (Septi Wulandari, 2018)

Menurut Sujono dan Wibowo (2020) tingkat margin sering menjadi perhatian publik, namun nasabah secara umum lebih memilih pembagian keuntungan sesuai dengan keinginan mereka. (Ghozal & Roficoh, 2015). Margin di perbankan syariah lebih murah dibandingkan dengan di perbankan konvensional (Semaun et al., 2015). Bahkan Ketika terjadi kerugian usaha yang dialami oleh nasabah bank syariah ikut bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Hal ini merupakan salah satu kelebihan dalam prinsip syariah yang diterapkan

di bank syariah yang mana tidak diterapkan di bank konvensional.

Kualitas produk, seperti yang didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong dalam (Ghozali, 2021) adalah kapasitas produk untuk memenuhi fungsinya dan memberikan hasil yang memuaskan kebutuhan nasabah. Kualitas produk akan menyelaraskan tujuan dan persyaratan perusahaan. Semakin puas nasabah dengan suatu produk, semakin besar kemungkinan mereka untuk membelinya lagi. Hal ini didukung oleh penelitian yang menemukan bahwa kualitas produk BSI memenuhi kebutuhan nasabah dan memiliki karakteristik tersendiri sehingga memungkinkan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memastikan nasabah puas dengan produk yang dihasilkannya. (Azkiya et al., 2021).

BSI KCP Rembang menyediakan dua produk pembiayaan yaitu Pembiayaan Mikro dan Pembiayaan *Customer*. Pembiayaan mikro ditujukan oleh masyarakat yang memiliki usaha mikro sedangkan Pembiayaan *Customer* merupakan pembiayaan yang diperuntukkan oleh masyarakat khususnya yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) pembiayaan mikro yang diperuntukkan bagi unit bisnis maupun individu. Analisa dalam penelitian ini difokuskan pada produk pembiayaan *Customer*. Pada produk *Customer*, terdapat berbagai macam akad pembiayaan yaitu akad murabahah, mudharabah, musyarakah, dan wakalah. Data jumlah nasabah pembiayaan di BSI KCP Rembang menunjukkan bahwa produk keuangan Murabahah merupakan produk yang mayoritas digunakan oleh nasabah.

Terhitung dari Bulan April tahun 2021 sampai dengan Bulan Maret 2022 terdapat 18 nasabah menggunakan akad murabahah. Berikut adalah tabel jumlah nasabah pembiayaan *Customer* di BSI KCP Rembang Sudirman.

Tabel 1. 1 Jumlah nasabah pembiayaan CBS terhitung dari Bulan April Tahun 2021 sampai dengan Bulan Maret 2022

No	Bulan	Tahun	Akad			
			Murabahah	Musyarakah	Mudharabah	Wakalah
1.	April	2021	-	1	-	-
2.	Mei	2021	1	-	-	-
3.	Juni	2021	-	-	-	-
4.	Juli	2021	-	2	-	-
5.	Agustus	2021	-	1	-	-
6.	september	2021	1	1	-	-
7.	Oktober	2021	2	1	-	-
8.	November	2021	2	2	-	-
9.	Desember	2021	2	1	-	-
10.	Januari	2022	3	1	-	-
11.	Februari	2022	2	1	-	-
12.	Maret	2022	5	1	-	-

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terjadi fluktuasi jumlah nasabah baru di setiap bulan pada tahun terakhir. Idealnya, jumlah nasabah mengalami peningkatan secara terus menerus untuk mencerminkan kepuasan publik terhadap kinerja BSI. Dengan demikian untuk menjaga agar jumlah nasabah tetap stabil dan meningkat maka faktor kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin, dan kualitas produk maka perlu dianalisa untuk menarik minat nasabah. Temuan penelitian akan berkontribusi bagi pengambilan keputusan strategik bagi pihak BSI KCP Rembang Sudirman untuk menarik minat nasabah sehingga pembiayaan pada produk murabahah akan meningkat di periode-periode berikutnya. Penelitian ini menggunakan analisis variabel untuk mengetahui apa yang membuat nasabah tertarik dengan pembiayaan murabahah BSI KCP Rembang Sudirman.

Penelitian sebelumnya oleh Ghozali, (2021) minat nasabah terhadap pembiayaan murabahah dikatakan dipengaruhi secara signifikan oleh peningkatan variabel pelayanan, produk, dan margin.. Kajian berbeda oleh Terminanto, (2019) menggunakan variabel kualitas layanan, produk, dan lokasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut hanya berpengaruh sebesar 44,5%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Menurut penelitian Mahendra, (2022), variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek semuanya berdampak pada minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Dimungkinkan juga dapat berpengaruh terhadap minat nasabah, namun peneliti menyadari bahwa variabel ini jarang dianalisis oleh peneliti sebelumnya. Analisis dalam laporan ini menambahkan faktor prosedur pembiayaan dengan mengutip studi-studi sebelumnya. Temuan studi tersebut akan membantu

manajemen di BSI KCP Rembang Sudirman membuat keputusan strategis tentang bagaimana meningkatkan pembiayaan murabahah. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang menarik minat nasabah dalam memperluas pembiayaan murabahah. yang meliputi faktor kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin, dan kualitas produk.

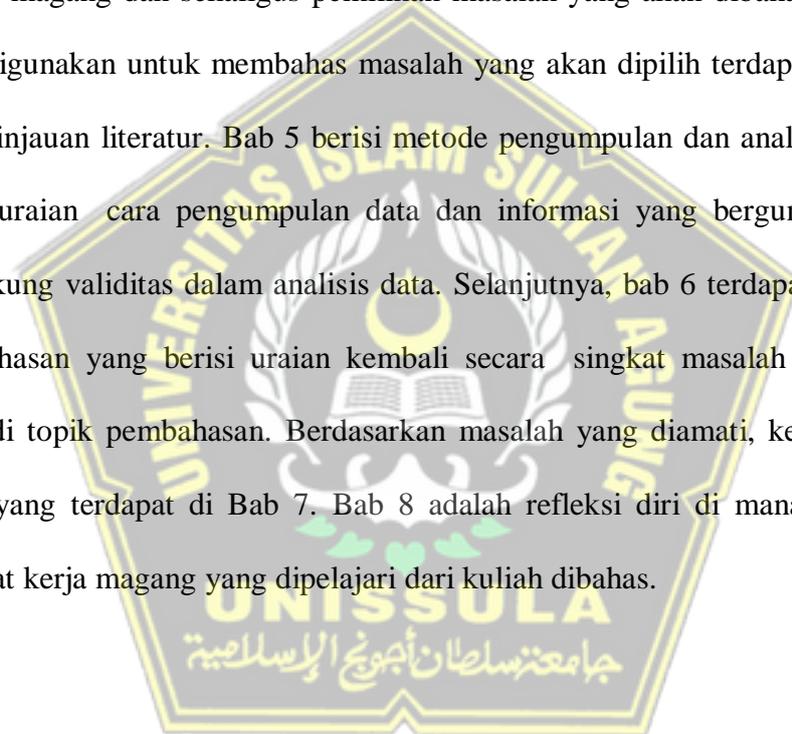
1.1.2. Manfaat Penelitian

- a. **Bagi Penulis**, Laporan ini dapat menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman dapat ditingkatkan dengan adanya laporan ini.
- b. **Bagi BSI KCP Rembang Sudirman**, laporan ini diharapkan sebagai bentuk informasi dalam mempromosikan berbagai produk pembiayaan yang terdapat di BSI KCP Rembang Sudirman.
- c. **Bagi Pembaca**, laporan ini diharapkan dapat menambah informasi atau referensi dalam melakukan penelitian yang serupa.



1.2. Sistematika Laporan

Laporan magang ini disusun sesuai dengan format sistematika laporan magang yang terdiri dari bab 1 Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang dan tujuan penelitian.. Kemudian bab 2 menjelaskan tentang profil organisasi beserta aktivitas selama magang. Selanjutnya, bab 3 identifikasi berbagai masalah yang ada di tempat magang dan sekaligus pemilihan masalah yang akan dibahas. Teori yang akan digunakan untuk membahas masalah yang akan dipilih terdapat pada Bab 4 yaitu tinjauan literatur. Bab 5 berisi metode pengumpulan dan analisis data yang berisi uraian cara pengumpulan data dan informasi yang berguna untuk data pendukung validitas dalam analisis data. Selanjutnya, bab 6 terdapat analisis dan pembahasan yang berisi uraian kembali secara singkat masalah penting yang menjadi topik pembahasan. Berdasarkan masalah yang diamati, kesimpulan dan saran yang terdapat di Bab 7. Bab 8 adalah refleksi diri di mana aspek-aspek manfaat kerja magang yang dipelajari dari kuliah dibahas.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Profil

BSI KCP Rembang Sudirman merupakan cabang BSI pertama di Wilayah Rembang, Blora dan Cepu yang berlokasi di Jalan Jenderal Soedirman No.38 Pandean. Sebelumnya BSI KCP Rembang Sudirman merupakan BRI Syariah Cabang Rembang yang kemudian diresmikan menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021.

2.1.2. Sejarah

Menurut situs resmi BSI, Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan yang berprinsip pada syariah yang ada di Indonesia. Bank ini terbentuk dari hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuannya. Dibuka 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memperoleh 50,83% pemegang saham BSI, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memperoleh 24,85% dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memperoleh 17,25 %. Sisa 5% akan dibayarkan kepada pemegang saham. Penggabungan tersebut menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut, menghasilkan cakupan yang lebih besar, kapasitas modal yang lebih besar, dan layanan yang lebih komprehensif.

Ada banyak potensi bagi BSI untuk terus berekspansi dan menjadi bagian dari grup bank syariah terkemuka di dunia. Faktanya bahwa Indonesia memiliki

penduduk Muslim terbesar di dunia membuka peluang sekaligus kinerja pertumbuhan yang positif, dukungan dari pemerintah untuk menciptakan bank syariah nasional yang besar dan kuat. Dalam konteks ini, keberadaan BSI menjadi sangat signifikan, tidak hanya mampu memfasilitasi semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga berupaya memenuhi harapan bangsa.

2.1.3. VISI dan MISI

Visi BSI yaitu

Top 10 Global Islamic Bank

MISI BSI yaitu untuk:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500 + T) dan nilai buku 50 T di tahun 2005

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pra pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

2.1.4. BSI juga menerapkan budaya organisasi, yang disebut dengan BSI One Culture

Akhlak yaitu:

1. Amanah (Memegang teguh kepercayaan yang diberikan)
2. Kompeten (terus belajar dan mengembangkan kapabilitas)
3. Harmonis (saling peduli dan menghargai perbedaan)

4. Loyal (berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara)
5. Adaptif (terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan)
6. Kolaboratif (membangun Kerjasama yang sinergis)

2.1.5. Produk – produk BSI

a. Produk individu

BSI menyediakan berbagai produk untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan nasabah. Berikut ini produk yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah BSI tabungan, haji dan umroh, pembiayaan, investasi, transaksi, emas, bisnis atau wirausaha.

b. Produk Perusahaan

Produk ini merupakan produk yang diperuntukkan untuk jenis perusahaan yaitu service, pembiayaan simpanan, cash management, treasury

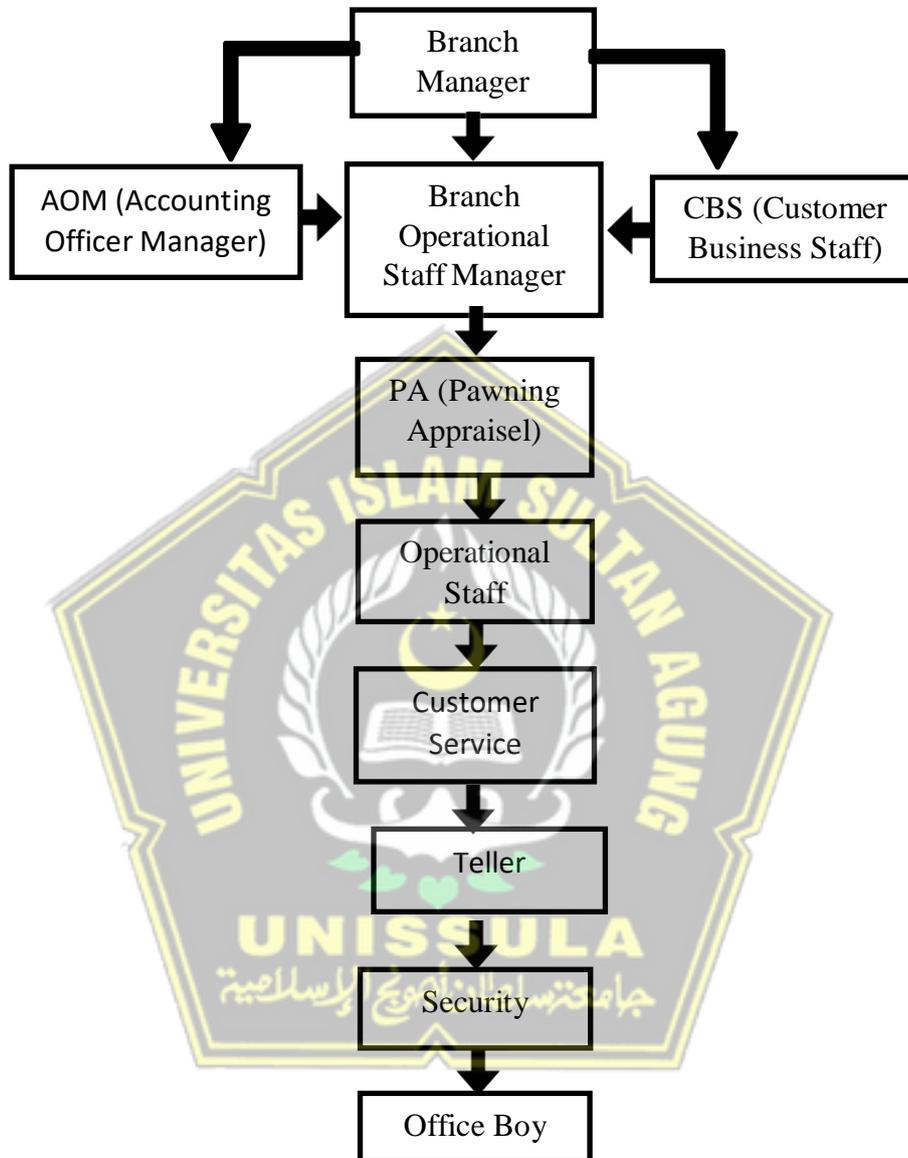
c. Produk Digital Banking

Buka Rekening Online, BSI Net, Mitraguna Online, Kartu Debit BSI, OTP Debit BSI, Deposito Mobile, Griya Hasanah Online, Rekening Autosave dan Qurban, E-mas BSI Mobile, Agen Cerdas BSI, BSI Mobile, Golden Solutions, BSI Menjadi Blessing .id, CRM ATM BSI, Bisnis Merchant BSI, Platform API BSI, dan Penarikan Tanpa Kartu BSI

d. Produk Kartu

BSI Hasanah Card Classic, BSI Hasanah Card Gold, BSI Debit OTP, BSI Debit GPN, BSI Hasanah Card Platinum, BSI Debit Sabi Card, BSI SimPel Debit Card, BSI Debit Visa, dan BSI Visa Haji Kartu adalah contoh produk kartu BSI.

2.1.6. Struktur Organisasi BSI KCP Rembang Sudirman



Gambar 2. 1 Struktur organisasi BSI KCP Rembang Sudirman

Job description organisasi pada BSI KCP Rembang Sudirman

a. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Pimpinan cabang merupakan seseorang yang bertugas untuk mengawasi dan memimpin segala aktifitas serta memberikan kebijakan.

b. *Manager Staff Operasional Cabang (Branch Operational Staff Manager)*

Manager staff operasional cabang adalah seseorang yang bertugas untuk mengawasi dan memberikan kebijakan perusahaan pada bagian operasional.

c. *AOM (Accounting Officer Manager)*

Yaitu seseorang yang bertugas untuk melayani pembiayaan khususnya untuk pembiayaan mikro yang ditujukan untuk pelaku usaha.

d. *CBS (Customer Business Staff)*

CBS adalah staff bagian pembiayaan yang dikhususkan untuk melayani pembiayaan pada ASN (Aparatur Sipil Negara).

e. *PA (Pawning Appraisal)*

Seseorang yang bertugas di bagian layanan gadai untuk memeriksa dan menilai kualitas emas yang akan digadaikan.

f. *Staff Operasional (Operational Staff)*

Staff operasional adalah seseorang yang bertugas untuk menjaga aktifitas operasional agar berjalan dengan lancar dan juga menyediakan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh operasional.

g. *Customer Service*

Customer service adalah seseorang yang bertugas untuk melayani nasabah secara langsung seperti menyampaikan produk, pembukaan rekening dan lain-lain.

h. *Teller*

Teller adalah seseorang yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan serta penerimaan uang.

i. *Security*

Seseorang yang bertugas untuk membantu melayani nasabah serta ikut memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

j. *Office boy*

Seseorang yang bertugas untuk membantu setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh pegawai

2.2. Aktivitas Magang

Program Magang di BSI KCP Rembang Sudirman dilaksanakan dalam kurun waktu selama 4 bulan terhitung dari tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 18 Juni 2022. Dalam pelaksanaan magang, peserta magang hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu pada hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 17.00 sore. Terdapat agenda akhir pekan seperti *open table*, acara ini diadakan untuk mempromosikan berbagai produk yang ada di BSI dan fasilitas jasa yang diberikan. Selama magang peserta magang dibagi jobdesk tugas yaitu di bagian operasional dan dibagian marketing.

Dibagian operasional peserta magang membantu dalam pelayanan nasabah maupun input data. Pelayanan nasabah meliputi membantu nasabah mengisi web form untuk input data di bagian customer service maupun di teller, membantu melayani nasabah pada saat pelunasan haji dan membantu menginput data closing nasabah. Dibagian marketing membantu dalam penyiapan berkas untuk akad, survey lokasi nasabah, membuat NPWP, mengecek pembiayaan lewat aplikasi i-kurma, dan menghitung jumlah angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah. Selain itu, selama magang peserta magang berkonsultasi dan bimbingan kepada Pimpinan Cabang maupun Supervisor terkait laporan akhir magang.

BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

BSI KCP Rembang Sudirman menyediakan beberapa layanan jasa dan berbagai macam produk. Pada layanan produk diantaranya yaitu tabungan, deposito, gadai emas, haji dan umroh serta pembiayaan. Pembiayaan di sini terdapat 2 jenis produk pembiayaan yaitu pembiayaan *customer* dan pembiayaan mikro. Pembiayaan customer diperuntukkan oleh tenaga kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sedangkan pembiayaan mikro diperuntukkan oleh para pengusaha di level mikro. Di dalam pembiayaan ini juga terdapat beberapa akad pembiayaan yaitu diantaranya akad murabahah, mudharabah, musyarakah dan wakalah. Dari keempat jenis akad tersebut jumlah nasabah dari bulan ke bulan yang cukup menarik terjadi pada akad murabahah yang mana ditemukan perubahan jumlah nasabah yang tidak stabil pada satu tahun terakhir. Terjadi stagnasi di bulan Juni sampai Agustus tahun 2021 dan terjadi di bulan Oktober sampai Desember 2021 dan bahkan penurunan juga ditemukan di beberapa periode yaitu pada bulan Mei tahun 2021 dan bulan Februari 2022. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menganalisa faktor yang menjadi penyebab terjadinya fluktuasi tersebut. Faktor yang akan digunakan dalam analisa ini yaitu kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin dan kualitas produk. Pada umumnya jumlah nasabah seharusnya terus meningkat setiap periode namun yang terjadi di BSI KCP Rembang Sudirman adalah masih sedikitnya jumlah nasabah di produk murabahah dan terjadi stagnasi bahkan penurunan. Sehingga dengan adanya fenomena tersebut pembiayaan murabahah juga ikut menurun.

BAB IV KAJIAN PUSTAKA

4.1. Pembiayaan

Menggunakan UU Pembiayaan menurut Pasal 10 Undang-Undang Perbankan Tahun 1998 diartikan sebagai Penyediaan dana atau piutang yang serupa dengan perjanjian atau perjanjian antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan penerima pinjaman untuk mengembalikan dana atau piutang tersebut dengan imbalan sebagian keuntungan.

Menurut (Ilyas, 2015) pembiayaan ialah ketika satu pihak memberikan uang kepada pihak lain untuk membantu mereka merencanakan investasi, baik sendiri maupun melalui lembaga keuangan. Dengan kata lain, pembiayaan adalah uang yang disediakan untuk mendukung investasi yang diantisipasi.. Lembaga keuangan yang memiliki keyakinan terhadap kemampuan seseorang untuk menjalankan suatu amanat adalah yang dimaksud dengan istilah “pembiayaan” yang juga berarti “kepercayaan”.Pembayaran harus dilakukan dengan cara yang adil dan akurat, dan harus disertai dengan persyaratan yang saling menguntungkan

4.2. Bank Syariah

Menurut Marimin & Romdhoni, (2017) Salah satu produk perbankan yang berdasarkan sistem ekonomi syariah adalah perbankan syariah.. Di Indonesia, pembahasan tentang perbankan syariah atau sistem ekonomi islam, saat ini sedang marak dibicarakan. Berbagai kelompok masyarakat mendesak pemerintah Indonesia untuk segera menerapkan sistem ekonomi Islam sebagai jawaban atas runtuhnya kapitalisme.

“ Prinsip syariah adalah perjanjian antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan uang atau membiayai usaha atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan syariah yang berdasarkan hukum Islam.,” menurut Pasal 1 Ayat 13 UU Perbankan Tahun 1998, mengacu perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Kegiatan lainnya meliputi pembiayaan murabahah, musyarakah, mudharabah, wadiah dan ijarah.

Dengan pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bank syariah yaitu usaha yang berproses sesuai dengan hukum syariah islam, atau lebih khusus bank yang beroperasi sesuai dengan hukum syariah dengan cara menghimpun dana, mengedarkan dana, dan menawarkan imbalan.

4.3. Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Pengertian

Dalam ekosistem industri halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi. Indonesia mengalami peningkatan industri perbankan syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021, 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah melebur menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Ketiga bank syariah akan dapat menggabungkan potensi yang mereka miliki sebagai hasil dari kesempurnaan penggabungan ini untuk memberikan layanan yang lebih kompleks, cakupan yang lebih lebar, dan peningkatan kapasitas modal, yang semuanya diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan dari Layanan dan produk dari BSI.

Di BSI menyediakan beberapa produk yaitu produk individu yang terdiri dari tabungan, haji dan umroh, pembiayaan, investasi, transaksi, emas, bisnis atau wirausaha dan prioritas. Untuk produk yang diperuntukkan untuk perusahaan yaitu services, pembiayaan, simpanan, cash management dan treasury. .

4.4. Akad Murabahah

4.4.1. Pengertian Akad Murabahah

Menurut Roficoh (2019) “ar ribh” yang berarti “keuntungan dalam perdagangan” adalah asal kata “murabahah”. Dalam fuqaha, “menjual barang dengan biaya awal ditambah keuntungan yang ditetapkan” adalah pengertian “murabahah”. Murabahah adalah akad yang memungkinkan konsumen membiayai suatu produk dengan mengungkapkan harga kepada konsumen dan mewajibkan mereka membayar harga yang lebih tinggi sebagai keuntungan yang disepakati sesuai UU No. 21 Tahun 2008, Pasal 1 Ayat d).

4.4.2. Dasar Hukum Akad Murabahah di Indonesia

Menurut Fatwa DSN MUI No: 04/DSN-MUI/2000 tentang Murabahah disebutkan bahwa bank harus melakukan pembelian barang yang dibutuhkan nasabah atas nama sendiri secara halal dan bebas riba. (Roficoh, 2019).

4.4.3. Dalil Al-Quran Murabahah

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya :

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang-orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperbolehkannya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.

Rukun dan Syarat Murabahah :

1. Rukun Murabahah

Menurut Afrida (2016) rukun murabahah sebagai berikut

- a. Ba'i, atau penjual dalam konteks ini, yaitu seseorang yang memiliki atau menawarkan suatu barang.
- b. Pembeli disebut juga musytari yaitu orang yang meminta sesuatu kepada penjual.
- c. Mabi' disebut juga barang yaitu barang yang diperjualbelikan.
- d. Harga jual atau tsaman, adalah metrik yang digunakan untuk menetapkan nilai determinan suatu barang.
- e. Ijab dan Qabul yang digunakan di akad

2. Syarat Murabahah

- a. Penjual memberi informasi pembeli harga sebenarnya dari produk tersebut.
- b. Kesepakatan itu harus sejalan dengan prinsip dan dasar Islam.
- c. Bebas dari unsur riba.
- d. Adanya keterbukaan informasi penjual kepada pembeli jika suatu produk memiliki kecacatan.
- e. Penjual harus terbuka dalam proses perolehan produk

4.4.4. Keunggulan Akad Murabahah

Ada banyak keuntungan untuk transaksi murabahah. Berikut kelebihan murabahah:

1. Transaksi murabahah lebih memiliki keterbukaan

Pertama dan terpenting, skema akad murabahah membuat transaksi lebih transparan dengan mewajibkan penjual untuk mengungkapkan harga kepada pembeli dan menyepakati keuntungan penjual. sehingga transaksi harus dilakukan dengan cara yang dapat dipercaya dan jujur oleh masyarakat.

2. Mengutamakan kepentingan bersama

Kedua, akad murabahah menguntungkan karena melayani kepentingan bersama. Karena penjual dan pembeli sepakat tentang cara menentukan keuntungan penjual, maka perjanjian ini menguntungkan kedua belah pihak. sehingga keuntungan yang diperoleh masing-masing pihak dapat diukur oleh kedua belah pihak.

3. Menggunakan sistem balas jasa, bukan bunga

Ketiga, dalam akad murabahah sistem pembayaran lebih diutamakan daripada bunga. Banyak kredit syariah memanfaatkan pembiayaan murabahah. Dalam jenis pembiayaan ini, bank mendapatkan barang yang diinginkan pembeli kemudian menjualnya dengan harga yang lebih tinggi, sesuai kesepakatan dengan pembeli.

4. Keuntungan bisa dinegosiasikan

Selain itu, kemampuan untuk menegosiasikan keuntungan transaksi adalah manfaat lainnya dari murabahah. Keberatan pembeli atas harga jual produk dapat dirundingkan dengan penjual. Begitu pula sebaliknya, jika pembeli mengajukan

keuntungan yang lebih tinggi dari yang bersedia dibayar penjual, maka kedua belah pihak dapat menegosiasikan harga.

5. Angsuran dibayar sesuai kesepakatan

Keuntungan lain dari akad murabahah adalah pembayaran cicilan sesuai dengan kesepakatan. Dalam transaksi murabahah diatur transparansi, dan pembayaran cicilan juga dibicarakan sesuai kesepakatan. Jumlah dan durasi minimal cicilan dapat dinegosiasikan oleh penjual dan pembeli.

6. Bisa digunakan untuk kegiatan konsumtif dan produktif

Terakhir, fakta bahwa murabahah dapat digunakan baik untuk konsumsi maupun produksi. Mayoritas lembaga keuangan syariah menggunakan pembiayaan murabahah untuk membantu nasabah dalam membiayai usaha produktif dan konsumtif seperti membeli rumah dan memulai bisnis.

4.4.5. Skema Akad Murabahah



Gambar 4. 1 Skema akad murabahah

Sumber: (Ika & Alawiyah, 2016)

Dalam akad murabahah ada tiga pihak yang terlibat dalam transaksi ini:

- a. Pembeli (nasabah)
- b. Penjual barang (supplier)
- c. Lembaga keuangan (bank)

Menurut model tersebut di atas, bank syariah menyelesaikan transaksi dalam tahapan berikut:

- a. Setelah konsumen melakukan pengajuan pembelian barang, bank kemudian menentukan kelayakan konsumen.
 - b. Jika ada permintaan, bank terlibat dalam operasi pembelian dan penjualan kredit dengan klien. DP akan dibayarkan oleh nasabah, dan sisa saldo akan dibayarkan selama jangka waktu yang ditentukan bank..
 - c. Bank mendistribusikan produk langsung ke konsumen setelah melakukan pembayaran uang untuk barang mereka.
 - d. Nasabah berkewajiban untuk membayar bank secara mencicil setelah pengiriman.
 - e. Selisih harga antara harga nasabah dan harga supplier menguntungkan bagi bank.
- (Ika & Alawiyah, 2016).

4.5. Kualitas Pelayanan

Menurut Cahyani (2016) Kualitas pelayanan penting dan akan menjadi faktor kompetitif dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini.. Karena bisnis menawarkan layanan yang mudah ditiru, bank syariah harus mampu menawarkan kualitas layanan terbaik agar dapat bersaing dengan bank lain. Muttaqin dan Dinaratu (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berasal dari karyawan yang

mampu memuaskan kebutuhan nasabah. Sikap yang harus diberikan oleh seorang karyawan kepada nasabah yaitu : kesopanan, ketergantungan, kredibilitas, ketepatan waktu, kompetensi, dan komunikasi dengan membandingkan persepsi nasabah tentang layanan yang mereka terima dengan harapan mereka, sehingga seseorang dapat menentukan kualitas layanan tersebut.

Menurut Febriana (2016) bahwa kualitas pelayanan sangat baik jika nasabah jika pelayanannya sesuai dengan yang mereka harapkan.. Jika mereka tidak mendapatkan layanan yang mereka harapkan, kualitas layanannya buruk. Menurut definisi ini, kualitas layanan mencakup semua layanan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. Jika proses penyampaian layanan masyarakat sesuai dengan harapan, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Pelayanan merupakan unsur terpenting dalam menjalankan suatu usaha atau bisnis untuk mencapai tujuan utama yaitu kenyamanan dan kepuasan nasabah. Menurut Adam dan Sumartana (2018) semua pihak yang terlibat harus memberikan pelayanan prima dan setiap karyawan harus bersedia menawarkan layanan yang terbaik dan saling mendukung untuk memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang.. Menurut Ramadani (2019) Ada lima kriteria layanan yang harus dipenuhi agar layanan dianggap efektif: yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy*. Dari kelima dimensi tersebut memiliki fungsi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

tangible, khususnya kapasitas bisnis untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga. Indikator yang jelas meliputi kondisi lingkungan sekitar, Alat dan sumber daya yang digunakan seperti teknologi, serta penampilan staff. Contoh lain dari struktur dan fasilitas serupa termasuk bangunan, gudang, dan struktur serupa lainnya dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. (Ramadani et al., 2019).

b. *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu keandalan bisnis, atau kapasitas untuk memberikan layanan secara tepat dan andal. Untuk mencapai harapan nasabah, kinerja harus cepat, menawarkan semua nasabah tingkat layanan yang sama tanpa kesalahan, bersimpati, dan sangat akurat. (Ramadani et al., 2019).

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu kesiapan untuk membantu nasabah dan menawarkan layanan yang tepat waktu dan sesuai dengan memberikan informasi yang akurat.. (Ramadani et al., 2019).

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pemahaman, profesionalisme, dan kemampuan karyawan membangun kepercayaan pelanggan. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, komunikasi, dan kesopanan tersebut merupakan beberapa komponennya. (Ramadani et al., 2019).

e. *Empathy* (Empati)

Empathy cobalah untuk memahami persyaratan nasabah Anda dan beri mereka perhatian yang tulus secara individual. Selain itu, karyawan perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman, memahami kebutuhan nasabah dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi mereka. (Ramadani et al., 2019).

4.6. Prosedur Pembiayaan

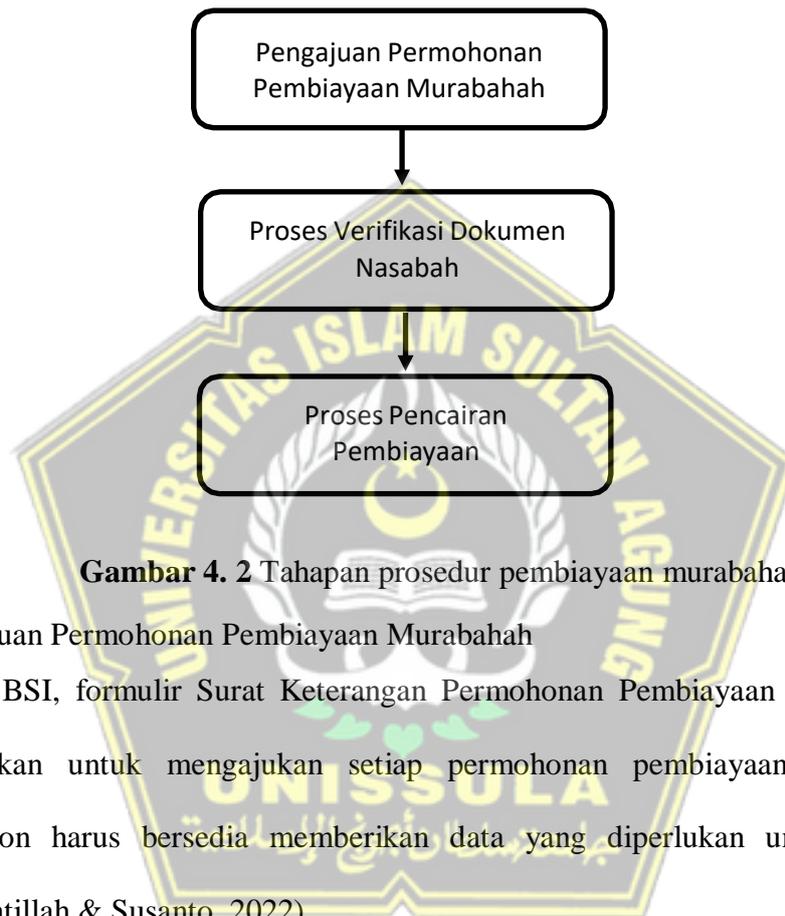
Menurut Pasal 1 angka 11 UU Perbankan, Kredit adalah pemberian tagihan yang sebanding dengan itu, berdasarkan perjanjian pinjaman atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan para pihak untuk melunasi utangnya, biasanya berdasarkan perjanjian umum, dana dalam sistem dan praktik perbankan, dengan membayar setelah jangka waktu yang telah ditentukan.

Tentunya diperlukan suatu ketentuan berupa tata cara dan persyaratan antara bank syariah dengan nasabahnya untuk alokasi uang melalui akad keuangan murabahah. Penetapan alokasi dana berdasarkan akad pembiayaan murabahah merupakan salah satu tata cara dan syarat dalam bank syariah. yang pertama kali mengajukan pembiayaan untuk suatu produk. Tahap kedua yaitu nasabah kemudian diminta untuk mengumpulkan dan melengkapi dokumen yang diperlukan.

Ketika informasi diberikan selama proses negosiasi, nasabah akan mengetahui bahwa tidak ada yang tersembunyi dalam rangkaian prosedur dan persyaratan atau bahwa salah satu pihak tidak jujur dalam memenuhinya tugasnya. Hubungan calon nasabah dengan bank syariah didasarkan pada nilai dan prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang mensyaratkan

kejujuran kedua belah pihak. Fakta ini berfungsi sebagai landasan penting bagi para pihak.

Menurut Mardatillah dan Susanto (2022) terdapat beberapa tahapan Prosedur Pemberian Pembiayaan Murabahah yaitu :



Gambar 4. 2 Tahapan prosedur pembiayaan murabahah

a. Pengajuan Permohonan Pembiayaan Murabahah

Di BSI, formulir Surat Keterangan Permohonan Pembiayaan (SKPP) harus digunakan untuk mengajukan setiap permohonan pembiayaan murabahah.. Pemohon harus bersedia memberikan data yang diperlukan untuk evaluasi. (Mardatillah & Susanto, 2022).

b. Proses Verifikasi Dokumen Nasabah

Langkah selanjutnya yaitu verifikasi dokumen pelanggan dan memeriksa apakah dokumen pelanggan cukup lengkap untuk melanjutkan ke tahap persetujuan.

c. Proses Pencairan Pembiayaan

Setelah proses pengajuan aplikasi dan verifikasi dokumen selesai dan disetujui

oleh perusahaan, maka proses pencairan pembiayaan merupakan langkah terakhir. Perjanjian pembiayaan akan ditandatangani setelah prosedur pencairan.

4.7. Margin

Margin Akad pembiayaan murabahah harus mencantumkan penjelasan manfaat yang terbuka dan jelas bagi bank syariah. Bank syariah berhak mendapatkan keuntungan dari margin akad pembiayaan murabahah karena kedua belah pihak mengetahuinya dan telah menyepakatinya. Dengan menggunakan sistem margin keuntungan akan menghasilkan cicilan tetap, tidak ada sistem bunga, dan nilai yang lebih menguntungkan bagi nasabah Bank Syariah. Sebelum akad pembiayaan murabahah ditandatangani, telah ada hubungan hukum antara para pihak; siapa pun yang melanggar ketentuan perjanjian akan menghadapi akibatnya..

Pembayaran kredit atau cicilan biasanya dilakukan oleh nasabah pembiayaan. Tagihan dari leasing atau jual beli disebut sebagai piutang. Jumlah piutang bervariasi dengan plafon pembiayaan, yaitu jumlah yang tercantum pada pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok).

Indikator dalam penetapan margin

Beberapa hal yang diperhitungkan dalam menentukan Faktor margin dan bagi hasil ddalam bank syariah yaitu :

1) Tingkat persaingan

Keuntungan bank akan lebih rendah jika levelnya kompetitifnya tipis, sedangkan keuntungan bank juga akan lebih tinggi jika levelnya longgar.

2) Komposisi pendanaan

Bank syariah akan lebih kompetitif dapat diuntungkan jika dibandingkan dengan bank yang membiayai sebagian besar simpanan karena pendanaan mereka terutama berasal dari kewajiban simpanan dan tabungan dan karena rasio nasabah terhadap simpanan mereka tidak sepenuhnya menghilangkan nilai simpanannya.

3) Jenis nasabah

Nasabah utama dan nasabah reguler adalah istilah yang digunakan di sini. Nasabah utama adalah bisnis yang lebih besar di mana bank hanya mendapat untung kecil nasabah biasa, sebaliknya, mendatangkan keuntungan yang lebih besar bagi bank.

4) Resiko pembiayaan

Bank akan menghasilkan lebih banyak uang untuk pembiayaan dengan risiko lebih tinggi daripada pembiayaan dengan risiko sedang.

5) Kondisi perekonomian

Jika ekonomi secara keseluruhan berada dalam dua keadaan pertama, ketika semuanya berjalan dengan baik, bank dapat memperoleh keuntungan yang lebih rendah.

6) Tingkat profit yang diharapkan baik

Berkenaan dengan masalah keadaan ekonomi umum dan risiko bidang keuangan atau pembiayaan debitur, ada hubungan bersyarat.

4.8. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong dalam jurnal yang ditulis Ghozali (2021) Kapasitas suatu produk untuk memenuhi fungsinya dan memenuhi persyaratan dan preferensi nasabah disebut sebagai kualitas produk. Menurut definisi sebelumnya, kualitas produk dapat didefinisikan sebagai kelebihan kemampuan suatu layanan atau produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang tersurat maupun tersirat.

Menurut Ghozali (2021), kedelapan dimensi kualitas produk yang dihasilkan dapat digunakan sebagai kerangka strategis, dan analisis dimensi diberikan di bawah ini.:

1. Kinerja: Produk perusahaan terkenal karena kinerjanya.
2. Keistimewaan tambahan: hak istimewa yang diberikan oleh produsen untuk memproduksi barang dagangan untuk tujuan selain fungsi utamanya.
3. Keandalan: adalah produk yang ditawarkan dengan sedikit kekurangan dalam hal sifat fisik atau fungsionalnya.
4. Kesesuaian: memastikan bahwa standar yang ditetapkan diikuti.
5. Daya tahan : mengacu pada perkiraan umur ekonomis suatu produk seperti yang disediakan oleh produsen..
6. Kemampuan pelayanan : adalah layanan yang disediakan produk untuk kebutuhan nasabah.
7. Estetika : bentuk fisik suatu produk menarik atau tidak.
8. Kualitas yang dipersepsikan : adalah citra produk yang dibangun secara sosial dan tanggung jawab produsen untuk mencapai kualitas yang dirasakan konsumen.

Menurut Mahendra (2022) Produk perbankan mencapai kualitas dengan memenuhi semua harapan pelanggan dan meningkatkan nilai produk atau layanan tersebut. Kualitas produk merupakan salah satu jenis nilai kepuasan yang kompleks. Ketika mereka membeli layanan perbankan, pelanggan memberikan nilai tukar dan kemampuan pemecahan masalah. Nilai yang diberikan kepada pelanggan terkait dengan keuntungan yang akan dihasilkan bisnis.

Menurut Mahendra (2022) Hubungan antara kualitas produk dan kepentingan klien menjadi perhatian khusus untuk tujuan menyesuaikan dengan tujuan dan persyaratan klien. Karena banyak produk tidak memenuhi persyaratan mereka, pelanggan tidak puas dengan kualitas produk. Akibatnya, pelanggan tidak peduli dengan produk perusahaan. Kualitas produk akan membantu perusahaan memenuhi tujuan dan kebutuhannya. Pelanggan lebih cenderung membeli produk lagi jika mereka puas dengan produk tersebut. PBI No.8/3/PBI/2006 dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai tanggapan atas meningkatnya animo masyarakat terhadap bank, dimana BI mendirikan bank biasa dengan Unit Usaha Syariah (UUS) untuk melakukan transaksi syariah. Ini menunjukkan bahwa individu lebih tertarik untuk melakukan bisnis dengan menggunakan strategi seperti strategi pembiayaan yang digunakan oleh lembaga Islam.. Keinginan nasabah untuk menjadi nasabah bank syariah tumbuh akibat produk-produk bank syariah.

BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Populasi dan Sampel

Populasi Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pembiayaan murabahah pada pembiayaan mikro dan pembiayaan *Customer* yang terdapat di BSI KCP Rembang Sudirman. Pembiayaan mikro berjumlah 115 Nasabah sedangkan pembiayaan customer sebanyak 33 nasabah. Nasabah yang menggunakan pembiayaan *customer* dan pembiayaan mikro di BSI KCP Rembang Sudirman merupakan sampel yang merupakan bagian dari populasi.

5.2. Sumber Data

Objek yang digunakan sebagai alat penelitian untuk mendukung suatu penelitian disebut sebagai sumber data. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari nasabah pembiayaan murabahah. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada nasabah.

5.3. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melakukan kajian langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan metodologi observasi dan pengamatan langsung.. Ini akan membantu peneliti melakukan pekerjaannya dan memberikan informasi yang jelas tentang kondisi objek. Observasi tersebut dilaksanakan pada tanggal 14 Maret 2022 sampai dengan 18 Juni 2022 yang

mengamati tentang faktor kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin dan kualitas produk terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.

2. Kuesioner

Daftar pertanyaan disertakan dalam kuesioner, yang merupakan alat untuk mengumpulkan data.. Daftar pertanyaan ini diisi oleh nasabah yang mengambil produk pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.

Pernyataan kuesioner terkait pelayanan kepada nasabah yaitu bagaimana tingkat persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kemudian pernyataan terkait prosedur pembiayaan yaitu bagaimana tahapan prosedur selama pengajuan sampai pencairan dana nasabah. Selanjutnya pernyataan terkait margin yaitu bagaimana sistem pembagian keuntungannya. Pernyataan terkait produk yaitu bagaimana persepsi nasabah terkait produk yang terdapat di BSI KCP Rembang Sudirman.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi dengan memberikan gambaran secara lengkap tentang kondisi dokumen penelitian yang relevan. Data dan informasi studi dikumpulkan dari situs web resmi BSI dan dimasukkan ke dalam file perusahaan yang berkaitan dengan pembiayaan nasabah.

5.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif.. Analisis deskriptif adalah suatu cara membicarakan masalah yang menggambarkan, mendeskripsikan, membandingkan, dan menjelaskan data.

Menggunakan data primer sebagai data penelitian yang diolah dan dianalisis untuk mencari solusi permasalahan BSI. KCP Rembang Sudirman dan dapat membantu bisnis meningkatkan solusi dan ide. Adapun Langkah – Langkah analisis deskriptif adalah :

a) Mengidentifikasi Masalah

Dalam kasus ini terdapat persoalan di BSI KCP Rembang Sudirman khususnya di Pembiayaan Murabahah. Terhitung mulai bulan April tahun 2021 sampai dengan bulan Maret 2022 terjadi perubahan jumlah nasabah yang tidak stabil pada satu tahun terakhir. Terjadi stagnasi di bulan Juni sampai Agustus tahun 2021 dan terjadi di bulan Oktober sampai Desember tahun 2021 dan bahkan terjadi penurunan nasabah yang ditemukan di bulan Mei tahun 2021 dan terjadi Kembali di bulan Februari 2022.

b) Pengumpulan Data

Wawancara karyawan menjadi metode pengumpulan data untuk penelitian ini, melakukan observasi dimulai tanggal 14 Februari 2021 sampai dengan 18 Juni 2021 dan menyebarkan kuesioner ke nasabah.

c) Berfikir kritis terhadap permasalahan

Dalam Langkah ini adalah untuk berfikir secara kritis guna memecahkan persoalan yang ada di BSI KCP Rembang Sudirman.

d) Teknik analisis data

Penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Jaelani, (2019) skala likert adalah suatu ekstensi dari skala semantic. Terdapat lima tingkatan dalam skala likert yang bisa dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. 1 Skor Penilaian Kuesioner

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Mekanisme perhitungan menurut Jaelani, (2019):

- a. Jawaban responden berkisar antara 1 sampai dengan 5, maka dilakukan pengkategorian dengan rentang (r) = 5,00 - 1,00 (skor rata-rata tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah) = 4.
- b. Jika Anda menggunakan metode lima kotak atau (k) = 5, Anda akan menemukan bahwa panjang kelas (interval kelas) sama dengan (p) = r/k , atau $4/5 = 0,8$.
- c. Berdasarkan rentang kelas, rata-rata penilaian responden terhadap faktor penelitian akan dikategorikan.

Tabel 5. 2 Pedoman kategorisasi penilaian responden

Rata – rata skor	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat rendah atau buruk
1,81 – 2,60	Rendah atau buruk
2,61 – 3,40	Cukup atau sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat tinggi

e) Solusi permasalahan

Penyelesaian suatu masalah yang terjadi di BSI KCP Rembang Sudirman. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi pengambilan keputusan strategik bagi pihak BSI KCP Rembang Sudirman untuk meningkatkan pembiayaan murabahah.

f) Pelaporan

Laporan permasalahan ini memiliki peranan penting dan sangat diperlukan oleh BSI KCP Rembang Sudirman dimana hal ini mencakup keseluruhan yang terjadi di BSI dan pengambilan keputusan.

BAB 6

HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1. Pembahasan Singkat Permasalahan

Pembiayaan di BSI KCP Rembang Sudirman terdapat 2 jenis produk pembiayaan yaitu pembiayaan *customer* dan pembiayaan mikro. Pembiayaan customer diperuntukkan oleh tenaga kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sedangkan pembiayaan mikro diperuntukkan oleh para pengusaha di level mikro`. Di dalam pembiayaan ini juga terdapat beberapa akad pembiayaan yaitu diantaranya akad murabahah, mudharabah, musyarakah dan wakalah. Dari keempat jenis akad tersebut jumlah nasabah dari bulan ke bulan yang cukup menarik terjadi pada akad murabahah yang mana ditemukan perubahan jumlah nasabah yang tidak stabil pada satu tahun terakhir. Terjadi stagnasi di bulan Juni sampai Agustus tahun 2021 dan terjadi di bulan Oktober sampai Desember 2021 dan bahkan penurunan juga ditemukan di beberapa periode yaitu pada bulan Mei tahun 2021 dan bulan Februari 2022 sehingga pembiayaannya juga ikut menurun.

6.2. Hasil Analisis Deskriptif

Melalui penyebaran kuesioner kepada 115 partisipan sampel penelitian, temuan penelitian akan dibahas dalam bab ini. Kuesioner ini berisi data jenis kelamin nasabah, umur nasabah, pekerjaan nasabah, pernyataan tentang kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin dan kualitas produk. . Data responden penelitian ini diperlukan untuk menjelaskan hasil.

6.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Identitas Nasabah

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Dalam memilih dan memanfaatkan layanan perbankan syariah, perbedaan jenis kelamin dapat membuat perbedaan, khususnya di BSI KCP Rembang Sudirman. Ini karena pria dan wanita memilih hal yang berbeda berdasarkan tingkat kenyamanan, perasaan mereka, dan berdasarkan tingkat keyakinan mereka.

Tabel 6. 1 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	44	38,30
Perempuan	71	61,70
Total	115	100

Dari tabel diatas data diketahui bahwa sebanyak 115 responden (nasabah) Dengan total 71 responden atau 61,70 persen, mayoritas responden (nasabah) adalah perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa pembiayaan murabahah BSI KCP Rembang Sudirman lebih banyak digunakan oleh perempuan sebagai nasabah.

b. Responden Menurut Usia/Umur

Perilaku seseorang seringkali dapat dipengaruhi oleh perbedaan kondisi individu seperti usia. Hal ini dilakukan agar dapat ditentukan Kelompok usia mana yang paling mungkin memilih produk dari perbankan syariah. Adapun hasil kuesioner disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 6. 2 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan usia/umur

Umur Nasabah	Frekuensi	Persentase (%)
17-25 Tahun	37	32,20
26-35 Tahun	32	27,80
36-45 Tahun	25	21,70
46-55 Tahun	16	13,90
55 ke atas	5	4,30
Total	115	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden (nasabah) yang berusia 17-25 tahun sebanyak 37 orang atau 32,02% paling banyak menggunakan produk pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman. Hal ini cenderung responden (nasabah) yang berusia tersebut lebih memikirkan masa depan untuk mereka. Berdasarkan hasil tersebut bahwa yang berusia 17-25 tahun berpotensi untuk menggunakan produk pembiayaan.

c. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Rata-rata pendapatan bulanan responden (nasabah) bervariasi tergantung dari jenis pekerjaan yang mereka lakukan. Keputusan responden (nasabah) di BSI KCP Rembang Sudirman untuk melakukan pembiayaan sangat dipengaruhi oleh hal tersebut. karena juga berkaitan dengan kemampuan responden (nasabah) untuk mengembalikan pembiayaan.. Hasil kuesioner dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 6. 3 Hasil deskriptif responden (nasabah) berdasarkan hasil pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/ASN	20	17,40
Wirausaha	20	17,40
Wiraswasta	32	27,80
Karyawan Swasta	43	37,40
Total	115	100

Dari tabel diatas dapat diketahui sebanyak 43 orang atau 37,40% responden (nasabah) mayoritas bekerja sebagai karyawan swasta. Hal ini menunjukkan bahwa responden (nasabah) yang menjalankan tugasnya sebagai pegawai swasta memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk menjadi nasabah pembiayaan murabahah BSI KCP Rembang Sudirman.

6.2.2 Hasil Pengujian Variabel

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Mahendra, (2022) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Nasabah bank syariah umumnya merasa puas bila dilayani dengan baik oleh staf, seperti bila pembiayaan dilayani dengan cepat dan dengan sikap yang ramah. Indikator pernyataan berikut digunakan dalam kuesioner untuk mengukur kualitas layanan:

Tabel 6. 4 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator reliability

No.	Indikator variabel reliability	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Pihak bank menyampaikan informasi secara transparan	0	4,3	5	14,8	17	14,8	53	46,1	40	34,8	4,11	Tinggi
2.	Pihak bank melayani sesuai dengan janji	36	31,3	55	47,8	20	17,4	2	1,7	2	1,7	1,95	Rendah
	Total	36	35,6	60	62,6	37	32,2	55	47,8	42	36,5	3,03	Sedang

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.4 diatas dapat diketahui bahwa persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator reliability pada BSI KCP Rembang Sudirman menunjukkan rata – rata sebesar 3,03% berada di kategori sedang. Hal ini tentunya perlu diperbaiki kembali oleh pihak BSI sehingga indikator reliability akan meningkat di periode – periode berikutnya.

Tabel 6. 5 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator responsiveness

No.	Indikator variabel responsiveness	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Pihak bank melayani nasabah dengan cepat	41	35,7	47	40,9	12	10,4	14	12,2	1	0,9	2,02	Rendah
2.	Pihak bank tanggap dalam melayani nasabah	36	31,3	52	45,2	14	12,2	12	10,4	1	0,9	2,04	Rendah

Total	77	67	97	86,1	26	22,6	26	22,6	2	1,8	2,03	Rendah
-------	----	----	----	------	----	------	----	------	---	-----	------	--------

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.5 diatas dapat diketahui bahwa persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator responsiveness pada BSI KCP Rembang Sudirman menunjukkan jumlah rata – rata 2,03 % berada di kategori rendah. Hal ini tentunya perlu diperbaiki kembali oleh pihak BSI.

Tabel 6. 6 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator assurance

No.	Indikator variabel assurance	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Pihak bank memberikan solusi sesuai yang dibutuhkan nasabah	39	33,9	54	47,0	17	14,8	5	4,3	0	0	1,90	Rendah
2.	Staff melayani nasabah secara meyakinkan	0	0	4	3,5	19	16,5	61	53,0	31	27,0	4,03	Tinggi
	Total	39	33,9	58	50,5	36	31,3	65	57,3	31	27,0	2,97	Sedang

Sumber data : data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.6 diatas dapat diketahui bahwa persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator assurance pada BSI KCP Rembang Sudirman menunjukkan jumlah rata – rata sebesar 2,97% berada di kategori sedang. Hal ini tentunya perlu ditingkatkan Kembali agar penilaian responden (nasabah) dari indikator assurance agar tetap meningkat.

Tabel 6. 7 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator Emphability

No.	Indikator variabel emphability	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Staff berupaya memahami masalah nasabah	0	0	6	5,2	23	20,0	54	47,0	32	27,8	3,97	Tinggi
2.	Staff bank melayani dengan sungguh - sungguh	41	35,7	49	42,6	22	19,1	3	2,6	0	0	1,89	Rendah
	Total	41	35,7	55	47,8	45	39,1	57	49,6	32	27,8	2,93	Sedang

Sumber data : data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.7 diatas dapat diketahui bahwa persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator emphability pada BSI KCP Rembang Sudirman menunjukkan jumlah rata – rata sebesar 2,93% berada di kategori sedang. Hal ini tentunya perlu ditingkatkan Kembali oleh pihak bank agar indikator tersebut meningkat di periode – periode seterusnya.

Tabel 6. 8 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator tangibles

No.	Indikator variabel tangibles	Persepsi Nasabah										Mean (%)	Kategori
		STS		TS		N		S		SS			
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Formulir pengajuan pembiayaan tersedia secara lengkap	0	0	1	0,9	14	12,2	53	46,1	47	40,9	4,27	Sangat tinggi
2.	Sistem pembiayaan	31	27,0	55	47,8	22	19,1	6	5,2	1	0,9	2,05	Rendah

	mudah diakses secara online												
3.	Ruang pelayanan nasabah nyaman	35	30,4	54	47,0	18	15,7	8	7,0	0	0	1,99	Rendah
4.	Lokasi bank mudah dijangkau	0	0	4	3,5	19	16,5	54	47,0	38	33,0	4,10	tinggi
	Total	66	57,4	114	99,2	73	63,5	121	105,3	86	74,0	3,10	Sedang

Sumber data : data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.8 diatas dapat diketahui bahwa persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas pelayanan yang diukur dari indikator tangibles pada BSI KCP Rembang Sudirman menunjukkan jumlah rata – rata sebesar 3,10% berada di kategori sedang. Hal ini tentunya perlu ditingkatkan Kembali agar penilaian responden (nasabah) dari indikator tangibles agar tetap meningkat

b. Prosedur Pembiayaan

Nasabah yang tertarik dengan pembiayaan mencari proses yang cepat dan relatif mudah. Nasabah mungkin lebih cenderung menggunakan layanan perusahaan jika pembiayaan dicairkan dengan cepat dan mudah. Kuesioner menggunakan indikator pernyataan berikut untuk faktor prosedur pembiayaan:

Tabel 6. 9 Persepsi responden (nasabah) terhadap prosedur pembiayaan

No.	Indikator variabel prosedur pembiayaan	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Proses pengajuan pembiayaan mudah	0	0	4	3,5	24	20,9	52	45,2	35	30,4	4,03	Tinggi
2.	Pihak bank menetapkan syarat yang mudah dalam pengajuan pembiayaan	1	0,9	3	2,6	24	20,9	51	44,3	36	31,3	4,03	Tinggi
	Total	1	0,9	7	6,1	48	41,8	103	89,5	71	61,7	4,03	Tinggi

Sumber data : data diolah, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 6.9 di atas, persepsi responden (nasabah) terhadap prosedur pembiayaan di BSI KCP Rembang Sudirman tergolong tinggi dengan rata-rata sebesar 4,03%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembiayaan BSI KCP Rembang Sudirman relatif mudah bagi nasabah. karena orang lebih cenderung loyal pada bisnis jika proses penyaluran pembiayaan sederhana dan cepat.

c. Margin Pembiayaan

Nasabah akan tertarik untuk mengambil pembiayaan karena nilai margin yang rendah, kecepatan bank menanggapi permintaan pembiayaan, dan syarat dan ketentuan yang mudah. Indikator pernyataan berikut digunakan dalam faktor margin kuesioner:

Tabel 6. 10 Persepsi responden (nasabah) terhadap margin

No.	Indikator variabel margin	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Akad bagi hasil diinformasikan secara jelas	0	0	4	3,5	29	25,2	53	46,1	29	25,2	3,93	Tinggi
2.	Sistem bagi hasil ditentukan secara adil	0	0	2	1,7	36	31,3	49	42,6	28	24,3	3,90	Tinggi
3.	Margin bagi hasil BSI sesuai dengan harapan nasabah.	0	0	2	1,7	32	27,8	49	42,6	32	27,8	3,97	Tinggi
	Total	0	0	8	6,9	97	84,3	151	131,3	89	77,3	3,93	Tinggi

Sumber data : data diolah, 2023

Persepsi responden (pelanggan) terhadap margin di BSI KCP Rembang Sudirman pada tabel 6.10 di atas berada pada kategori tinggi dengan rata-rata sebesar 3,93 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju apabila margin yang diberikan BSI sesuai dengan harapan mereka. Semakin kecil harga margin yang diberikan maka semakin banyak juga minat nasabah mengambil pembiayaan.

d. Kualitas Produk

Produk perbankan mencapai kualitas dengan memenuhi semua harapan nasabah dan meningkatkan nilai produk atau layanan tersebut. Kualitas produk merupakan salah satu jenis nilai kepuasan yang kompleks. Ketika mereka membeli layanan perbankan, nasabah memberikan nilai tukar dan kemampuan pemecahan masalah.

Keuntungan yang akan diterima terkait dengan nilai yang diberikan nasabah. Kualitas produk akan mendekati tujuan dan kebutuhan. Semakin puas pelanggan dengan suatu produk, semakin besar kemungkinan mereka untuk membelinya lagi. Indikator pernyataan berikut digunakan dalam kuesioner untuk faktor kualitas produk:

Tabel 6. 11 Persepsi responden (nasabah) terhadap kualitas produk

No.	Indikator variabel kualitas produk	Persepsi Nasabah										Keterangan	
		STS		TS		N		S		SS		Mean (%)	Kategori
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
1.	Produk pembiayaan yang ditawarkan BSI sesuai dengan prinsip syariah.	0	0	4	3,5	24	20,9	52	45,2	35	30,4	4,03	Tinggi
2.	Nilai maksimal pengajuan pembiayaan tinggi.	28	24,3	44	38,3	27	23,5	12	10,4	4	3,5	2,30	Rendah
	Total	28	24,3	48	41,8	51	44,4	64	55,6	39	33,9	3,16	Sedang

Sumber data : data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6.11 di atas hasil persepsi responden (pelanggan) terhadap faktor kualitas produk BSI KCP Rembang Sudirman termasuk dalam kelompok sedang dengan rata-rata sebesar 3,16%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk di BSI KCP Rembang Sudirman berdasarkan hasil jawaban responden tersebut kualitas produk di BSI dapat diperbaiki lagi agar kualitas produk tersebut dapat meningkat di periode periode berikutnya.

6.3. Pembahasan

Berdasarkan jawaban kuesioner tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 115 responden menghasilkan indikator reliability berada di kategori sedang dengan rata – rata sebesar 3,03%, indikator responsiveness berada di kategori rendah dengan jumlah rata – rata 2,03%, indikator assurance berada di kategori sedang dengan jumlah rata – rata 2,97%, indikator emphability berada di kategori sedang dengan jumlah rata – rata 2,93% dan indikator tangibles berada di kategori sedang dengan jumlah rata – rata 3,10%. Indikator tersebut dimungkinkan menjadi beberapa penyebab kekecewaan nasabah atas pelayanan bank sehingga berdampak pada penurunan jumlah nasabah. Nasabah yang kurang merasa puas akan memberikan respon buruk dan dapat mempengaruhi calon nasabah lainnya atau tidak melakukan *reuse* atas pelayanan bank tersebut. Hal ini pada akhirnya akan menurunkan minat nasabah yang juga akan menurunkan pembiayaan, sehingga dapat diasumsikan bahwa pelayanan mempengaruhi minat nasabah. Nasabah cenderung tidak menggunakan produk pembiayaan murabahah jika pelayanan yang diterimanya berkualitas buruk, sedangkan nasabah yang memperoleh pelayanan prima lebih cenderung untuk melakukan pembiayaan kembali. Pertumbuhan pembiayaan murabahah juga akan terpengaruh jika minat nasabah terus meningkat.

Hal ini menguatkan temuan Ghozali (2021) bahwa ketertarikan nasabah terhadap pembiayaan murabahah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun. Prosedur Pembiayaan dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman

Menurut hasil kuesioner termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata 4,03%. Hal ini wajar karena proses pengajuan pembiayaan yang disediakan BSI tidak berbelit-belit dan bank memberikan syarat pengajuan pembiayaan yang mudah. lebih cenderung tertarik pada suatu produk atau layanan jika lebih mudah bagi mereka untuk mendaftar dan mendapatkan pembiayaan dari bank, yang pada gilirannya meningkatkan minat mereka dalam pembiayaan.

Penelitian Septi Wulandari (2018) digunakan untuk mendukung penelitian ini sebelumnya menunjukkan bahwa keputusan anggota untuk menerima pembiayaan dipengaruhi secara signifikan oleh prosedur pembiayaan.

2. Margin dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan nilai sebesar 3,93% berada di kategori tinggi. Hal ini tentunya margin yang diberikan oleh BSI sesuai dengan harapan nasabah dengan kualifikasi pada pernyataan bahwa akad bagi hasil yang diinformasikan secara jelas, sistem bagi hasil ditentukan secara adil dan margin bagi hasil sesuai dengan harapan nasabah. Ini menunjukkan bahwa minat nasabah meningkat saat margin berkurang. menggunakan produk pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.

Dalam penelitian sebelumnya yaitu oleh Layaman & Nilamsari, (2018)

yang menemukan bahwa tingkat nilai margin pada Bank Syariah Mandiri KC Majalengka mempengaruhi keinginan nasabah pembiayaan mikro.. Namun, riset Ghozali, (2021) menunjukkan bahwa minat nasabah terhadap BJB Syariah KCP Arjawinangun tidak terpengaruh oleh margin secara substansial..

3. Kualitas Produk dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman

Menurut hasil kuesioner, kualitas produk berada di kategori sedang memiliki nilai rata-rata 3,16. Sehingga, kualitas produk BSI KCP Rembang Sudirman harus ditingkatkan. Kualitas produk akan memungkinkan pelanggan untuk memenuhi tujuan dan kebutuhan mereka. Semakin puas pelanggan dengan suatu produk, semakin besar kemungkinan mereka untuk membelinya lagi. Berdasarkan hasil kuesioner responden ini menunjukkan bahwa mereka tidak puas dengan kualitas produk, yang menyebabkan penurunan jumlah nasabah menyebabkan pengurangan pendanaan.

Ada penelitian untuk mendukung hal ini yaitu yang dilakukan Terminanto (2019) sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada bank Mandiri Syariah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas produk. Namun penelitian Ghozali, (2021) Hal ini tidak didukung dengan bukti bahwa minat nasabah dalam menggunakan produk bank BJB Syariah tidak dipengaruhi oleh kualitas produk.

4. Hasil akumulasi kesimpulan perhitungan variabel

Dari jumlah keseluruhan perhitungan persepsi responden (nasabah) terhadap variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin dan kualitas

produk pada BSI KCP Rembang Sudirman dapat diakumulasi sebagai berikut.

Tabel 6. 12 hasil akumulasi kesimpulan perhitungan variabel

No.	Variabel	Jumlah nilai/jumlah indikator (%)	Rata – rata (%)	Kategori
1.	Kualitas pelayanan	34, 32	2,86	Sedang
2.	Prosedur pembiayaan	8,06	4,03	Tinggi
3.	Margin	11,8	3,93	Tinggi
4.	Kualitas produk	6,33	3,16	Sedang

Berdasarkan tabel 6.12 diatas dapat diketahui bahwa Variabel prosedur pembiayaan dengan rata-rata 4,03 berada di kategori tinggi , variabel margin dengan rata-rata 3,93 berada di kategori tinggi, variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata 2,86% berada di kategori sedang , dan variabel kualitas produk dengan rata-rata 3,16 berada di kategori sedang Dari data tersebut artinya 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk pada BSI KCP Rembang Sudirman perlu diperbaiki dan ditingkatkan Kembali dan 2 variabel lainnya yaitu prosedur pembiayaan dan margin perlu dijaga agar tetap pada kategori tinggi pada periode – periode berikutnya.

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan yang telah disebar sebanyak 115 responden menghasilkan nilai rata rata berdasarkan indikator reliability sebesar 3,03% berada di kategori sedang, responsiveness sebesar 2,03% berada di kategori rendah, assurance sebesar 2,97% berada di kategori sedang, emphability sebesar 2,93 berada di kategori sedang dan tangibles sebesar 3,10% berada di kategori sedang. Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak puas dengan layanan bank. Akibat hal tersebut terjadilah perubahan jumlah nasabah yang tidak stabil pada satu tahun terakhir. Terjadi stagnasi di bulan Juni sampai Agustus tahun 2021 dan terjadi di bulan Oktober sampai Desember 2021 dan bahkan penurunan juga ditemukan di beberapa periode yaitu pada bulan Mei tahun 2021 dan bulan Februari 2022. Hal ini menunjukkan bagaimana minat nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin besar minat nasabah terhadap pembiayaan murabahah BSI KCP Rembang Sudirman.
2. Prosedur pembiayaan menampilkan nilai rata-rata sebesar 4,03% dalam kategori tinggi berdasarkan hasil kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa faktor prosedur pembiayaan yang diterapkan oleh BSI KCP Rembang Sudirman tergolong mudah. Artinya prosedur pembiayaan berpengaruh dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang

Sudirman. Semakin mudah mekanisme pengajuannya semakin tinggi pula minat nasabah.

3. Berdasarkan hasil kuesioner faktor margin menunjukkan nilai rata-rata 3,93% hal ini menunjukkan bahwa faktor margin sesuai dengan harapan nasabah. Margin berpengaruh dalam meningkatkan pembiayaan di BSI KCP Rembang Sudirman. Nasabah lebih cenderung menggunakan produk pembiayaan murabahah semakin rendah harga margin yang ditawarkan.
4. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas produk berada di kategori cukup karena nilai rata – rata yang dihasilkan sebesar 3,16% didalam salah satu pernyataan kualitas produk mengenai nilai pengajuan pembiayaan menunjukkan hasil rendah. Nasabah lebih tertarik dengan produk pembiayaan murabahah BSI KCP Rembang Sudirman karena nilai pembiayaan yang ditawarkan meningkat.
5. Dari ke empat variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin dan kualitas produk dua diantaranya yaitu variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk masih berada di kategori rendah dan sedang sehingga perlu diperbaiki Kembali. Dan untuk dua variabel lainnya yaitu faktor margin dan prosedur pembiayaan sudah berada dikategori tinggi sehingga perlu ditingkatkan bagi BSI KCP Rembang Sudirman.

7.2 Rekomendasi

d. Bagi BSI KCP Rembang Sudirman

Service Quality merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman menurut penelitian yang telah dilakukan. Kualitas pelayanan merupakan fitur yang bisa dirasakan tetapi tidak bisa dilihat. Selain mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berkualitas tinggi dapat dikaitkan dengan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Nasabah lebih puas ketika pelayanan yang mereka terima berkualitas. Sumber daya manusia yang profesional juga harus digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sumber daya yang berkualitas akan menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga secara tidak langsung berdampak pada nilai perusahaan. Kualitas produk juga perlu ditingkatkan lagi, terutama terkait dengan indikator nilai permohonan pembiayaan. Profitabilitas bank meningkat secara proporsional dengan nilai pengajuan pembiayaan yang ditawarkan tinggi.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam meningkatkan pembiayaan Murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman.

BAB 8

REFLEKSI DIRI

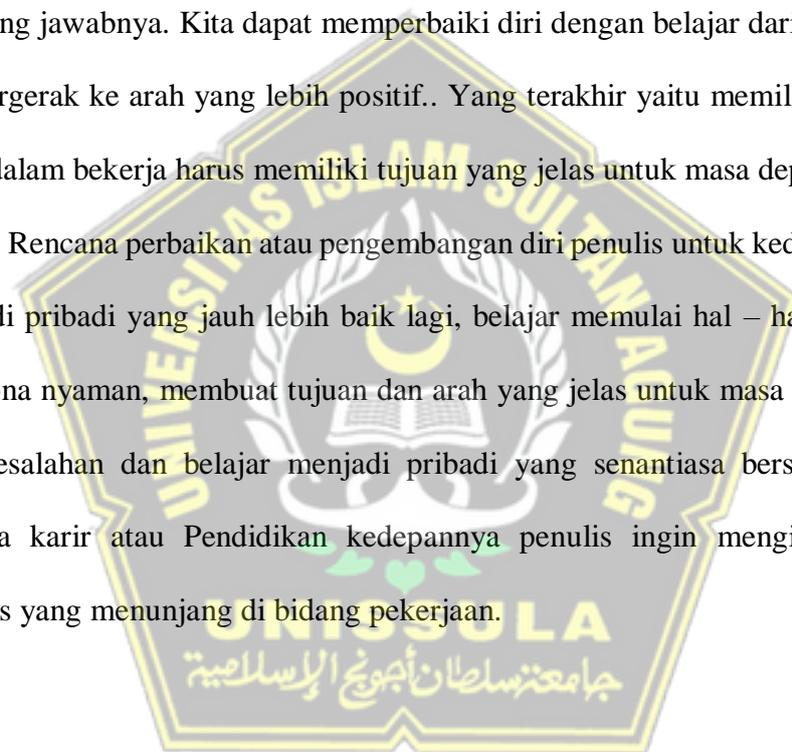
Hal – hal yang diterima oleh penulis selama magang diantaranya dapat belajar kerjasama dengan tim, mendapatkan ilmu baru serta wawasan yang belum didapatkan di bangku perkuliahan, dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di kampus dengan di tempat magang. Selain itu juga penulis diberikan tanggung jawab untuk membantu staff menyelesaikan pekerjaan di perusahaan. Dan yang terpenting yaitu penulis dapat terjun langsung di dunia pekerjaan dimana hal ini tidak didapatkan di perkuliahan.

Kegiatan magang juga dapat mengembangkan softskill yang dimiliki yaitu dapat memmanagemen waktu. Manajemen waktu yang dimaksudkan disini adalah membagi waktu antara mengerjakan tugas di perusahaan dan tugas di perkuliahan. Selain manajemen waktu penulis belajar untuk berkomunikasi baik dengan staff maupun dengan nasabah. Kemudian selama magang penulis juga dapat belajar beradaptasi dengan banyak orang. Kekurangan soft skill yang dimiliki penulis selama magang yaitu kurang berani memberikan ide dalam menyampaikan pendapat untuk menyelesaikan masalah di tempat magang.

Kemampuan kognitif yang didapatkan penulis selama magang yaitu belajar untuk memecahkan suatu masalah dan juga belajar untuk membangun suatu ide atau gagasan yang dipraktikkan di tempat magang. Kekurangan kemampuan kognitif yang dimiliki penulis yaitu beberapa ilmu yang didapatkan dikampus tidak sesuai dengan yang dipraktikkan di tempat magang.

Kunci sukses dalam bekerja menurut penulis yaitu yang pertama disiplin. Yang kedua yaitu tanggung jawab, tanggung jawab dalam pekerjaan merupakan faktor penting yang menunjukkan seseorang berkualitas atau tidak. Tanggung jawab yang dimaksudkan adalah dapat menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan selama bekerja. Yang ketiga yaitu berlatih dari kesalahan, sebagian orang jika telah melakukan kesalahan mereka jadi putus asa dan tidak melakukan kewajiban dan tanggung jawabnya. Kita dapat memperbaiki diri dengan belajar dari kesalahan itu dan bergerak ke arah yang lebih positif. Yang terakhir yaitu memiliki goals yang jelas, dalam bekerja harus memiliki tujuan yang jelas untuk masa depan nanti.

Rencana perbaikan atau pengembangan diri penulis untuk kedepannya yaitu menjadi pribadi yang jauh lebih baik lagi, belajar memulai hal – hal baru, keluar dari zona nyaman, membuat tujuan dan arah yang jelas untuk masa depan, belajar dari kesalahan dan belajar menjadi pribadi yang senantiasa bersyukur. Untuk rencana karir atau Pendidikan kedepannya penulis ingin mengikuti spesialis khursus yang menunjang di bidang pekerjaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55–61.
https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305
- Afrida, Y. (2016). Analisis Pembiayaan Murabahah Di Perbankan Syariah. *Jebi (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 1(2), 155–166.
<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/jebi/article/view/32>
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 84–95.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>
- Bakhri, S., Aziz, A., & Sarinah, R. (2020). Pengetahuan dan Motivasi untuk Menumbuhkan Minat Berinvestasi pada Mahasiswa. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 15(2), 60–73.
<https://doi.org/10.32534/jv.v15i2.1175>
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162.
<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Fanny Yunita Sri Rejeki. (2013). Akad Pembiayaan Murabahah Dan Praktiknya Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Manado. *Lex Privatum*, 1(2), 145899.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Ghozali, M. (2021). Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah. *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 65.
<https://doi.org/10.24235/dimasejati.v3i1.8566>
- Ghozal, M., & Roficoh, L. W. (2015). Kepatuhan Syariah Akad Murabahah Dalam Konsep Pembiayaan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *SyriaStudies*, 7(1), 37–72.
- Ika, & Alawiyah, T. (2016). Konsep Produk Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Syari'Ah. *Mahkamah*, 1(1), 223–256.

- Mahendra, Y. I. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Kc Lubuk Pakam)*. 2, 1–14.
- Mardatillah, V., & Susanto, R. (2022). *Prosedur Pembiayaan Mudharabah Pada Pt. Bank Bsi Tbk Kc Padang Vira. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 21.
- Muttaqin, A., & Dinaratu, D. A. (2017). Kualitas Produk, Pelayanan dan Nilai Syariah terhadap Persepsi Mahasiswa Ekonomi Islam untuk Menjadi Nasabah Bank Syariah. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 196. <https://doi.org/10.22219/jes.v2i2.5106>
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Qodriyah, I. L. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung Di Bank Muamalat Cabang Madiun*. 1–13.
- Ramadani, O. V., Kadir, A. R., & Sanusi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke. *Hasanauddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, Vol. 2. No, 65–75.
- Roficoh, M. G. dan L. W. (2019). Kepatuhan Syariah Akad Murabahah Dalam Konsep Pembiayaan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *HUMANFALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(1), 55.
- Semaun, S., Warda, D., Sekolah, B., Agama, T., & Negeri, I. (2015). *Analisis Perbandingan Penentuan Profit Margin Pada Bank Syariah Dan Bunga Pada Bank Konvensional*.
- Sujono, R. I., & Wibowo, F. W. (2020). Marketing Mix Dan Tingkat Margin Dalam Pengambilan Keputusan Pembiayaan Pada Nasabah Bank Syariah. *El Dinar*, 8(1), 37. <https://doi.org/10.18860/ed.v8i1.7431>
- Terminanto, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cengkareng. *Zhafir / Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, 1(2), 119–134.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Ghozali, M. (2021). Faktor Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Margin Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah.

Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 65.
<https://doi.org/10.24235/dimasejati.v3i1.8566>

- Ilyas, R. (2015). *Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah ' ah A .
 Pendahuluan Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu
 agen pembangunan (agent of development). Hal ini dikarenakan adanya
 fungsi utama dari perbankan itu sendiri , yaitu sebagai lembaga yan.* 9(1),
 183–204.
- Jaelani, Y. (2019). *Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi Pengaruhnya Terhadap
 Kinerja Karyawan RKM FO Keramik Bandung.* 33–49.
- Layaman, L., & Nilamsari, P. (2018). Analisis Pengaruh Margin Dan Personal
 Selling Terhadap Minat Nasabah. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan
 Perbankan Syariah 'ah*, 10(1), 81. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.1694>
- Mahendra, Y. I. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan
 Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Kc
 Lubuk Pakam).* 2, 1–14.
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di
 Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Septi Wulandari, A. H. K. (2018). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Prosedur
 Pencairan Pembiayaan Terhadap Keputusan Anggota Koperasi Mengambil
 Pembiayaan. *Iqtisad*, 5(1). <https://doi.org/10.31942/iq.v5i1.2212>
- Terminanto, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Lokasi
 Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang
 Cengkareng. *Zhafir | Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*,
 1(2), 119–134. <https://doi.org/10.51275/zhafir.v1i2.153>