

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NASABAH MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK
SYARIAH MANDIRI KC TANJUNG**

SKRIPSI

OLEH

ERLA SHARFINA PERMATA NOOR



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019/1440 H**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NASABAH MEMILIH
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK
SYARIAH MANDIRI KC TANJUNG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh

**Erla Sharfina Permata Noor
1501161258**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini: 4

Nama : Erla Sharfina Permata Noor
NIM : 1501161258
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 28 Desember 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, April 2019

Yang membuat pernyataan.

Tanda tangan



Erla Sharfina Permata Noor

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah
Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di
Bank Syariah Mandiri KC Tanjung

Ditulis oleh : Erla Sharfina Permata Noor

N I M : 1501161258

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

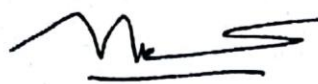
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 28 Desember 1998

Alamat : Jl. Kenanga No. 46 RT. X Tanjung Tabalong

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, April 2019

Pembimbing I,



Dra. Hj. Noorwahidah, M. Ag.
NIP. 19610625 198603 2 003

Pembimbing II,



Yulia Hafizah, S.H., M.El.
NIP. 19790724 2005012014

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



H. Huda Fauzidi Asnawi, Lc, M.SI
NIP. 19790904 10 200501 1 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung, ditulis oleh Erla Sharfina Permata Noor, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

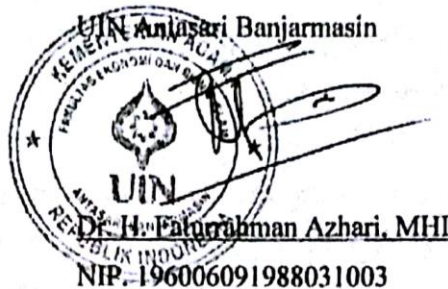
Hari : Senin

Tanggal : 22 April 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 84 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fatmahan Azhari, MHI

NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary/AZ, M.A.

(Ketua)

2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag.

(Anggota)

3. Yulia Hafizah, S.HI., M.EI

(Anggota)

4. Lutpi Sahal, S.HI., M.SI

(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Erla Sharfina Permata Noor. 2019. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra.Hj.Noorwahidah,M.Ag. (II) Yulia Hafizah, S.HI, M.EI.

Kata Kunci: pembiayaan murabahah, kualitas pelayanan, harga

Penelitian ini dilakukan di daerah Tanjung Tabalong karena banyaknya minat masyarakat terhadap pembiayaan murabahah, didukung dengan dibangunnya pusat kuliner di tengah kota yang terletak di jalan kenanga kota Tanjung. Hal tersebut dapat memotivasi masyarakat untuk membangun usaha. Dengan ini, Bank Syariah Mandiri KC Tanjung menyediakan produk pembiayaan murabahah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Kalimantan Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang diteliti secara langsung di lapangan dengan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian ini dan bersifat kuantitatif. Penelitian ini ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yang menggunakan produk pembiayaan murabahah dengan teknik pengambilan sampel, dan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 30 orang. Serta menggunakan data primer yang merupakan data dari hasil pengisian kuisioner.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2). Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), hal ini dapat dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $4,733 > 3,35$ dengan nilai signifikansi $(0,017) < \alpha (0,05)$. Dimana F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} pada sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan. (2) Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara parsial dengan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,692 > 2,051$, pada variabel harga tidak terdapat pengaruh secara parsial dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-1,691 < 2,051$. (3) Terdapat variabel yang dominan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung yaitu variabel kualitas pelayanan dengan persentase 19,04%. (4) Bank Syariah KC Tanjung dalam segi kualitas pelayanan telah sesuai dengan ajaran Islam dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Adapun dari segi harga yang ditetapkan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, dan pandangan Islam terhadap biaya administrasi pada pembiayaan murabahah diperbolehkan dengan panduan fatwa DSN MUI dan hal tersebut juga diperbolehkan menurut pendapat beberapa ulama.

MOTTO

If you can't stop thinking about it, don't stop working for it and make
a good time management for your target then never give up!!!

PERSEMBAHAN

Beryukur kepada Allah SWT taburan cinta dan kasih sayang- Mu telah memberikanku kekuatan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

*Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mama dan abah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk mama dan abah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik
Terima Kasih mah.... Terima Kasih bah...*

*Untuk sahabat dinda, azizah sahabat dari zaman SMA terimakasih banyak atas dukungan, nasehat, motivasi, dan selalu ada disetiap aku memerlukan tempat untuk meluapkan semua keluhan yang sedang dirasakan kalian sabar menghadapi ceritaku yang kadang membuat kalian khawatir dan teman-teman yang telah membantu pembuatan skripsi ini dan berkat doa kalian juga akhirnya tugas akhir ini terselesaikan.
Sekali lagi terimakasih banyak ☺*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI, dan Yusuf Asyahri, SE., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Yulia Hafizah, S.HI, M.EI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag., selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapak, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, April 2019

Penulis



(Erla Sharfina Permata Noor)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf latin dalam skripsi ini berpedoman pada surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta'qqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salad, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ـ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	<i>ā- yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	<i>û - furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	Ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول		Ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawi al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latarbelakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Oprasional	7
F. Kajian Pustaka	9
G. Kerangka Berfikir	15
H. Hipotesis Penelitian	16
I. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Kualitas Layanan.....	19
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	19
2. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	20

3. <i>Assurance</i> (Pemahaman).....	21
4. <i>Emphaty</i> (Empati)	22
B. Harga	22
1. Biaya Administrasi.....	23
C. Keputusan Nasabah	25
1. <i>Interest</i> (Ketertarikan).....	26
2. <i>Decision</i> (Keputusan).....	27
3. <i>Action</i> (Tindakan).....	27
D. Pembiayaan Murabahah.....	27
1. Penegertian Murabahah.....	27
2. Dasar Hukum Murabahah	28
3. Syarat Murabahah	35
4. Rukun Murabahah.....	36
5. Skema Pembiayaan Murabahah	37
6. Jenis-Jenis Murabahah	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitan.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Desain Pengukuran	45
G. Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
I. Tahapan Penelitian.....	56
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	58
A. Objek Penelitian.....	58
1. Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.....	58
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Tanjung	59

3. Motto Bank Syariah Mandiri KC Tanjung	59
4. Produk Pembiayaan Murabahah Bank Syariah Mandiri KC Tanjung	59
B. Hasil Data Penelitian	60
1. Karakteristik Responden.....	60
C. Analisa Data	62
1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden	63
2. Uji Validitas	76
3. Uji Reliabilitas	77
4. Uji Asumsi Klasik.....	78
5. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
6. Analisis Koefisien Determinasi	81
7. Pengujian Hipotesis	82
a. Uji Parsial	82
b. Uji Simultan.....	85
c. Penentuan Variabel Dominan	85
D. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	96
A. Simpulan.....	96
B. Saran.....	97
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1.....	12
2. Tabel 3.1.....	46
3. Tabel 3.2.....	47
4. Tabel 4.1.....	60
5. Tabel 4.2.....	61
6. Tabel 4.3.....	62
7. Tabel 4.4.....	63
8. Tabel 4.5.....	64
9. Tabel 4.6.....	64
10. Tabel 4.7.....	65
11. Tabel 4.8.....	66
12. Tabel 4.9.....	66
13. Tabel 4.10.....	67
14. Tabel 4.11.....	68
15. Tabel 4.12.....	69
16. Tabel 4.13.....	69
17. Tabel 4.14.....	70
18. Tabel 4.15.....	71
19. Tabel 4.16.....	71
20. Tabel 4.17.....	72
21. Tabel 4.18.....	73
22. Tabel 4.19.....	74
23. Tabel 4.20.....	75
24. Tabel 4.21.....	76
25. Tabel 4.22.....	77
26. Tabel 4.23.....	78
27. Tabel 4.24.....	80
28. Tabel 4.25.....	82
29. Tabel 4.26.....	83

30. Tabel 4.27.....	84
31. Tabel 4.28.....	85

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1	37
2. Gambar 2.2	39
3. Gambar 2.3	40
4. Gambar 4.1	79
5. Gambar 4.2	79