

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam, merupakan pasar potensial bagi pengembangan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang mana kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, mengakibatkan permintaan akan kebutuhan pendanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga meningkat, baik pendanaan untuk kebutuhan produktif maupun untuk kebutuhan konsumtif. Disini dunia perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peran penting dalam kehidupan suatu negara, khususnya pada sektor ekonomi dan keuangan.

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya yaitu menjadi lembaga perantara di antara masyarakat yang kelebihan dana maupun masyarakat yang kekurangan dana. Diharapkan dengan dana yang dihimpun tersebut dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan kepada masyarakat yang kekurangan dana. Penduduk Indonesia yang mayoritas beragama muslim, mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan tidak sebatas finansial namun juga dari sisi moralitasnya. Sistem lembaga yang dimaksud

ialah bank yang terbebas dari sistem bunga atau yang biasanya disebut dengan bank syariah.

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. “Bank Syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU No.7 tahun 1992 dengan UU No.10 tahun 1998 dan UU No.23 tahun 1999”.<sup>1</sup> Secara kelembagaan bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada 1 November 1991.<sup>2</sup>

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk terbaru Bank Muamalat Indonesia, bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang melalui strategi pemasaran yang terarah dengan mewujudkan visi dan misinya. Salah satunya Bank Muamalat Indonesia sudah menyabet penghargaan dari Majalah *Economic Review* dan *Perbanas Institute*, yaitu peringkat 1 kategori buku 2 dengan aset Rp 25 triliun

---

<sup>1</sup> Mangani, Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hal.34

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hal.

dari Anugerah Perbankan Indonesia VI-2017 (APBI).<sup>3</sup> Selain Bank Muamalat Indonesia, diikuti pula perkembangan bank-bank syariah di Indonesia yang mengalami peningkatan cukup signifikan. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Tahun 2017**

No	Bank Umum Syariah	KC	KCP	KK	Total
1	PT Bank Aceh Syariah	28	86	18	130
2	PT Bank Muamalat Indonesia	83	191	80	354
3	PT Bank Victoria Syariah	9	5	-	14
4	PT Bank BRI Syariah	52	205	12	269
5	PT Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1	66
6	PT Bank BNI Syariah	68	171	18	257
7	PT Bank Syariah Mandiri	130	437	54	621
8	PT Bank Mega Syariah	32	33	1	66
9	PT Bank Panin Syariah	16	5	1	22
10	PT Bank Syraiah Bukopin	12	7	4	23
11	PT BCA Syariah	11	8	3	22
12	PT May Bank Syariah Indonesia	1	-	-	1
13	PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	25	3	-	28

Sumber : Data jaringan Bank Umum Syariah dari OJK 2017<sup>4</sup>

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa perkembangan perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2017 dimana bank syariah yang mengalami perkembangan

<sup>3</sup> <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/08/24/130409926/bank-muamalat-raih-penghargaan-bank-syariah-terbaik> diakses pada tanggal 10 Desember 2018 pukul 08:23

<sup>4</sup> <http://ojk.go.id/kenal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah> diakses pada tanggal 10 Desember 2018 pukul 08:40

cukup pesat adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan total jumlah jaringan kantornya 621, kemudian di ikuti oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang memiliki Kantor Cabang (KC) sebanyak 83, Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 191, dan Kantor Kas (KK) sebanyak 80 dengan jumlah jaringan kantornya sebanyak 354. Meskipun jumlah jaringan kantor BMI masih tertinggal dengan jumlah jaringan kantor BSM. Namun hal itu tidak menyurutkan keputusan masyarakat atau nasabah untuk memilih BMI dalam menggunakan produk ataupun jasa keuangan lainnya. Bank Muamalat yang menjadi bank syariah pertama di Indonesia tidak akan cukup berpuas diri hanya dengan status sebagai pelopor industri perbankan syariah di Indonesia, tetapi akan senantiasa meningkatkan performan bisnisnya melalui pengembangan jaringan kantornya.

Bank Muamalat yang kini dapat ditemui disetiap kota, memudahkan nasabah dalam mengaksesnya. Khususnya di kota Kediri, Salah satu bank syariah yang ada di Kediri adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya. Seiring kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahlah yang akan memperoleh simpati. Nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Perilaku konsumen atau nasabah memang

sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan pembelian atau memilih produk tersebut

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan senantiasa mengembangkan produk serta jasa yang dapat mendukung dan memenuhi kebutuhan nasabah baik perorangan maupun korporasi. Berikut adalah tabel perkembangan aset yang dimiliki oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri:

**Tabel 1.2**  
**Pertumbuhan Aset Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**  
**Tahun 2015-2017(dalam jutaan rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Total Asset</b>
2015	14.285.154.178
2016	13.946.599.376
2017	15.424.229.991
<b>Total</b>	<b>50.080.213.376</b>

Sumber : Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri 2015-2017

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sampai dengan akhir tahun 2017, bank mengalami pertumbuhan aset sebesar Rp 1.477.630.615,- dengan total asset Rp 15.424.229.991,- dibandingkan dengan tahun sebelumnya 2016 dengan total asset Rp. 13.946.599.376,-. Pertumbuhan tersebut dikarenakan adanya kepercayaan dan kelayakan yang diberikan masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank

Muamalat Kediri. Dimana bank yakin akan terus mampu meningkatkan produk – produk yang ada agar pertumbuhan aset di tahun-tahun berikutnya semakin pesat. Berikut produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan yang disalurkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Rincian Jumlah Penghimpun Dana Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**  
**Tahun 2015-2017 (dalam jutaan rupiah)**

Produk Tabungan	Tahun		
	2015	2016	2017
Giro Wadi'ah	924.039.940.250	931.459.540.000	815.317.287.250
Tabungan Wadi'ah	488.930.173.000	559.654.331.500	681.999.647.500
Deposito Wakalah	1.412.970.113.250	1.377.863.867.000	1.587.216.934.750
Tabungan Mudharabah	2.702.294.721.250	2.425.201.792.250	2.550.169.256.000
Deposito Mudharabah	6.937.757.793.750	6.520.193.457.500	7.546.257.496.500
Sukuk Mudharabah	375.000.000.000	375.000.000.000	477.837.500.000
<b>Total</b>	<b>12.585.929.741.500</b>	<b>12.189.372.988.250</b>	<b>13.658.898.122.000</b>

Sumber : Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Tahun 2015-2017

Berdasarkan tabel 1.3 diatas bahwa produk penghimpun dana yang mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir (2017) adalah tabungan wadi'ah, deposito wakalah, tabungan mudharabah, deposito mudharabah dan sukuk mudharabah. Namun produk tabungan yang paling mendominasi dibanding dengan produk tabungan lainnya di akhir tahun 2017 adalah deposito mudharabah yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya pada tahun 2016 dengan total

sebesar Rp 6.520.193.457.500,- bertambah Rp 1.026.064.039.000,- sehingga menjadi Rp 7.546.257.496.500. sedangkan produk akad giro wadi'ah menunjukkan penurunan pada 3 tahun terakhir (2017). Meskipun demikian beberapa perbaikan telah dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dimana dengan dana yang dihimpun tersebut dapat disalurkan kembali dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang kekurangan dana.

Pembiayaan merupakan fasilitas pendanaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri memiliki beberapa produk pembiayaan sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Rincian Jumlah Penyaluran Dana Bank Muamalat Kantor**  
**Cabang Kediri Tahun 2015-2017**  
**(dalam jutaan rupiah)**

Produk Pembiayaan	Tahun		
	2015	2016	2017
Murabahah	4.328.623.061.750	4.216.521.579.000	4.835.627.470.500
Istishna'	2.090.762.000	1.308.839.750	961.182.750
Ijarah	6.648.850.500	7.728.885.750	9.350.230.250
Pinjaman Qardh	57.644.370.500	137.292.525.750	179.090.531.000
Mudharabah	263.179.624.250	187.304.925.000	175.888.557.750
Musarakah	5.048.106.835.000	5.031.317.305.750	4.790.221.168.250
<b>Total</b>	<b>9.706.329.504.000</b>	<b>9.581.474.061.000</b>	<b>9.991.139.158.500</b>

Sumber : Laporan Tahunan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri 2015-2017

Berdasarkan tabel 1.4 bahwa pembiayaan murabahah pada 3 tahun terakhir (2017) di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri cenderung mengalami peningkatan dan mendominasi daripada pembiayaan lainnya (istishna', ijarah, pinjaman qardh, mudharabah, dan musyarakah). Walaupun diketahui fluktuasi pembiayaan murabahah tiap tahunnya, yaitu tahun 2015 sebesar Rp 4.328.623.061.750,- pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar Rp 112.101.482.750,- sehingga menjadi Rp 4.216.521.579.000,-. Dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar Rp 619.105.891.500,- menjadi Rp 4.835.627.470.500,-. Bukan berarti kinerja karyawan dalam mengembangkan produk pembiayaan yang ada di BM Cabang Kediri kurang maksimal, namun dikarenakan pembiayaan murabahah yang berbasis *margin* memang sudah banyak dikenal dan digunakan oleh masyarakat (nasabah).

Disinilah peneliti lebih tertarik menggunakan pembiayaan murabahah. selain mendominasi di tahun 2017 dan pembiayaan yang banyak diminati nasabah. Pembiayaan murabahah merupakan akad jual beli atas barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Produk pembiayaan murabahah ini menjadi salah satu produk unggulan di Bank Muamalat Cabang Kediri karena peminatnya yang cukup banyak dan penerapan pembiayaan murabahah disini digunakan untuk penambahan modal usaha. Hal ini diduga oleh faktor motivasi, persepsi, dan



preferensi yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memutuskan menggunakan pembiayaan murabahah.

Adapun yang dimaksud dengan pengambilan keputusan adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Proses tersebut meliputi adanya pengenalan kebutuhan oleh konsumen, diikuti dengan pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan membeli dan perilaku pasca membeli.<sup>5</sup> Menurut Etta Mamang pengambilan keputusan konsumen dipengaruhi oleh faktor motivasi, yang merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri atau dari luar diri (lingkungan) konsumen (nasabah) yang menjadi faktor penggerak ke arah tujuan yang ingin dicapai. Motivasi nasabah ini diartikan sebagai suatu dorongan yang mengerakkan seorang nasabah untuk memutuskan bertindak kearah tujuan yang diinginkan.

Terdapat indikasi lain bahwa persepsi mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah, dimana persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi yang diterima, dimana nasabah menginterpretasikan atas informasi yang diterimanya.<sup>6</sup> Oleh karena itu, dapat diasumsi dari persepsi bahwa nasabah akan menyimpulkan pendapat dan kesan berupa baik atau buruk terhadap informasi yang diterima nasabah. Sedangkan preferensi mengandung elemen penting dalam perilaku konsumen yakni, memiliki tujuan yang merupakan

---

83 <sup>5</sup> Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal.

<sup>6</sup> Etta Mamang. S, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013) , hal. 155

keputusan akhir dalam proses pembelian suatu produk. Preferensi juga dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen.<sup>7</sup> Preferensi nasabah akan kecenderungan untuk memilih kombinasi produk yang lebih disukainya sesuai dengan keinginan, kepentingan, dan sesuai selera.

Berkaitan dengan motivasi nasabah yang mempunyai peran penting menjadi salah satu unsur pokok dalam perilaku nasabah untuk memilih pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Walaupun tersedia beberapa produk yang serupa dari beberapa lembaga lain, tidaklah mungkin semua produk yang tersedia dapat dipergunakan oleh para nasabah di satu lingkungan masyarakat. Untuk sebagian produk yang disediakan oleh beberapa lembaga keuangan lain saja, para nasabah biasanya akan langsung termotivasi untuk memilih model produk yang tepat bagi mereka. Biasanya nasabah sebelum mengambil keputusan, nasabah sering menjadikan dorongan dari diri atau luar diri (lingkungan) sebagai referensi dalam memutuskan menggunakan sebuah produk.

Sedangkan persepsi nasabah berkaitan erat dengan kesadaran nasabah itu sendiri sehingga apa yang dilakukan oleh nasabah merupakan kenyataan yang obyektif yang mempengaruhi tindakannya dalam keputusan memilih pembiayaan murabahah di Bank Muamalat. Dalam pembuatan keputusan seseorang membutuhkan interpretasi dan evaluasi mengenai informasi yang diterimanya.

---

<sup>7</sup> Robbert S. Pindyck dan Daniel L. Rubinfeld, *Mikroekonomi*, (Jakarta:PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), hal. 72

Jadi apabila persepsi nasabah baik maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya transaksi jangka panjang oleh nasabah. Selanjutnya mengenai preferensi yang merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih kombinasi produk yang lebih disukainya sesuai dengan keinginan, kepentingan, dan selera. Nasabah akan memberikan harapannya sebagai standar atau acuan atas suatu produk. Harapan nasabah dalam memilih suatu produk pun memprioritaskan pada kepuasannya. Dimana preferensi ini merupakan hasil dari evaluasi, jadi apabila nasabah menyukai produk yang diberikan oleh bank hal ini berarti tingkat kepuasan nasabah tercapai.

Dari uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Preferensi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada terkait dengan pengaruh motivasi, persepsi dan preferensi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dimana motivasi merupakan faktor dasar timbulnya perilaku nasabah dalam

memutuskan menggunakan suatu produk, penting untuk mempelajari atas respon nasabah terhadap dorongan yang muncul baik dari diri maupun lingkungan nasabah yang dijadikan sebagai dorongan untuk memutuskan menerima atau menolak produk pembiayaan. Selain itu persepsi dimana nasabah akan menyimpulkan pendapat dan kesan berupa senang atau tidak senangnya, baik atau buruk dan adanya kesiapan untuk menerima ataupun menolak rangsangan (informasi) yang diterimanya. Berkaitan dengan preferensi, nasabah akan memberikan harapannya sebagai standar (suka atau tidak suka) atas produk atau jasa. Sebagai tingkat kepuasan nasabah mengenai pembiayaan murabahah yang diberikan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?
2. Apakah persepsi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?
3. Apakah preferensi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?

4. Apakah motivasi, persepsi, dan preferensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh motivasi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh preferensi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menguji dan mengetahui motivasi, persepsi, dan preferensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bisa memberikan manfaat serta memberikan kontribusi untuk semua pihak, baik penulis sendiri, lembaga maupun untuk umum. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan acuan secara teoritis serta menambah khasanah ilmiah terutama di bidang perbankan syariah, serta pemahaman tentang motivasi, persepsi, dan preferensi terhadap keputusan nasabah.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah**

Sebagai kontribusi positif dan menjadi salah satu acuan lembaga dalam merumuskan strategi dimasa depan guna mempertahankan keunggulan kompetitif di bidang produk pembiayaan sehingga masyarakat lebih tertarik lagi dalam menggunakan fasilitas produk pembiayaan yang ada.

#### **b. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi mahasiswa khususnya perbankan syariah.

c. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah khususnya mengenai pengaruh motivasi, persepsi, dan preferensi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Sehingga nantinya dapat melakukan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh lain dari penelitian ini.

**F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki agar pembahasan lebih terarah. Adapun ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah mengenai pengaruh motivasi, persepsi dan preferensi terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Peneliti menilai keputusan nasabah dipengaruhi oleh 3 variabel (motivasi, persepsi, dan preferensi). Variabel pertama yaitu Motivasi, variabel ini dinilai sebagai hal yang mendasar bagi seorang nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan suatu produk yang dilihat dari upaya, tujuan, dan kebutuhan. Variabel yang kedua yaitu persepsi, variabel ini dilihat dari penilaian dan evaluasi nasabah mengenai produk atau jasa yang diterima. Selanjutnya variabel ketiga preferensi, variabel ini dilihat dari kelengkapan, transitivitas, kontinuitas dan lebih banyak lebih baik, yang digunakan dalam

tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini dibatasi pada objek yaitu pembiayaan murabahah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, karena terbatasnya waktu dan tempat penelitian ini hanya terbatas pada satu objek reserve yaitu Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

### G. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini, peneliti perlu menjaga dan menghindari supaya tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam memahami judul yang telah diangkat, maka penulis menjelaskan pengertiannya sebagai berikut:

#### 1. Definisi Konseptual

- a. Motivasi adalah dorongan pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.<sup>8</sup>
- b. Persepsi adalah pandangan atau penglihatan bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu<sup>9</sup>.
- c. Preferensi adalah langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka suatu jenis produk dari jenis produk yang lainnya.<sup>10</sup>
- d. Keputusan Nasabah

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian

---

<sup>8</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2013), hal. 154

<sup>9</sup> Ibid.,hal. 64

<sup>10</sup> Marwan, Asri, *Marketing. Cetakan Kedua*, (Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada, 1990), hal. 12



alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.<sup>11</sup> Nasabah (konsumen) adalah pihak yang menggunakan produk atau jasa bank.<sup>12</sup> Jadi keputusan nasabah atau keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian konsumen yang menggabungkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu diantaranya.

e. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan adalah pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.<sup>13</sup> Dalam konteks mu'amalah, kata murabahah biasanya diartikan sebagai jual beli yang dilakukan dengan menambah harga awal. Pembiayaan murabahah adalah perjanjian jual-beli antara bank dan nasabah dimana bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin atau keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan nasabah.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 83

<sup>12</sup> Thy Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hal. 30

<sup>13</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: AMPYKPN, 2005), hal. 304

<sup>14</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 90

## 2. Definisi Operasional

Secara Operasional adalah penelitian ini berfokus pada tujuan jangka panjang dari organisasi untuk meningkatkan, pengetahuan, dan keterampilan dalam memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis perilaku konsumen (nasabah) dalam mengambil keputusan yang dipengaruhi oleh faktor psikologis seperti motivasi, persepsi, dan preferensi nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

## H. Sistematika Skripsi

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

**Bagian awal** berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, persembahan, prakarta, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

**Bagian utama (inti)** terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I                   Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

- BAB II Landasan Teori, membahas penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.
- BAB III Metodologi Penelitian, yang memuat rancangan penelitian yang berisi tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.
- BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian, terdiri dari deskripsi karakteristik data dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis.
- BAB V Pembahasan yang menjelaskan temuan – temuan peneliti yang telah ditemukan pada hasil penelitian.
- BAB VI Penutup, yang terdiri dari: kesimpulan; dan saran atau rekomendasi.

**Bagian akhir** terdiri dari daftar rujukan, lampiran – lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.