



**PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN
RUMAH (KPR) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK DKI SYARIAH KCP MATRAMAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah**

Disusun Oleh :

Nama : SYAFRIL PAJAR

NPM : 2014570102

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1440 H/2019 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syafril Pajar

Npm : 2014570102

Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah

(KPR) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah
KCP Matraman, Jakarta Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaigus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya da tidak ada paksaan.

Jakarta,

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green 5000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'TERAI MPPEL', 'DEAFF008842956', '5000', and 'RUPIAH'.

Syafril Pajar

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah KCP Matraman**” yang disusun oleh **Syafril Pajar**, Nomor Pokok Mahasiswa **2014570102** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada sidang skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta,
Pembimbing,



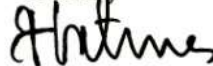
Hamli Syaifullah, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI






Skripsi yang berjudul Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah KCP Matraman. Disusun oleh: Syafril Pajar, Nomor Pokok Mahasiswa: 2014570102. Telah diujikan pada hari/tanggal: telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (Munaqasah) Faakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan



Rini Fatma Kartika, S.Ag.,M.H

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag.,M.H</u> Ketua		10-4-2019
<u>Drs. Tajudin, MA</u> Sekretaris		3-4-2019
<u>Hamli Syaifullah, M.Si</u> Pembimbing		10-4-2019
<u>Drs. Isa Anshori, MA</u> Penguji I		9-4-2019
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag.,M.H</u> Penguji II		10-4-2019

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah
Skripsi 6 Maret 2019

Syafril Pajar
2014570102

PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK DKI SYARIAH KCP MATRAMAN

xiii + 75 halaman + 11 Tabel + 3 Gambar + 10 lampiran

ABSTRAK

Kebutuhan manusia yang mengeluarkan biaya yang sangat banyak itu berupa kebutuhan pokok papan. Karena papan merupakan kebutuhan berupa tempat tinggal yaitu sebagai tempat berlindung. Seiring dengan mahalanya biaya untuk memenuhi kebutuhan pokok yang berupa papan, maka pemerintah menunjuk lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan jasa berupa kredit pemilikan rumah (KPR). Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi bank.

Jenis penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dihasilkan berwujud angka-angka hasil perhitungan atau pengukuran. Dengan pendekatan kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh variabel X (Produk pembiayaan KPR) terhadap Y (Kepuasan Nasabah).

Dari hasil perhitungan persamaan regresi $Y = 9,602 + 0,568X$. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 50 nasabah dari jumlah populasi 575nasabah. Berdasarkan output persamaan regresi diatas dapat diketahui nilai Thitung lebih besar daripada Ttabel yaitu sebesar $7,069 > 2,008$ dengan nilai signifikansi $0,000 = 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Artinya, terdapat pengaruh produk pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah. Dari perhitungan diatas didapatkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 51%. Hal ini mempunyai arti bahwa pembiayaan KPR mempunyai pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 49 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Kata kunci : Pembiayaan KPR dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang Maha Esa, Maha Bijaksana, serta Maha Segalanya telah melimpahkan berkah, karunia, pengetahuan, serta memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tiada daya dan karunia kecuali dengan ridha-Mu. Adapun skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) pada program studi manajemen perbankan syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Meskipun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin agar dalam penulisan ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya rekan mahasiswa/mahasiswi Universitas Muhammadiyah Jakarta. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Syaiful Bakhri, S.H.,M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag.,MH., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Nurhidayat, S.Ag.,M.M., Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Hamli Syaifullah, M.Si. dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penyusun selama penyusun menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Pimpinan dan karyawan Bank DKI Syariah KCP Matraman, Jakarta Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan skripsi penulis.

7. Ayah dan Ibu yang tidak henti-hentinya mendoakan, memberikan kasih sayang, pengorbanan yang tidak terniali harganya, dan selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu. Terimakasih untuk semua. penyusun sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan. Semoga budi baik mereka diterima Allah SWT dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

Akhirnya penulis panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT yang sangat mendalam dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pada semua pihak pada umumnya.

Jakarta, 7 Maret 2019

Syafril Pajar

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR, HIPOTESIS	
A. Landasan Teoritis	9
1. Bank Syariah	9
a. Sejarah Bank Syariah	9
b. Tujuan Didirikan Bank Syariah di Indonesia.....	10
c. Landasan Hukum Bank Syariah di Indonesia	12
d. Fungsi Bank Syariah	14
e. Tugas Bank Syariah	15
f. Prinsip Bank Syariah dalam Menjalani Usaha.....	17
2. Pembiayaan	20
a. Pengertian Pembiayaan	20

b. Unsur – unsur Pembiayaan	21
c. Jenis-jenis Pembiayaan	23
3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah	27
a. Pengertian KPR Syariah.....	27
b. Manfaat KPR Syariah	29
c. Persyaratan Umum KPR Syariah	29
4. Kepuasan Nasabah	30
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	30
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	32
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	34
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu	41
C. Metode Penelitian.....	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	54
1. Profil Singkat Bank DKI Syariah.....	54
2. Visi dan Misi DKI Syariah.....	55
3. Sejarah DKI Syariah	58
4. Nilai-nilai Budaya Kerja Baru Bank DKI Syariah Profesional	59

5. Struktur Organisasi.....	62
B. Hasil Persyaratan Analisis.....	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Realibilitas	64
C. Pengujian Hipotesis.....	68
1) Hipotesis Regresi Linier Sederhana	69
2) Uji Hipotesis Signifikasi	70
3) Uji Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi	71
4) Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen Penelitian Variabel Pembiayaan KPR	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Pembiayaan KPR	63
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.4	Koefisien realibilitas	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas Instrumen	64
Tabel 4.6	Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test..	65
Tabel 4.7	Output Uji Linieritas	66
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas.....	66
Tabel 4.9	ingkasan Hasil Uji Linieritas	67
Tabel 4.10	Output Regresi Linier Sederhana.....	69
Tabel 4.11	Output Koefisien Korelasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik	34
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini hampir seluruh lapisan masyarakat baik dari kalangan atas maupun kalangan menengah ke bawah yang kesehariannya menggunakan jasa perbankan untuk melakukan transaksi baik simpan pinjam maupun jasa lainnya yang berkaitan dengan keuangan. Akan tetapi tidak sedikit tergiur dengan bunga besar Bank tanpa menoleh pada hukum halal haram dalam pandangan syariat Islam terlebih dahulu, sehingga yang diperoleh hanyalah keuntungan duniawi saja. Namun, tidak ukhrowinya.

Namun semakin pentingnya bank untuk kebutuhan masyarakat dan meningkatnya perokonomian, maka diketahuilah pula bahwa fungsi bank yaitu sebagai penghimpunan dana bagi masyarakat serta menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat. Penyaluran dana yang diberikan bank kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Begitu pula penelitian ini dilakukan pada bank Syariah yang salah satu produknya adalah kredit. Dimana hingga saat ini sebagian besar kemungkinan bank menganggap bahwa pemasukan operasional yang paling utama berasal dari produk kredit. Tapi sebenarnya kredit merupakan salah satu aktiva yang memiliki resiko terbesar yang berakibat buruk pada bank yaitu berpengaruh terhadap kesehatan bank dan kelangsungan hidup bank tersebut. dengan begitu sebuah

bank dalam memberikan suatu kredit haruslah berhati – hati yaitu dengan memberikan kualitas baik dan sesuai pada prosedur – prosedur kredit

Semakin besar tingkat penjualan kredit yang terjadi maka semakin besar pula investasi yang di miliki oleh bank tersebut. Dan berpengaruh juga terhadap kelangsungan arus perdagangan di Indonesia yang menjadi lancar. Kredit juga merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan kebutuhan masyarakat yang diketahui tidak terbatas, dan merupakan makhluk Homo Economicus yang berusaha untuk selalu memenuhi keinginan akan kebutuhannya. Begitu pula dengan manusia yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya, sedangkan dalam memenuhi kebutuhan tersebut sangatlah sulit. Oleh karena itu dengan adanya pelayanan yang berupa kredit dapat membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Seperti yang diketahui bahwa tingkat pertumbuhan penduduk semakin tinggi, maka mempengaruhi juga dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kebutuhan hidup itu berupa pangan, papan dan sandang yang merupakan hal pokok yang harus dipenuhi. Kenyataannya untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia harus mengeluarkan biaya yang sangat banyak. Kebutuhan manusia yang mengeluarkan biaya yang sangat banyak itu berupa kebutuhan pokok papan. Karena papan merupakan kebutuhan berupa tempat tinggal yaitu sebagai tempat berlindung. Seiring dengan mahalnya biaya untuk memenuhi kebutuhan pokok yang berupa papan, maka pemerintah menunjuk lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan jasa berupa kredit pemilikan rumah

(KPR).¹ Kredit pemilikan rumah merupakan jenis kredit konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk membiayai barang dan jasa yang dapat memberikan kepuasan secara langsung. Kredit pemilikan rumah diberikan oleh lembaga keuangan dengan tujuan untuk memudahkan manusia dalam membangun rumah, merenovasi, membeli atau memperluas tanah dengan pembayaran yang dapat diangsur setiap bulan dengan pembayaran yang ringan. Dengan begitu kredit pemilikan rumah ini sangat banyak diminati oleh para nasabah, yang mengakibatkan terjadinya kenaikan turunya rasio Non Performing Loan (NPL) yang tidak terduga oleh bank.

Salah satu sisi lain layanan Konsumen OJK menerima layanan konsumen terkait KPR yang meningkat dalam kurun waktu tahun 2014-2017.

Layanan	2014	2015	2016	s.d. 31 Juli 2017
Penerima Informasi (laporan)	4	12	215	118
Pemberian Informasi (pertanyaan)	1	4	152	163
Indikasi Pengaduan	1	8	34	49
Pengaduan	6	1	8	3
Total	12	25	409	333

Sumber Data: OJK 2014-2017

Berdasarkan data tersebut di atas, jumlah layanan terkait KPR tahun 2016 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 409 layanan dari tahun sebelumnya yang hanya tercatat sebanyak 25 layanan. Selanjutnya pada tahun

¹ Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol.2 No.2 Februari 2015.

2017, layanan terkait KPR juga masih tinggi dimana sampai dengan 31 Juli 2017, layanan terkait KPR yang di terima OJK telah mencapai 333 layanan.²

Bank DKI Syariah sebagai salah satu Unit Usaha Syariah (UUS) milik Bank DKI yang merupakan Bank Umum dan Badan Usaha Milik Daerah yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PD Pasar Jaya. Bank DKI Syariah yang menghasilkan berbagai produk, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam kegiatan keuangan. Salah satu produk yang dihasilkan oleh Bank DKI Syariah adalah produk KPR iB yang membantu masyarakat dalam mewujudkan memiliki rumah impian.

Namun, tidak hanya Bank DKI Syariah yang mengeluarkan produk KPR, tapi Bank lain seperti BTN Syariah, BNI syariah, Mandiri Syariah dan lainnya. KPR iB Bank DKI Syariah bertujuan untuk pembelian rumah baru atau lama, ruko, rukan, apartemen, rusun dan kavling siap bangun (KSB), pembangunan atau renovasi dan take over. Dengan keuntungan yang ditawarkan berupa, jumlah angsuran per bulan nasabah yang menentukan, proses cepat dan mudah, angsuran fixed/tetap sampai dengan pembiayaan lunas, marjinal kompetitif, pelunasan sebelum akhir masa pembiayaan tidak dikenakan pinalti.³

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan dan banyaknya perbankan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, baik itu bank umum atau bank yang membuka unit usaha syariah, maka muncul banyak tantangan bagi bank untuk

² Statistik Layanan Konsumen OJK, diakses dari: <http://www.hfis-smf.co.id/smf-highlight/> (18 Desember 2018)

³<http://bankdkisyariah.co.id/index.php/produk-layanan/produk-pembiayaan/kpr-ib>.
Diakses 30 November 2018

dapat memberi kepuasan pelayanan terbaik dalam produk maupun jasa yang ditawarkan pada nasabah. Sehingga masyarakat dapat mempercayakan pengelola keuangannya dengan memilih bank yang nyaman dan mudah.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan.⁴

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi bank. Hal ini menjadikan kepuasan nasabah menjadi penting berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan bank.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu adanya penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan produk KPR di Bank DKI Syariah. Dari latar belakang tersebut, peneliti merumuskan judul: **“PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KPR (KREDIT PEMILIKAN RUMAH) TERHADAP KEPUASAN NASABAH: STUDI KASUS BANK DKI SYARIAH”**.

⁴ M. Syaifei'I Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), hlm. 16

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, untuk lebih lanjut dalam pembahasan ini dapat diketahui pokok masalah yang ada sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan KPR pada Bank Syariah.
2. Fluktuasi suku bunga yang mengakibatkan orang berpikir ulang untuk menggunakan KPR di Bank Syariah.
3. Risiko imbal hasil.
4. Risiko akad di bank syariah.
5. Pelayanan bank syariah yang kurang maksimal.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini, agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pembahasan, maka adanya batasan masalah dalam pokok permasalahan skripsi:

1. Bank DKI Syariah KCP Matraman.
2. Nasabah yang melakukan pembiayaan KPR dari tahun 2017 Hingga 2018.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh keberadaan Produk Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank DKI Syariah KCP Matraman ?

E. Kegunaan Penelitian

Dengan ditulisnya skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sekurang-kurangnya:

1. Kegunaan dari segi teoritis

Kegunaan penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana pentingnya pengaruh produk pembiayaan KPR iB dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan produk perbankan syariah sehingga berdampak positif bagi kesejahteraan perekonomian nasional.

2. Kegunaan dari segi praktis

- a. Dengan penelitian ini bisa kita ambil manfaat dalam menggunakan produk dan jasa perbankan syariah.
- b. Tulisan ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi masyarakat dan dapat digunakan dalam menggunakan perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memperoleh gambaran mengenai pembahasan masalah yang sistematis dalam skripsi ini, maka penulis menyajikan ke dalam lima bab yang saling berhubungan satu dengan yang lain sebagai berikut:

BAB I : Penndahuluan Berisi tujuh sub bab, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teoritis Kerangka berfikir, hipotesis Berisi empat sub Bab yaitu, kerangka teoritik, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III : Metodologi Penelitian Mencakup tujuan operasional penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode dan sifat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian Penulis pada bab IV ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran Dalam bab ini, penulis menjelaskan kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan yang berharga bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR, HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Bank Syariah

a. Sejarah Bank Syariah

Pada umumnya yang dimaksud Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya berdasarkan dengan prinsip-prinsip Syariah⁵. Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Syariah berarti bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Syariah, yakni mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Sedangkan pengertian "Muamalah adalah aturan-aturan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam kaitan dalam pemutaran harta"⁶. Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual beli, *rahan*, *hawalah*, *syirkah*, *ijarah* dan sebagainya.

Perbankan adalah salah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang, di dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai

⁵ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.5.

⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.7.

syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah SAW.

Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Yang dikenal dengan julukan Al-Amin, dipercaya oleh masyarakat Mekkah menerima simpanan harta, sehingga pada saat terakhir sebelum Rasul Hijrah ke Madinah, beliau meminta Sayyidina Ali RA untuk mengembalikan semua titipan itu kepada yang memilikinya⁷. Ada sahabat yang melaksanakan fungsi menerima titipan harta, ada sahabat yang melaksanakan fungsi pinjam meminjam uang, ada yang melaksanakan fungsi pengiriman uang, dan ada pula yang memberikan modal kerja⁸. Di dalam operasionalnya Bank Syariah harus mengikuti atau berpedoman kepada praktek-praktek usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah, bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha baru sebagai hasil *ijtihad* para ulama atau cendikiawan Muslim yang tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist.

b. Tujuan didirikan bank syariah di Indonesia

Perbankan syariah sebagaimana dijelaskan dalam pasal 3 UU perbankan syariah, bertujuan “Menunjang pelaksanaan pembangunan

⁷ Sami Hamoud, *Islamic Banking, Arabian Information Ltd*, Lodon, 1985

⁸ Adiwarman A. Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta, Rajawali Press, 2004) h.

nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebhersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat”. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqamah*)” (Pasal 3 UU Perbankan syariah dan Penjasannya). Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan Bank Syariah didirikan. Tujuan perbankan syariah didirikan dikarenakan pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan, karena Allah SWT memerintahkannya, sebagaimana firman-Nya dalam surat (QS. Al-Baqarah 2 : 275).

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَّا يَفْقَهُونَ 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 (البقرة: ٢٧٥)

“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila, keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata jual beli itu sama dengan riba, padahal allah telah menghalalkan jual beli dan megharamkan riba, orang-orang yang telah sampai kepadanya laranagan dari tuhanNya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang laranagan); dan urusannya (terserah) kepada allah, orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni neraka; mereka kekal didalamnya”. (QS. Al-Baqarah : 275)⁹.

⁹ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30, Penerjemah : Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an, (Jakarta: Mekar Surabaya, 2008), h. 75.

Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga¹⁰. Sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam dan sesuai dengan situasi dan kondisi di Indonesia, maka Bank Syariah ini mempunyai tujuan umum sebagai berikut:¹¹

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat, sehingga kian berkurang kesenjangan sosial ekonomi, melalui peningkatan kesempatan kerja.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan bidang ekonomi keuangan, yang selama ini diketahui masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan prinsip efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menjalankan usaha-usaha ekonomi rakyat, antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil.

c. Landasan Hukum Bank Syariah di Indonesia

Musyawahar nasional MUI tersebut mendorong diterapkannya prinsip “bank bagi hasil” dalam UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan. Dengan aturan pelaksanaan berupa peraturan pemerintah (PP) No. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil,

¹⁰ Arifin Zainul, *Bank Islam Versus Bank Konvensional*, Republika, Senin 10 Juni 2002

¹¹ Mochammad Parmudi, *Sejarah dan Doktrin Bank Islam*, (Yogyakarta: Kutub, 2005), h.61.

maka lahirnya bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Dengan diperkenankan kegiatan operasional bank syariah tersebut, maka dalam sistem perbankan Indonesia di akui adanya dua sistem perbankan (*dual banking system*), yaitu bank syariah dan bank konvensional.

Lebih lanjut eksperimen *dual banking system* di Indonesia berpuncak pada tahun 1998 dengan lahirnya UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Disamping itu, dalam UU perbankan tersebut diizinkan pula bank umum konvensional membuka unit usaha syariah (*dual system bank*). Dengan adanya regulasi *dual system bank* ini memicu ekspetasi industry perbankan syariah nasional secara signifikan setelah mengalami stagnasi selama 7 tahun. Pada sisi lain, UU No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU No.3 tahun 2004 (UU BI), menegaskan bertanggung jawab bank sentral atas *regulasi* dan *supervise* system perbankan nasional termasuk bank syariah. Dengan UU BI ini, bank sentral juga mendapat kewenangan untuk pengelolaan moneter secara syariah.

Tugas pokok tersebut mempertegas bahwa Bank Indonesia berkewajiban mengembangkan bank syariah dengan menyusun ketentuan dan menyiapkan infrastruktur yang sesuai dengan karakteristik bank syariah. Dengan dukungan ketentuan perundang-undangan tersebut dan mulai bermunculan keinginan pendirian bank

syariah di berbagai kalangan. BI pada umumnya yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya berdasarkan dengan prinsip-prinsip Syariah¹².

Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Syariah berarti bank yang tata cara beroprasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Syariah, yakni mengacu kepada A-Qur'an dan Al-Hadist. Sedangkan pengertian "Muamalah adalah aturan-aturan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam kaitan dalam pemutaran harta".¹³ Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual beli, *rohan*, *hawalah*, *syirkah*, *ijarah* dan sebagainya.

d. Fungsi Bank Syariah

Menurut UU No. 21/2008 telah menegaskan 2 fungsi utama dari perbankan syari'ah Indonesia, yaitu fungsi intermediary untuk melakukan himpunan dan penyaluran dana dan fungsi sosial.

Bank Syariah mempunyai fungsi sebagai berikut:

1) Penghimpunan Dana penyaluran dana

Sama seperti halnya bank umum, bank syariah memiliki fungsi pertama sebagai penghimpunan dana dari masyarakat. Bedanya, jika pada bank konvensional si penabung mendapatkan balas jasa berupa bunga, di bank syariah penabung akan mendapatkan balas

¹² Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.5.

¹³ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.15

jasa berupa bagi hasil. Dana yang telah dihimpun dari nasabah, nantinya akan disalurkan kembali kepada nasabah lainnya dengan sistem bagi hasil.

2) Fungsi Sosial

Fungsi sosial ini di wujudkan yaitu:

- a) Dalam bentuk lembaga baitul maal yang menerima dana zakat, infak, sedekah, hibah dan lainnya disalurkan ke organisasi pengelola zakat.
- b) Dalam bentuk lembaga keuangan syariah penerima waqaf uang yang menerima waqaf uang dan menyalurkannya ke pengelola yang ditunjuk (pasal 4).¹⁴

e. Tugas Bank Syariah

Salah satu tugas bank syariah adalah penghimpunan dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan dll. Sesuai dengan prinsip syariah. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah* dll. Sesuai dengan prinsip syariah. Berdasarkan undang-undang No. 10 tahun 1998 Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Falsafah dasar beroprasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efesiensi, keadilan, dan

¹⁴ Asep Supyadillah, Hukum Perbankan Syari'ah, (Jakarta: PT. Wahana Kardofa, 2013), h. 6-8

kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.

Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan di terima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah:

- 1) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
- 2) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*).
- 3) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- 4) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- 5) Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba, dalam perkembangannya kehadiran bank syariah ternyata tidak hanya dilakukan oleh masyarakat muslim, akan tetapi juga masyarakat non muslim. Saat ini bank syariah sudah

tersebar di berbagai Negara-negara muslim dan non muslim, baik di Benua Amerika, Australia, dan Eropa. Bahkan banyak perusahaan dunia yang telah membuka cabang berdasarkan prinsip syariah¹⁵.

f. Prinsip Bank Syariah dalam Menjalani Usaha

Kinerjanya mempunyai lima prinsip operasional yang terdiri dari:

1) Prinsip Simpanan

Ini merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadiah* fasilitas *al-wadiah* diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan yang di depositokan.

2) Prinsip Bagi Hasil

Ini merupakan suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpanan dana maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang digunakan ini berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Namun prinsip *Mudharabah* dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan sementara *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

¹⁵ *Pengertian Bank Syariah Prinsip Tujuan Serta Fungsi Dan Falsafah Operasional Bank Syariah*, www.forum.teropong.id, di akses pada tanggal 19 Oktober 2018, pada Pukul 12:26

3) Margin Keuntungan

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli. Dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen melakukan pembelian atas nama bank. Kemudian bank menjual barang tersebut dengan harga beli di tambahkan keuntungan (margin).

4) Sewa

Prinsip sewa ini secara garis besar terbagi menjadi dua jenis:

- a) *Ijarah* sewa murni, seperti halnya penyewaan alat-alat produk (*operation lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya telah disepakati dengan nasabah.
- b) *Bai al takjri* atau *ijarah muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli. Dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*)

5) Jasa

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa, Transfer. Dengan demikian prinsip syariah merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana

dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Beberapa prinsip yang dianut oleh sistem perbankan syariah antara lain:

- a) Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan
- b) Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- c) Islam tidak memperbolehkan “menghasilkan uang dari uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dana bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsik.
- d) Usur *Gharar* (ketidak pastian, spekulasi) tidak diperkenankan kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- e) Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam.¹⁶

Berdasarkan hal tersebut, prinsip perbankan syariah pada akhirnya akan membawa kemaslahatan bagi umat karena menjanjikan keseimbangan sistem ekonominya. Didalam perbankan syariah telah diatur berbagai macam transaksi yang tidak merugikan bagi kedua belah pihak. Karena jika sampai dirugikan dan dirugikan maka sudah melanggar ajaran Islam itu sendiri.

¹⁶ Mustafa, Edwin Nasution, Budi Setyanto, dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta : Kencana, 2010), h.253

Untuk itu prinsip perbankan syariah bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist.

2. Pembiayaan

d. Pengertian Pembiayaan

Dalam kehidupan sehari-hari, Masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier. Ada kalanya masyarakat tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karenanya, dalam perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin meningkat, munculah jasa pembiayaan atau kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan Bank. Menurut undang-undang perbankan No. 10 Tahun 1998 “Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang di dapat di persamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.

Selanjutnya yang dikemukakan juga bahwa “Pembiayaan yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit”.¹⁷

Selanjutnya dikemukakan juga oleh Kamsir bahwa: Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak

¹⁷Syafi Antonio, *Muhammad Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001 hal. 160

lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹⁸

Maka dari itu pembiayaan dapat di artikan sebagai fasilitas yang berhubungan dengan biaya melalui penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain.

e. Unsur – Unsur Pembiayaan

Dalam pembiayaan mengandung berbagai maksud, atau dengan kata lain dalam pembiayaan terkandung unsur-unsur yang direkatkan menjadi satu. Adapaun unsur-unsur yang terkandung dalam pembiayaan dalah sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu yang sudah diberikan. Kepercayaan yang diberikan oleh Bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu pembiayaan berani dikucurkan. Oleh karena itu sebelum pembiayaan dikucurkan harus dilakukan penyelidikan dan penelitian terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi Nasabah, baik secara intern maupun ekstern.¹⁹

¹⁸Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008 hal. 96

¹⁹Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafik 2008, hal 46

Kesepakatan antara si pemohon dengan pihak Bank. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad pembiayaan dan ditanda tangani kedua belah pihak.

2) Jangka Waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati. Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini bisa diperpanjang sesuai dengan kebutuhan.

3) Risiko

Risiko adalah adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya pembiayaan.²⁰ Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian pembiayaan akan memungkinkan suatu resiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu pembiayaan. Semakin panjang jangka waktu pembiayaan maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan Bank, baik resiko disengaja, maupun resiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur

²⁰ Ibid hal 46

kesengajaan lainnya, sehingga tidak mampu melunasi pembiayaan yang diperoleh.

4) Balas Jasa

Dalam Bank Konvensional balas jasa dikenal dengan nama bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga Bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi yang juga merupakan keuntungan Bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya dikenal dengan bagi hasil.²¹

f. Jenis-jenis Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok Bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit. Pembiayaan menurut sifat penggunaan dapat dibagi menjadi 2 hal, sebagai berikut:

1) Pembiayaan Produktif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk meningkatkan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi. Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dapat dibagi menjadi dua hal, yaitu pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi.

²¹ Ibid hal 46

2) Pembiayaan Konsumtif

Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan berdasarkan dari segi unsur balas jasa pembiayaan atau mekanisme pengembalian keuntungan, operasional pembiayaan dibagi dalam dua jenis pembiayaan yaitu pembiayaan secara konvensional dan pembiayaan secara Syariah seperti berikut:²²

a) Pembiayaan Konvensional

Pembiayaan Konvensional merupakan kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat yang dilakukan oleh Bank Konvensional, dalam perbankan Konvensional, pembiayaan lebih dikenal dengan istilah Kredit atau pinjaman. Kamsir mengemukakan “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam upaya untuk menghasilkan laba yang sebesar-besarnya maka Bank berupaya untuk dapat menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan

²² Kamsir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011

dana (*deficit spending unit*). Dalam penyaluran kredit tersebut pihak Bank akan membebankan bunga kepada Masyarakat yang menggunakan kredit dari Bank tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Martono “Bunga kredit adalah suatu jumlah ganti rugi atau balas jasa atas penggunaan uang oleh nasabah”.²³

Bunga kredit merupakan balas jasa yang sangat diharapkan oleh Bank dari semua produk pembiayaan yang ditawarkannya. Bunga memegang peran penting dalam upaya Bank dalam menghassilkan laba. Menurut Rahmat Firdaus dan Maya Ariyanti “Apabila pemberian kredit berjalan baik (lancar) maka bunga kredit dapat mencapai 70% samapai 90% dari keseluruhan pendapatan bank”. Berdasarkan pendapatan tersebut dapat disimpulkan bahwa bunga kredit merupakan tulang punggung aktivitas Bank Konvensional, semakin lancar penerimaan bunga kredit atau pembiayaan yang di dapat oleh Bank akan dapat menjamin pergerakan bank selanjutnya.

b) Pembiayaan Syariah

Pembiayaan Syariah merupakan kegiatan penyaluran dana yang dilakukan Bank Syariah yang berprinsip pada konsep Perbankan Syariah atau Perbankan Islam yang di dasari

²³ Agus Harjito dan Martono, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta: Ekonesia, 2007

oleh larangan agama islam untuk meminjamkan dan dengan mengharapkan keuntungan yang berupa bunga sebagaimana yang di kemukakan oleh Antonio “*riba* merupakan penambahan atas harta pokok karna unsur waktu”. Dalam dunia perbankan hal tersebut dikenal dengan bunga kredit sesuai lama waktu pinjaman yang hal ini biasanya dilakukan oleh Perbankan Konvensional.

Kamsir juga mengemukakan bahwa “Pembiayaan adalah peyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Selain itu di dalam perbankan syariah istilah kredit atau pinjaman tidak dapat dipergunakan untuk menjelaskan kegiatan penyaluran dana yang dilakukan oleh Bank Syariah. Ada dua alasan yang dapat mennjelaskan pernyataan di atas.

Pertama, pinjaman hanyalah salah satu metode hubungan finansial dalam Islam. Masih banyak metode lain yang diajarkan oleh Syariah seperti jual beli, bagi hasil, sewa dan lain-ain. Kedua, pinjaman dalam konteks Islam adalah akad sosial, bukan akad komersial. Artinya apabila Bank memberikan tambahan atas pokok pinjamannya.

Bank Syariah sebagai lembaga komersial yang mengharapkan keuntungan, tentu saja tidak dapat melakukan hal ini. Bank Syariah dapat melakukan jual beli dimana Bank Syariah boleh mengambil keuntungan dari selisih harga jual dan harga beli sesuai dengan akadnya. Selain itu Bank Syariah juga dapat melakukan bagi hasil, sewa, ataupun jenis jasa-jasa keuangan lainnya. Bank Syariah tidak menggunakan istilah pinjaman atau kredit, melainkan pembiayaan (*financing*).

Pembiayaan adalah transaksi dalam Perbankan Syariah yang merupakan bentuk penyaluran dana ke sektor riil. Perbedaan utama dengan kredit terletak pada konsep bunga. Prinsip ekonomi islam menngkategorikan konsep *profit and loss sharing* atau bagi hasil. Besarnya bagian tergantung pada perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

a. Pengertian KPR

KPR merupakan salah satu produk pembiayaan bank syariah yang membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas. Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.²⁴

²⁴ “KPR Syariah”, artikel diakses pada 20 Maret 2014 dari <http://lisensiujkt.files.wordpress.com/2010/05/kpr-syariah.pdf>

Dalam mekanismenya KPR Syariah tidak menggunakan sistem kredit yang biasa diterapkan oleh KPR Konvensional. Mekanisme yang digunakan oleh KPR Syariah biasa dikenal dengan sistem pembiayaan.

Jadi singkatnya, murabahah adalah akad jual-beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk natural certainty contracts, karena dalam murabahah ditentukan berapa required rate of profit-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).

Karena dalam definisinya disebut adanya “keuntungan yang disepakati”. Karakteristik murabahah adalah si penjual harus memberi tahu pembeli tentang harga pembelian barang yang menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut.²⁵

Dalam daftar istilah buku himpunan Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba. Sedangkan dalam PSAK 59 tentang Akuntansi Perbankan Syariah paragraph 52 dijelaskan bahwa murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

²⁵ Ibnu Rusdy, *Bidayatul Mujtahid wa Nihayatul Muqtasid*, II, h.293

b. Manfaat KPR Syariah

Keuntungan nasabah yang diperoleh dari KPR Syariah ,sebagai berikut;

- 1) Nasabah tidak harus menyediakan dana secara tunai untuk membeli rumah. Nasabah cukup menyediakan uang muka.
- 2) Karena KPR memiliki jangka waktu yang panjang, angsuran yang dibayar dapat diiringi dengan ekspektasi peningkatan penghasilan.
- 3) Skim pembiayaan adalah jual beli (*Murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*).
 - a) Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu, serta tidak ada unsur spekulatif.
 - b) Bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.

c. Persyaratan Umum KPR Syariah

Persyaratan umum kpr syariah , yaitu:

- 1) Warga Negara Indonesia.
- 2) Perorangan (bukan badan usaha)
- 3) Usia minimal 21 tahun dan pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum 55 tahun.
- 4) Karyawan/wiraswasta/professional dengan masa kerja minimal 2 tahun.
- 5) Tidak terdaftar dalam pembiayaan bermasalah Bank Indonesia

- 6) Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank
- 7) Maksimum pembiayaan 70% dari harga beli rumah
- 8) Besar angsuran tidak melebihi 40% dari penilaian bulan

Dalam pemaparan di atas dapat diketahui bahwa hal penting dalam pengajuan pembiayaan KPR Syariah nasabah harus berkewarganegaraan Indonesia dan nasabah tidak terdaftar dalam pembiayaan bermasalah Bank Indonesia.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* merupakan focus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas²⁶. Menurut Kotler bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya²⁷. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan.

²⁶ A Muwafik Saaleh, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2010) h. 115

²⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta : Andi, 1996) h. 146

Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan dan harapan pelanggan antara lain pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan, dan minat penggunaan ulang.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi.

Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui survey atau indeks kepuasan pelanggan masyarakat. Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: *tangibles* (bukti nyata), *reability* (terpercaya, tahan uji), *empathy* (empati). Kepuasan pelanggan dapat dibedakan atas tiga taraf, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan.

- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang membuat mereka akan kembali lagi.
- 3) Melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moeni, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani²⁸, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- 3) Waktu penyampaian yang tepat, dan
- 4) Keramah tamahan.

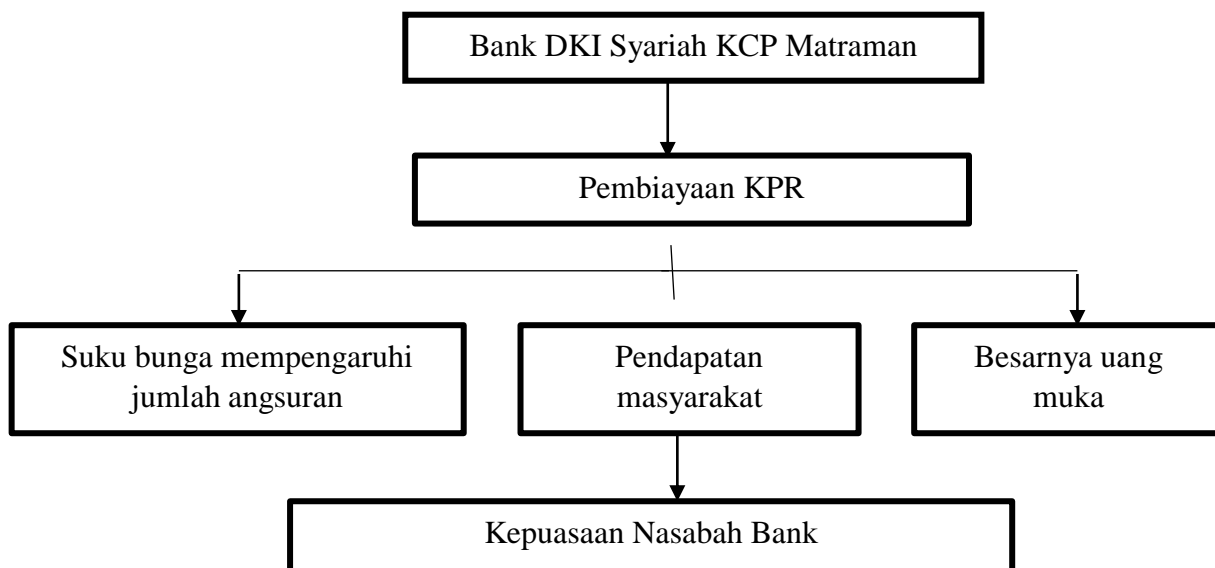
Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan public, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

²⁸ A Muwafik Saleh, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010) h. 125

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal pertama yang perlu dipahami adalah apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kemudian harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan itu sebisa mungkin sehingga dapat dikembangkan menjadi sebuah daftar khusus mengenai kebutuhan pelanggan, misalnya:

- 1) Tanggapan yang cepat
- 2) Pelayanan tepat pada waktunya
- 3) Sopan
- 4) Menepati janji
- 5) Memiliki pengetahuan yang luas
- 6) Memberikan nasihat dan konseling jika diperlukan
- 7) Teliti
- 8) Pelayanan prima yang konsisten

Masih ada sekelompok lain kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuannya adalah memuaskan sebanyak mungkin kebutuhan tersebut, sehingga akan menimbulkan persepsi positif bagi pelanggan.



Gambar 2.1 Kerangka Teoritik

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Shohib Bisri²⁹ tentang **PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG**. Penelitian ini peneliti berusaha mengkaji kepuasan nasabah karena telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah

²⁹ Shohib Bisri, *Pengaruh Produk Pembiayaan KPR dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah* (Tulungagung: IAIN, 2015) tidak terbit.

merupakan aspek strategis untuk memenangkan persaingan mempertahankan citra bank dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas produk dan biaya administrasi. Produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Muamalat Tulungagung menjadi salah satu motor penggerak untuk meningkatkan pangsa pasar, pembiayaan ini adalah fasilitas pembiayaan consumer berdasarkan akad *musyarakah mutanaqisah* atau akad *murabahah*, salah satu keunggulannya berupa pembiayaan hingga jangka waktu 15 tahun. Kepuasan nasabah juga dapat ditentukan oleh besar kecilnya biaya administrasi yang ditentukan oleh bank karena biaya yang terlalu mahal biar meningkatkan laba jangka pendek tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan kompetitor.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan metode analisis kuantitatif. Jadi hasil penelitian ini berupa analisa-analisa data kuantitatif yang dihitung menggunakan SPSS untuk menilai sejauhmana hubungan pengaruh tentang pembiayaan KPR dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas data, uji regresi berganda dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variable pembiayaan KPR tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variable biaya administrasi tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variable pembiayaan KPR serta biaya administrasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dari hasil uji F ternyata factor pembiayaan KPR dan biaya administrasi ada hubungan yang linier.

Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan nasabah tentang produk pembiayaan KPR di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan nasabah di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas produk bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang produk pembiayaan KPR bank syariah terhadap kepuasan nasabah. Persamaan metodologi penelitian juga terdapat dalam teknik pengambilan sampel dengan cara penyebaran angket kepada nasabah yang telah memiliki pembiayaan di Bank Syariah yang dituju melalui teknik purposive sampling dan convenience sampling.

Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah metode yang digunakan yaitu purposive sampling dan convenience sampling dengan random sampling dan peneliti tidak membahas mengenai Biaya Administrasi. Perbedaan

juga terletak pada lokasi. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung.

2. **Intan Kamila** tentang **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug. Berdasarkan hasil penelitian sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug yang berjumlah 80 responden. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang kualitas produk yang dilakukan pada Bank DKI Syariah KCP Matraman. Namun, peneliti mensudutkan terhadap produk KPR. Persamaan lainnya adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan pada analisis data yang dilakukan adalah regresi linear berganda sedangkan peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. peneliti Ini

menggunakan bantuan *SPSS 16 for windows* sedangkan peneliti menggunakan *SPSS 20 for windows*. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada nasabah hanya di 1 bank.

3. Nurjanah tentang Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah, Kualitas Pelayanan, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Al Salaam Kantor Cabang Cinere.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk pembiayaan murabahah, pelayanan, dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Al Salaam Cabang Cinere. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *metode non-probability sampling*, didapat sebanyak 100 responden yang ditentukan sebagai sampel penelitian. Uji statistic yang dipakai adalah data kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas produk pembiayaan murabahah, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan nasabah BPRS Al Salaam Kantor Cabang Cinere. Persamaan dari penelitian ini membahas terkait produk pembiayaan murabahah (KPR). Persamaan lainnya adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan pada analisis data yang dilakukan adalah regresi linear berganda sedangkan peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. peneliti Ini menggunakan bantuan *SPSS 23 for windows*

sedangkan peneliti menggunakan *SPSS 20 for windows*. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada nasabah hanya di 1 bank.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono, kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variable dependen dan independen. Pertautan antar variabel, selanjutnya dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karna itu pada setiap penyusun paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir.³⁰

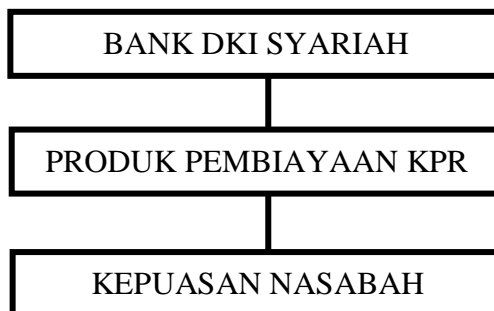
Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.³¹

Apabila bank mengelola secara professional faktor-faktor penentu yang dominan seperti bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan dalam jasa pembiayaan KPR dengan berkesinambungan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, maka terpenuhinya harapan akan produk yang membuat nasabah memiliki persepsi dan sikap positif terhadap lembaga serta akan membuat nasabah justru mempromosikan kepuasannya kepada orang lain.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.60

³¹ *Ibid*

Dengan demikian, diduga terhadap pengaruh produk pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Berfikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan mengenai alternatif mengenai parameter perubah acak. Kata hipotesis berasal dari gabungan dua kata yaitu *hipo* yang berarti tersembunyi dan *theses* yang berarti pernyataan. Hipotesis menurut asal katanya berarti pernyataan mengenai sesuatu yang tersembunyi, sesuatu yang tidak ketahui kebenarannya secara pasti.³²

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diajukan dan kerangka pemikiran yang dikembangkan untuk penelitian ini maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₁ : Produk pembiayaan KPR berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₀ : Produk pembiayaan KPR tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

³² Asep Saefuddin, dkk, *Statistik Dasa*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), h. 74.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

Pengaruh produk pembiayaan KPR Bank DKI Syariah Kcp Matraman terhadap kepuasan nasabah.

B. Tempat dan Waktu

1. Penelitian ini dilakukan di Bank DKI Syariah Kantor Cabang Pembantu Matraman.
2. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan pada bulan Januari s/d Februari 2019.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.³³ Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dihasilkan berwujud angka-angka hasil perhitungan atau pengukuran.³⁴ Dengan pendekatan kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh variabel X (Produk pembiayaan KPR) terhadap Y (Kepuasan Nasabah).

³³ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1993). Hlm 160

³⁴ *Ibid.* hlm 12

1. Pendekatan: Kuantitatif
2. Jenis Penelitian: Regresi (Pengaruh)

D. Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian perhatian harus dititik beratkan terhadap sesuatu yang akan diteliti, yakni obyek penelitian, Menurut Suharsimi Arikunto, variabel adalah “obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.³⁵ Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”.³⁶

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel:

1. Variabel Independen

Dalam pandangan Sugiyono yaitu “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen*”.³⁷

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah Produk pembiayaan KPR (X)

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen), yaitu “variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.³⁸ Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur*, hlm. 112.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan.....*, hlm. 60.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 61.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 61.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian populasi merupakan hal yang penting untuk memberikan batasan yang sangat jelas tentang objek yang akan diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, populasi adalah “keseluruhan objek penelitian”.³⁹ Sedangkan menurut Sugiyono, populasi adalah “merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁴⁰ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan produk pembiayaan bank DKI Syariah Kantor Cabang Pembantu Matrman .

2. Sampling

Sampling adalah: “pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif”.⁴¹

Rumusan yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁴²

³⁹ bnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam Pendidikan*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 274

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm.117.

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 105.

⁴² Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 96

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error toleransi*) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1 = 2}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$= 50$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 50 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode angket adalah suatu metode penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya meyangkut kepentingan umum atau orang banyak, dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir

yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau respon.⁴³

Skala pengukuran yang digunakan di dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Sekala *Likert* memerlukan seorang responden untuk mengidnikasi derajat setuju atau tidak setuju dengan sebuah varietas pernyataan yang berhubungan dengan perilaku atau objek. Dalam skala ini angka-angka digunakan untuk membuat peringkat objek dan menunjukkan nilai pada atribut yang diukur. Skala *Likert* yang digunakan terdiri dari 5 *point*, yaitu dari skala 1 (sangat setuju) sampai dengan skala 5 (sangat tidak setuju).

Kuesioner ini menggunakan Skala *Likert* untuk pertanyaan ini yang memiliki penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat setuju
- 2 = Setuju
- 3 = Ragu-ragu
- 4 = Tidak setuju
- 5 = Sangat tidak setuju

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

⁴³ Kartini Kartono, Pengangan Metodologi Riset Sosial, (Bandung: Alumni Bandung, 1986), hlm. 15

G. Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁴⁴ Adapun instrument yang akan digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian Variabel Pembiayaan KPR

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber Data
Produk Pembiayaan KPR (X)	Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan/agunan berupa rumah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat suku bunga yang mempengaruhi jumlah angsuran 2. Pendapatan masyarakat 3. Besarnya uang muka 	1,2,3 4,5 6,7,8 9,10
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang mereka terima dan yang diharapkan. Seorang nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dengan jangka waktu yang lama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor Kenyamanan 2. Faktor Kemudahan 3. Faktor Keyakinan 4. Faktor Keamanan 5. Faktor Waktu 	1,2,3 4,5,6 7,8

⁴⁴ Sugiyono, *op.cit.*, h. 102.

2. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian, maka instrumen harus diuji cobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian. Uji coba instrumen dilaksanakan pada 50 nasabah di DKI Syariah KCP Matraman. Uji instrumen dilakukan dengan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan sesuatu instrumen.⁴⁵ Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jika validitas yang di dapat semakin tinggi maka uji tersebut akan semakin mengenai sasaran dan menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan.

Penguji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur atau menguji apakah suatu *instrumen* mengukur konstruksi sesuai dengan yang diharapkan peneliti yang selanjutnya dapat diuji *convergent* dan *discriminate validity* yang dikembangkan validasi *convergent* dapat dinilai dan model ukuran yang dikembangkan dalam penelitian dengan menentukan apakah setiap indikator yang diestima secara valid dapat diukur dimensi dari konsep yang di ujinya.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *op. cit*, h. 211.

Sedangkan validasi deskriminasi dilakukan untuk menguji apakah dua atau lebih konstruk atau faktor yang diuji berbeda dan masing-masing merupakan sebuah konstruk bebas pada penelitian ini, pengujian validasi akan menggunakan korelasi person. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai *person correlation* lebih besar dari 0,6 ($PC \geq 0,6$), dengan tingkat signifikansi α lebih besar 0,05 ($\alpha > 0,05$). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 2.0.

b. Uji Realibilitas

Suharsimi Arikunto, realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.⁴⁶ Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Realibilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Realibilitas mencakup dua hal utama yaitu stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran, stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun. Kesetabilan ukuran dapat membuktikan kebaikan (*goodness*) sebuah ukuran dalam mengukur sebuah konsep. Pengujian realibilitas akan menggunakan *koefisien alpha*

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 317.

crombach's alpha. Jika nilainya diatas 0,06 maka dapat dikatakan reliable (handal).

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mengurai keterangan-keterangan data yang diperoleh agar data tersebut dapat dipahami oleh peneliti dan juga orang lain yang ingin mengetahui hasil penelitian ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian kuantitatif.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan *SPSS 20 for Window*. Kriteria hasil perhitungan apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang ditunjukkan oleh *Asymp. Sig.* lebih besar dari atau sama dengan 0,05 maka distribusi data adalah normal. Sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig.* lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Linieritas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau

tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel x dengan variabel y.

Suatu uji yang dilakukan harus berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang jelas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara:

Pertama adalah dengan melihat nilai signifikansi pada output spss: jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikansi antara variabel X dengan variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear secara signifikansi antara variabel X dengan variabel Y.

Kedua adalah melihat nilai F_{hitung} dan F_{tabel} : Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. sebaliknya, jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji linearitas menggunakan program SPSS. Jadi, pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah dengan melihat nilai signifikansi pada output SPSS.

2. Hipotesis Statistik

a. Uji Regresi Sederhana

Menurut Priyanto, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi linier X terhadap Y dirumuskan sebagai berikut:

1) Persamaan Regresi Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana diperoleh dengan bentuk:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel terikat (variabel yang diduga)

X = Variabel bebas

a = *intersept*

b = Koefisien regresi (slop)

Nilai a maupun nilai b dihitung melalui rumus yang sederhana, untuk memperoleh nilai a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y \sum X^2 - \sum X (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Sedangkan nilai b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

1) Koefisien Korelasi pada Regresi Linier Sederhana

Koefisien korelasi pada regresi linier sederhana menggunakan rumus:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - \sum X^2 [n\sum Y^2 - \sum Y^2]}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson

$\sum XY$ = Mean dari hasil perkalian antar korvariabel X dan Y

N = *Number of cases*

$\sum X^2$ = Jumlah dari skor X setelah terlebih dahulu di kuadratkan

$\sum Y^2$ = Jumlah dari skor Y setelah terlebih dahuludikuadratkan

$\sum X$ = Variabel bebas (Jumlah)

$\sum Y$ = Variabel terikat (Jumlah)

2) Koefisien Determinasi pada Regresi

Koefisien determinasi atau koefisien penentu dirumuskan dengan:

$$KD = KR^2 \times 100\%$$

Dengan KR adalah koefisien korelasi

b. Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian, maka data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis statistik. Kedua hipotesis ini diuji dengan teknik analisis korelasi dan regresi sederhana. Hipotesis statistik yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Produk pembiayaan KPR tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank DKI Syariah KCP Matraman.

H_0 : Produk pembiayaan KPR berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank DKI Syariah KCP Matraman.

Kesimpulan apakah H_0 diterima atau ditolak, diperoleh dengan syarat hipotesis menurut metode analisis korelasi diketahui H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Produk pembiayaan KPR berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah DKI Syariah KCP Matraman, begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang Produk pembiayaan KPR berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank DKI Syariah KCP Matraman.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Singkat Bank DKI Syariah

Bank DKI pertama kali didirikan di Jakarta dengan nama “PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya” sebagaimana termaktub dalam Akta Pendirian Perseroan Terbatas Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya (PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya) No. 30 tanggal 11 April 1961 dibuat oleh dan di hadapan Eliza Pondaag S.H., Notaris di Jakarta, yang telah memperoleh penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. J.A.5/31/13 tanggal 11 April 1961 dan telah didaftarkan dalam buku register di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta No. 1274 tanggal 26 Juni 1961 serta telah diumumkan dalam Tambahan No. 206 Berita Negara Republik Indonesia No. 41 tanggal 1 Juni 1962.

Bank DKI Syariah merupakan Unit Usaha Syariah dari PT. Bank DKI, diresmikan operasional usahanya pada tanggal 16 Maret 2004 oleh Gubernur DKI Jakarta Bpk. H. Sutiyoso bertempat di Gedung Cabang Syariah Wahid Hasyim Jl. KH. Wahid Hasyim no, 153, Jakarta Pusat.

2. Visi dan Misi DKI Syariah

Visi dan Misi Bank DKI merupakan arah dan tujuan yang hendak dicapai oleh setiap Manajemen dan Karyawan Bank DKI. Pada tahun 2016, seluruh karyawan Bank DKI, bersama dengan manajemen pada saat itu, telah merumuskan visi misi dan telah ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. 222 Tahun 2016 tentang Corporate Plan PT. Bank DKI Tahun 2016-2020.

a. Visi DKI Syariah

“Menjadi Bank Regional Modern & Bernilai tinggi, yang Menjaga Keseimbangan antara Kenutungan & Pembangunan Jakarta”

➤ Bank Regional

Bank pembangunan Daerah Milik Pemprov DKI Jakarta.

➤ Modern

Mempunyai kualitas tampilan kantor yang bersih, rapih dan masa kini dengan kualitas layanan nasabah secara langsung maupun layanan e-channel yang terbaik diantara bank pembangunan daerah.

➤ Bernilai Tinggi

Mempunyai “ciri khas” dengan keunikan layanan dan daya saing yang terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan bank serta mampu mendapatkan valuasi tinggi bagi investor.

➤ Menjaga Keseimbangan

Fokus bisnis yang seimbang antara melakukan tanggung jawab sebagai Bank Regional dengan tetap memperoleh profit / keuntungan.

➤ Keuntungan

Mampu menghasilkan laba secara signifikan yang berkelanjutan dan memberikan kontribusi dividen bagi Pemprov DKI serta memberikan kesejahteraan bagi karyawan berupa kompensasi finansial berdasar performa kinerja.

➤ Pembangunan Jakarta

Sebagai pengelola keuangan Pemprov DKI Jakarta, pendukung dan partisipasi aktif dalam pembangunan Kota Jakarta dalam peningkatan layanan kepada masyarakat Jakarta.

b. Misi DKI Syariah

“Mendukung pengembangan Jakarta dengan menjadi bank pilihan untuk transaksi, UMKM dan mewujudkan masyarakat less-cash”

➤ Mendukung Pengembangan Jakarta

Partisipasi proaktif dalam pembangunan Jakarta sekaligus sebagai mitra Pemprov DKI dalam memberikan layanan public untuk penduduk Jakarta.

➤ Menjadi Bank Pilihan untuk Transaksi

Sebagai sentral transaksi antara Pemprov dan penduduk Jakarta dengan penyediaan produk dan layanan transaksi terbaik.

➤ Bank Pilihan UMKM

Mitra dunia usaha dalam meningkatkan pertumbuhan bisnis UMKM (Usaha Menengah, Kecil dan Mikro) di wilayah DKI Jakarta dan Greater Jakarta, khususnya UMKM binaan Pemprov DKI Jakarta dengan penyediaan produk dan layanan retail dan mikro yang lengkap, kompetitif, serta berkualitas tinggi.

➤ Bank Pilihan Mewujudkan Masyarakat “Less-Cash”

Mitra utama Pemprov DKI Dalam mewujudkan Kota Jakarta sebagai ‘model city’ dari ‘less-cash society’ (masyarakat yang banyak menggunakan layanan transaksi non tunai) di Indonesia.

“Menapai keberhasilan bisnis dengan mendayagunakan akses kepada komunitas Jakarta”

➤ Mencapai Keberhasilan Bisnis

Tumbuh progresif dan berkelanjutan

➤ Mendayagunakan akses Kepada Komunitas Jakarta

Memaksimalkan potensi dan akses berbagai komunitas yang memiliki hubungan dengan atau berada dalam binaan Pemprov DKI Jakarta untuk dapat menjadi bagian dari bisnis bank.

“Memaksimalkan peranan sebagai mitra Jakarta mendorong kesuksesan komersial”

➤ Memaksimalkan peranan sebagai mitra Jakarta

Memaksimalkan semua potensi bisnis sebagai mitra dunia usaha UMKM (Usaha Menengah, Kecil dan Mikro) di wilayah DKI

Jakarta dan Greater Jakarta, sekaligus sebagai mitra bisnis BUMD serta sebagai mitra bisnis perusahaan yang memiliki proyek dengan Pemprov DKI Jakarta.

➤ Mendorong Kesuksesan Komersial

Sebagai entitas bisnis perbankan yang tumbuh progresif dan berkelanjutan.

3. Sejarah DKI Syariah

Bank DKI Syariah bertekad untuk dapat memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik-baiknya berdasarkan prinsip syariah, sehingga Bank DKI Syariah dijadikan mitra bagi pengguna jasa perbankan yang mayoritas berbisnis berdasarkan prinsip syariah.

Sebagai salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, Bank DKI Syariah senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kinerja dan layanan Perbankan yang sesuai dengan ketentuan syariah kepada masyarakat, sehingga masyarakat semakin dekat dan mudah untuk bertransaksi dengan Bank DKI Syariah .

Membuka kantor cabang maupun kantor cabang pembantu merupakan upaya Bank DKI untuk mengibaskan sayap sayapnya. Kantor Cabang Pembantu Matraman adalah salah satu yang menjadi KCP Bank DKI Syariah dibawah Kantor Cabang (KC) Bank DKI Syariah KCP Matraman mulai berdiri pada tahun 2008 tepatnya pada bulan April. Pada permulaan pendirian DKI Syariah KCP Matraman adalah sebagai pondasi awal sebelum menjadi DKI Syariah KCP

Matraman pada saat ini, usaha yang didasari dengan kerja keras serta diiringi dengan doa, Bank DKI Matraman adalah salah satu KCP Bank DKI Syariah Matraman yang pertamanya kali dibentuk di kawasan Jl. Raya Matraman No. 54 Jakarta Timur.

4. NILAI-NILAI BUDAYA KERJA BARU BANK DKI SYARIAH PROFESIONAL

“Bertanggung jawab mencapai hasil pekerjaan dengan kualitas terbaik untuk diri sendiri, perusahaan, dan lingkungan serta melakukan proses perbaikan yang berkesinambungan”

➤ Perilaku Utama

- Mencapai kualitas terbaik dan menginisiasi tindakan-tindakan perbaikan.
- Berperilaku dan bertindak disiplin.
- Menempatkan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi.

➤ Panduan Perilaku

- Bekerja cerdas, cepat, akurat, tuntas, bersemangat dan pantang menyerah.
- Bekerjasama untuk mencapai kinerja terbaik.
- Proaktif dan Inovatif serta selalu meningkatkan pengetahuan dan pengembangan diri.

➤ Perilaku yang harus dihindari

- Bekerja asal-asalan dan menunda penyelesaian pekerjaan.

- Tidak Disiplin
- Mementingkan diri sendiri dan bersikap tidak peduli terhadap lingkungan.

INTEGRITAS

“Berperilaku jujur, menjunjung tinggi dan menjalankan norma sosial dan etika, serta mematuhi peraturan yang berlaku baik dalam maupun di luar lingkungan perusahaan”.

➤ Perilaku Utama

- Menjadi pribadi yang dapat dipercaya.
- Memberikan pengaruh positif terhadap lingkungan.
- Berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang taat pada peraturan.

➤ Panduan Perilaku

- Bertindak jujur, ikhlas, dan terbuka.
- Menjadi teladan dalam segala situasi.
- Bertindak dengan tepat pada situasi yang tepat.

➤ Perilaku yang harus dihindari

- Menyalagunakan wewenang.
- Melakukan perbuatan tidak terpuji.
- Tidak bertanggung jawab.

CUSTOMER FOCUS

“Menempatkan kebutuhan nasabah dan pemangku kepentingan sebagai prioritas utama.

➤ Perilaku Utama

- Berindak efektif untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.
- Membina hubungan yang bermartabat dengan pemangku kepentingan.
- Membangun pengalaman positif yang saling menguntungkan secara berkesinambungan dengan pemangku kepentingan.

➤ Panduan Perilaku

- Berempati
- Berorientasi dan memberi solusi.
- Memberikan pelayanan terbaik.

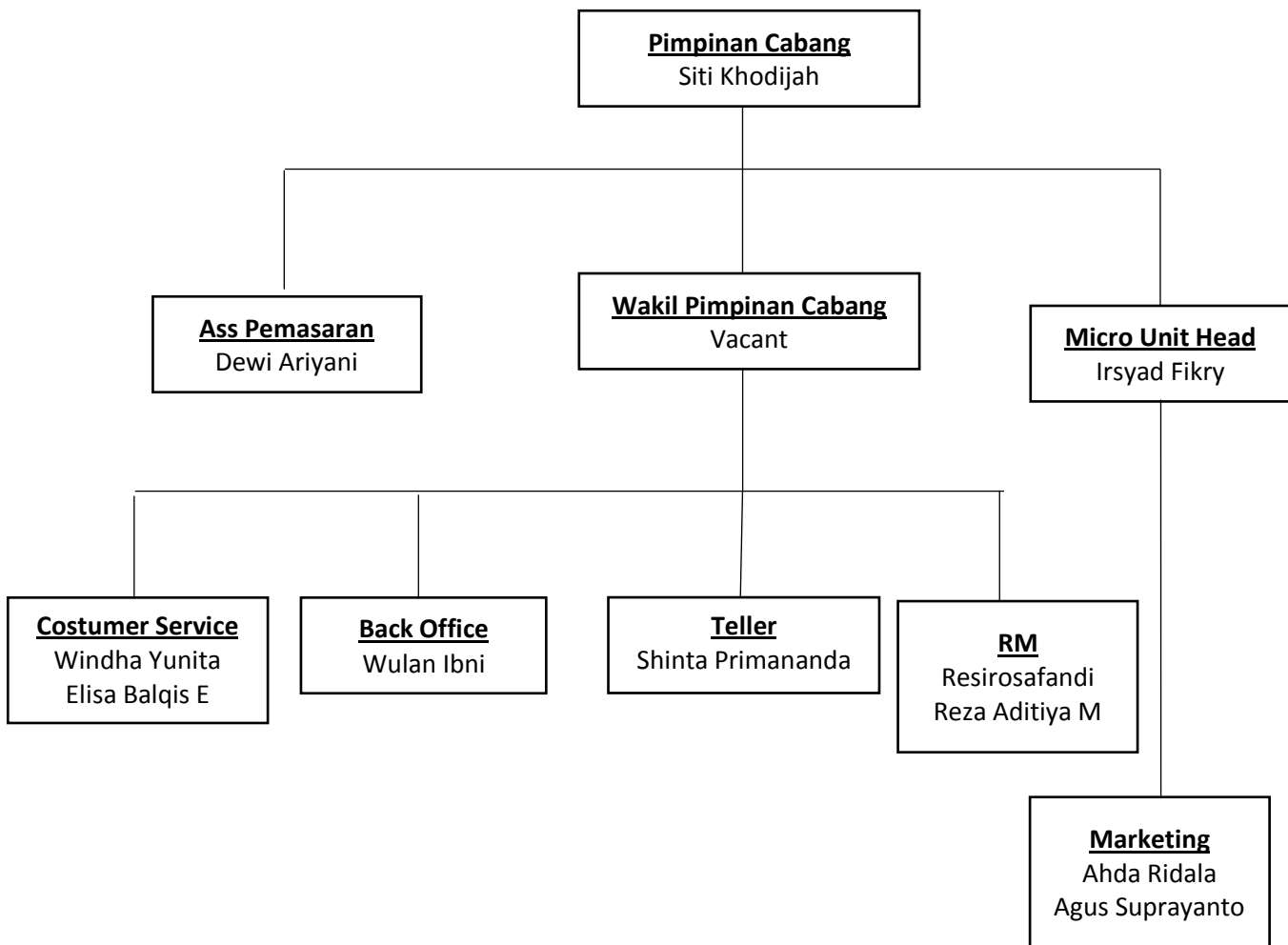
➤ Perilaku yang harus dihindari

- Mengabaikan kebutuhan pemangku kepentingan.
- Menjadikan sesuatu berlebihan dan atau kurang dari standar.
- Tidak responsive.

5. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi PT. Bank DKI Syariah

Kantor Cabang Pembantu Matraman



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

B. Hasil Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan pada 50 nasabah DKI Syariah KCP Matraman dengan lembar angket/kuesioner variabel pembiayaan KPR berjumlah 10 butir pernyataan, lembar angket/kuesioner variabel kepuasan nasabah 8 pernyataan. Hasil uji validitas dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen
Pembiayaan KPR

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Kesimpulan
1	0,799	0,2787	Valid
2	0,707	0,2787	Valid
3	0,519	0,2787	Valid
4	0,318	0,2787	Valid
5	0,701	0,2787	Valid
6	0,786	0,2787	Valid
7	0,603	0,2787	Valid
8	0,726	0,2787	Valid
9	0,649	0,2787	Valid
10	0,770	0,2787	Valid

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kepuasan Nasabah

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Kesimpulan
1	0,822	0,2787	Valid
2	0,799	0,2787	Valid
3	0,603	0,2787	Valid
4	0,627	0,2787	Valid
5	0,594	0,2787	Valid
6	0,855	0,2787	Valid
7	0,841	0,2787	Valid
8	0,811	0,2787	Valid

Sumber: hasil olah SPSS 27. 2019

Hasil uji validitas diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,2787) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Kriteria pengujian realibilitas instrumen dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel pada taraf yang signifikan $\alpha = 0,05$. Jika hasil perhitungan ternyata r hitung $>$ r tabel, maka instrumen dinyatakan reliabel, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Butir soal yang telah dianalisis kemudian hasilnya dicocokkan dengan menggunakan koefisien sebagai berikut:

Tabel 4.4
Koefisien realibilitas

No	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat Rendah

Tabel 4.5
Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Interpretasi
Pembiayaan KPR	0,859	Sangat Tinggi
Kepuasan Nasabah	0,885	Sangat Tinggi

Sumber: hasil olah SPSS 27. 2019

Berdasarkan hasil uji realibilitas dengan menggunakan data yang valid, dilihat dari *Cronbach Alpha* dapat dinyatakan bahwa variabel pembiayaan KPR (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel digunakan dalam penelitian.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data pada setiap variabel berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan pada variabel pembiayaan KPR (X), Kepuasan Nasabah (Y). Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS hasil dari tabel One Sample Kolmogorov-Smirnov test diperoleh angka probabilitas atau asymp sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05. Menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika Asymp sig (2-tailed) $>$ 0,05 maka distribusi data adalah normal.
- 2) Jika Asymp sig (2-tailed) $<$ 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dihitung dengan menggunakan SPSS v. 20 sebagai berikut.

Tabel 4.6
Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81989451
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.089
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		.798
Asymp. Sig. (2-tailed)		.548

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukn bahwa kedua variabel memiliki nilai Asymp. Sig.(2- tailed) $0,548 > 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa persebaran data dari kedua variabel berdtribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan $> 0,05$ maka hubungan antara variabel bebas degan variabel terikat adalah linier.

Tabel 4.7
Output Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH * PEMBIAYAAN KPR	Between Groups	(Combined)	513.580	15	34.239	4.132	.000
		Linearity	405.642	1	405.642	48.959	.000
		Deviation from Linearity	107.938	14	7.710	.931	.538
		Within Groups	281.700	34	8.285		
		Total	795.280	49			

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Signifikasi	Alpha	Keterangan
1.	Pembiayaan KPR (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y)	0,538	0,05	Linier

Sumber: Data primer ysng diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi yaitu $0,538 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) yaitu pembiayaan KPR memiliki hubungan yang linier terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.

Adapun menguji hubungan linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Pengambilan keputusan untuk uji linieritas dengan cara mengkonsultasikan F_{hitung} dengan F_{tabel} jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%, maka regresi linier. Begitu pula sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% maka regresi tidak linier.

Adapun rangkuman hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Fhitung	Ftabel	Kesimpulan
1	X dengan Y	0,931	1,99	Linier

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang linier. Hal ini dikarenakan harga F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada (lampiran), persyaratan dapat dipenuhi dengan dilakukannya uji linieritas yang hasilnya menyatakan bahwa hubungan antara

variabel bebas dan terikat nya linier. Dengan demikian, semua persyaratan analisis telah dipenuhi, sehingga teknik analisis regresi untuk diuji hipotesis dapat dilakukan.

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima. Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu telah dilakukan pengujian persyaratan analisis yang meliputi: uji normalitas dan uji linieritas. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa kedua kelompok data tersebut berdistribusi normal dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y, sehingga memenuhi persyaratan untuk melanjutkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji persamaan regresi.

1. Hipotesis Regresi Linier Sederhana

Menurut priyatno, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi linier X terhadap Y dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pembiayaan KPR

Untuk menghitung hasil persamaan regresi linier sederhana penulis menggunakan SPSS dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Output Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.602	3.318		2.894	.006
PEMBIAYAAN KPR	.568	.080	.714	7.069	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

a = angka konstan dari unstandardizes coefficient yang bernilai 9,602, angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada pembiayaan KPR (variabel X), maka nilai konsisten kepuasan nasabah (variabel Y) adalah 9.602.

b = angka koefisien regresi yang bernilai 0,568. Angka ini mempunyai arti bahwa setiap pembelian 1% tingkat pembiayaan KPR (variabel X), maka kepuasan nasabah akan meningkat 0,568.

Karena nilai persamaan regresi linier bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa pembiayaan KPR (variabel X) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 9,602 + 0,568X$

Setelah persamaan regresi linier ini dapat ditemukan kepada penulis akan menguji koefisien regresi tersebut. Untuk mengetahui apakah signifikan atau tidak, maka digunakan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig) probabilitas 0,05 pada tabel 4.9 bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 = probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Hipotesis Signifikansi

H_0 : tidak ada pengaruh yang nyata (signifikansi) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

H_a : ada pengaruh yang nyata (signifikansi) variabel (X) terhadap variabel terikat (Y)

Dari output di atas dapat diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar 7.069 > 2,008 dengan nilai signifikansi 0,000 = 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikansi) antara variabel X terhadap variabel Y yang artinya terdapat pengaruh pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi

Mencari korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

dengan menggunakan rumus:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X)^2][\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

n = banyaknya pasangan data X

$\sum X$ = total jumlah dari variabel X

y = total jumlah dari variabel Y

X^2 = kuadrat dari total jumlah variabel X

y^2 = kuadrat dari total jumlah variabel Y

Xy = hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan variabel Y

Tabel 4.11
Output Koefisien Korelasi

		Correlations	
		PEMBIAYAAN KPR	KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN KPR	Pearson Correlation	1	.714**
	Sig. (2- tailed)		.000
	N	50	50
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.714**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan nilai signifikansi bahwa jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi. Pada penelitian ini, nilai signifikansi $0.000 < 0,05$ maka terdapat korelasi dan memiliki tingkat hubungan tinggi.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

No	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat Rendah

4. Uji hipotesis Koefisien Determinasi

Uji hipotesis koefisien determinasi dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus $KD = r^2 \times 100\%$ dan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,714^2 \times 100\% \\ &= 0,510 \times 100\% \\ &= 51\% \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 51%.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil perhitungan persamaan regresi $Y = 9,602 + 0,568X$. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 50 nasabah dari jumlah populasi 575nasabah, namun peneliti hanya mengambil sampel pada nasabah yang menggunakan KPR pada tahun 2017 hingga 2018.

Berdasarkan output persamaan regresi diatas dapat diketahui nilai Thitung lebih besar dari pada Ttabel yaitu sebesar $7,069 > 2,008$ dengan nilai signifikansi $0,000 = 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Artinya, terdapat pengaruh produk pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah. Dan untuk mengetahui besarnya

hubungan variabel X dengan variabel Y dapat digunakan analisis koefisien determinasi (KD) yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,714^2 \times 100\% \\ &= 0,510 \times 100\% \\ &= 51\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas didapatkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 51%. Hal ini mempunyai arti bahwa pembiayaan KPR mempunyai pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 49 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Syariah KCP Matraman Jakarta Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pembiayaan KPR sangat berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin efektif pembiayaan KPR yang dilakukan semakin tinggi kepuasan nasabah di DKI Syariah, khususnya DKI Syariah KCP Matraman Jakarta Timur. Hal ini dibuktikan dengan koefisiensi regresi 0,714, nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ $7.069 > 2.008$ dengan nilai signifikansi $0,001 = 0,05$. Pembiayaan KPR mempunyai pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang bisa termasuk dalam penelitian ini. Jika pembiayaan KPR semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika pembiayaan KPR yang ada di Bank DKI Syariah semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat khususnya bagi Bank DKI Syariah KCP Matraman adalah sebagai berikut :

1. Dengan strategi jemput bola, agar pemasaran lebih tersentuh ke masyarakat dan juga agar dapat meningkatkan pembiayaan KPR kepada masyarakat sehingga pemasaran lebih efektif.
2. Mempererat tali silaturahmi kepada nasabah, agar ikatan emosional antara bank dan nasabah menjadi lebih erat.
3. Bagi peneliti diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan pembiayaan KPR, dengan upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah DKI Syariah.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai pembiayaan KPR terhadap nasabah sehingga ketika ada yang ingin bekerja di suatu perusahaan atau instansi terlebih di perbankan syariah dapat membantu perusahaan untuk lebih meningkatkan pembiayaan KPR karena sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- (, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar. (n.d.).
- Antonio, M. S. (2000). *BANK ISLAM: TEORI DAN PRAKTEK*.
- Arikunto, S. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 317.
- Bisri, S. (2015). , *Pengaruh Produk Pembiayaan KPR dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah* . Tulungagung: IAIN.
- Kamsir. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan* .
- Kartono, K. (1986). , *Pengangan Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Alumni Bandung, 15.
- Martono, A. H. (2007). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Mustafa, E. N. (2010). *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*.
- Natalia. (2015, Februari). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Retrieved Januari 02, 2019, from <https://www.bing.com/search?q=jurnal+administrasi+bisnis+vol+2+no+2+februari+2015&FORM=AWRE>
- OJK. (n.d.). *Statistik Layanan Konsumen OJK*. Retrieved Desember 18, 2018
- Parmudi, M. (2005). *Sejarah dan Doktrin Bank Islam*.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan* . Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2006)., *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta, 117.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. 60.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. 60.
- Sugiyono. (n.d.). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Suhendi, H. (2002). *Fiqh Muamalah*.
- Sumitro, W. (2004). *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*.

Supyadillah, A. (2013). *Hukum Perbankan Syariah*.

SYARIAH, B. D. (n.d.). *BANK DKI SYARIAH*. Retrieved from BANK DKI SYARIAH: www.bankdkisyariah.co.id

SYARIAH, B. D. (n.d.). *Produk Layanan dan Produk Pembiayaan*. Retrieved November 2018, 2018

Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*.

Zainul, A. (2002). *Bank Islam Versus Bank Konvensional*. *Republika*.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

nomor : 57/F.6.I-UMJ/I/2019

Jakarta 13 Jumadil Awal 1440 H

1 : Permohonan Riset/Penelitian

19 Januari 2019 M

kepada Yth.

pimpinan Bank DKI Syariah KCP Matraman

. Matraman Raya No.54, Kebon Manggis, Matraman, Jakarta Timur

tempat

Wassalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan
Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : SYAFRIL PAJAR
Nomor Pokok : 2014570102
Tempat Tgl/Lahir : Jakarta, 17 April 1995
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
No. Telp : 085891977942

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin.
Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang
berjudul:

*"Pengaruh Produk Pembiayaan KPR terhadap Kepuasan Nasabah
di Bank DKI Syariah KCP Matraman, Jakarta Timur"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan
terimakasih.

Wabillahitaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan

Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>

E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 99/F.6-UMJ/X/2018

Jakarta, 6 Shafar 1440 H

Lamp : 1 (satu) bundel

17 Oktober 2018 M

Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Yth.
Bapak Dr. Rusjdy S. Arifin, M.Sc
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : SYAFRIL FAJAR
Nomor Pokok : 2014570102
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Peranan Lembaga Filantropi Islam dalam Mengelola Dana Ziswaf (Studi Kasus di Dompot Dhuafa).*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.



Dekan I,

Fajudin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip

SURAT KETERANGAN
No. 192/K/CPSM/II/2019

KCP Syariah Matraman

Jl. Matraman Raya No. 54
Jakarta Timur 13150
Telp. : (62-21) 8590 8121
Fax. : (62-21) 5890 8131

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Khodijah
Unit Kerja : PT. Bank DKI Capem Syariah Matraman
Jabatan : Pemimpin

Dengan ini merangkan bahwa:

Nama : Syafril Pajar
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 17 April 1995
Alamat : Jl. Swadaya I RT. 005 RW. 009 Kel. Pejaten Timur Kec. Pasar Minggu
Jakarta Selatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhamadiyah Jakarta
NIM : 2014570102
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Telah melaksanakan penelitian di Bank DKI Cabang Pembantu Syariah Matraman pada tanggal 18-20 Februari 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 20 Februari 2019
PT Bank DKI
Capem Syariah Matraman


BANK DKI
syariah
CABANG PEMBANTU SYARIAH MATRAMAN

Siti Khodijah
Pemimpin

DAFTAR LAMPIRAN

A. Uji Validitas Instrumen

Hasil Uji Validitas Instrumen Pembiayaan KPR

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Kesimpulan
1	0,799	0,2787	Valid
2	0,707	0,2787	Valid
3	0,519	0,2787	Valid
4	0,318	0,2787	Valid
5	0,701	0,2787	Valid
6	0,786	0,2787	Valid
7	0,603	0,2787	Valid
8	0,726	0,2787	Valid
9	0,649	0,2787	Valid
10	0,770	0,2787	Valid

Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Kesimpulan
1	0,822	0,2787	Valid
2	0,799	0,2787	Valid
3	0,603	0,2787	Valid
4	0,627	0,2787	Valid
5	0,594	0,2787	Valid
6	0,855	0,2787	Valid
7	0,841	0,2787	Valid
8	0,811	0,2787	Valid

B. Koefisien Realibilitas

Koefisien realibilitas

No	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat Rendah

C. Uji Realibilitas Instrumen

Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Interpretasi
Pembiayaan KPR	0,859	Sangat Tinggi
Kepuasan Nasabah	0,885	Sangat Tinggi

D. Uji Normalitas

Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81989451
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.089
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		.798
Asymp. Sig. (2-tailed)		.548

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

E. Uji Linieritas

Output Uji Linieritas ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH * PEMBIAYAAN KPR	Between Groups	(Combined)	513.580	15	34.239	4.132	.000
		Linearity	405.642	1	405.642	48.959	.000
		Deviation from Linearity	107.938	14	7.710	.931	.538
	Within Groups		281.700	34	8.285		
	Total		795.280	49			

Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Signifikasi	Alpha	Keterangan
1.	Pembiayaan KPR (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y)	0,538	0,05	Linier

Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Fhitung	Ftabel	Kesimpulan
1	X dengan Y	0,931	1,99	Linier

Output Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.602	3.318		2.894	.006
	PEMBIAYAAN KPR	.568	.080	.714	7.069	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Output Koefisien Korelasi Correlations

		PEMBIAYAAN KPR	KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN KPR	Pearson Correlation	1	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

No	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat Rendah

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Produk Pembiayaan KPR Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank

DKI Syariah KCP Matraman, Kota Jakarta Timur

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Mohon kuesioner ini diisi oleh Saudara/I Bapak/ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah di sediakan.
- b. Berilah tanda centang (\checkmark) pada pilihan jawaban yang tersedia, sesuai dengan keputusan anda.
- c. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-Ragu (RR) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

B. Identitas Responden

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia : Tahun

Saya mengucapkan banyak Terimakasih kepada Saudara/I Bapak/Ibu atas partisipasinya guna mengsucceskan penelitian ini.

B. Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank DKI Syariah					
2	Nasabah puas atas kecepatan layanan Bank DKI Syariah					
3	Nasabah puas atas fasilitas layanan Bank DKI Syariah yang lengkap					
4	Nasabah puas atas keramahan staff atau karyawan Bank DKI Syariah					
5	Nasabah puas atas harapan nasabah yang tepat terhadap layanan Bank DKI Syariah					
6	Nasabah puas atas layanan Bank DKI Syariah sehingga bersedia untuk menggunakan kembali jasa Bank DKI Syariah					
7	Nasabah puas atas layanan Bank DKI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank DKI Syariah kepada keluarga saya					
8	Nasabah puas atas layanan Bank DKI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank DKI Syariah kepada teman dekat saya					

A. Produk Pembiayaan

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Pembiayaan KPR di DKI Syariah sesuai dengan prinsip syariah					
2	KPR di DKI Syariah bebas dari bunga					
3	Saya mempertimbangkan prinsip Syariah dalam memilih KPR					
4	Saya menyadari bahwa pemberlakuan sistem bunga adalah haram					
5	Saya memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di bank syariah karena marginnya bebas dari riba					
6	Saya memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di bank syariah karena margin bagi hasilnya adil & tidak terlalu besar					
7	Persyaratan dalam pengajuan pembiayaan mudah					
8	Tahap atau prosedur dalam mengajukan pembiayaan KPR DKI Syariah mudah dan tidak lama					
9	Kemudahan jaminan yang dibebankan kepada nasabah					
10	Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah ringan dan tidak memberatkan					

DATA VALIDITAS

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	3	4	5	5	5	4	2	2	2	4	36	1	4	4	4	2	4	4	4	4	30
2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	32	2	4	2	2	4	4	4	4	4	28
3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	44	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	5	5	5	4	4	4	5	5	5	37
6	4	5	5	5	4	4	2	4	2	4	39	6	5	5	5	5	4	5	4	4	37
7	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44	7	4	3	4	4	3	4	3	4	29
8	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	39	8	4	4	4	5	4	4	4	4	33
9	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37	9	4	3	4	3	4	3	4	4	29
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40	10	3	2	4	4	4	3	3	3	26
11	4	3	3	5	5	3	3	2	3	3	34	11	2	1	5	5	5	3	3	2	26
12	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	36	12	3	3	3	4	4	3	3	3	26
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	14	4	4	4	4	4	3	3	3	29
15	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	35	15	3	3	3	3	3	4	3	4	26
16	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	43	16	4	4	4	4	4	3	3	4	30
17	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	17	4	4	4	4	4	4	3	3	30
18	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45	19	4	5	5	5	5	5	5	5	39
20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	41	20	4	4	4	4	5	4	5	5	35
21	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	26	4	4	4	5	5	5	4	5	36
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	29	4	5	4	4	4	5	4	4	34
30	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	45	30	4	3	4	5	3	5	5	5	34
31	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	31	4	4	5	4	4	4	4	4	33
32	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	43	32	5	5	5	5	4	5	4	4	37
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	34	4	4	4	5	4	4	4	4	33
35	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41	35	4	4	5	4	4	5	5	4	35
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	41	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	43	39	4	5	4	5	3	5	4	4	34
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	41	4	5	4	4	5	4	4	4	34
42	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	41	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	38	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	5	5	3	5	5	5	5	5	38
46	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	3	4	4	5	3	4	2	2	2	2	31	47	4	4	3	4	4	4	3	4	29
48	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	39	48	3	3	4	4	4	4	4	4	30
49	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	37	49	4	4	4	4	4	4	5	5	34
50	4	2	3	4	3	3	5	5	4	4	37	50	4	3	4	4	4	4	4	4	31
RHITUNG	0.799334	0.707177	0.519049	0.318931	0.701852	0.786019	0.603572	0.726613	0.649075	0.770748		0.822081	0.799582	0.603425	0.627828	0.594738	0.855229	0.841384	0.811855		

CURRICULUM VITAE



DATA PRIBADI

Nama : Syafril Pajar
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 17 April 1995
Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam
Alamat : Jl. Swadaya I Rt 005 Rw 009, Kel. Pejaten Timur, Kec. Pasar Minggu,
Jakarta Selatan
No. Telepon : 08997449060
Email : anjar34pril@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2002-2007 : SDN 05 Pagi
- 2007-2010 : SMP IT Daarul Rahman III
- 2010-2013 : SMA IT Daarul Rahman III
- 2013-2017 : Universitas Muhammadiyah Jakarta, Studi Manajemen Perbankan Syariah

KEMAMPUAN

- Dapat menggunakan bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa Arab (Daily Conversation).
- Dapat menggunakan Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Excel, dan Microsoft Power Point) dengan baik.

PRESTASI

- Juara III Lomba Karya Tulis Essai dalam FAI OLIMPIADE 2015

PENGALAMAN KERJA

- Mengajar di Pon-Pes IT Al-Mughtar pada tahun 2013
- Mengajar siswa SD dalam bentuk private class dari rumah ke rumah pada tahun 2015.

PENGALAMAN ORGANISASI

- OSIS, bagian kesehatan tahun 2011-2012
- OSIS dalam Bagian Pengembangan Bahasa 2012-2013
- Ketua Pelaksana LDKM 2015
- Kabinet Kom Info HIMA MPS 2016
- Wakil Ketua BEM FAI 2017

Demikian daftar riwayat hidup ini, saya buat dengan sesungguhnya.

Hormat Saya,

Syafril Pajar