

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan perekonomian di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya di dunia perbankan. Di Indonesia terdapat perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Semakin pesatnya zaman dan teknologi semakin tinggi pula minat bagi masyarakat untuk melakukan sebuah perkreditan, dan berbagai jasa misalnya, melayani kebutuhan pembiayaan. Hal tersebut dikarenakan semakin tingginya kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Bank syariah dapat dijadikan sebagai lembaga keuangan yang bisa mengukur dan mempertahankan kestabilan keuangan suatu negara. Dengan begitu LKB (Lembaga Keuangan Bank) dan LKBB (Lembaga Keuangan Bukan Bank) bisa dijadikan sebagai acuan dalam kestabilan ekonomi keuangan. Perbankan merupakan jantung perekonomian suatu negara, dimana perbankan mempunyai peran sebagai lembaga intermediasi antara investor dan pihak yang membutuhkan dana. Bank syariah memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi yang berperan penting dalam perekonomian

suatu LKS, dimana bank mengumpulkan dana dari nasabah kemudian bank memberikan dana tersebut kepada nasabah yang membutuhkan dana.¹

Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang memiliki sistem yang berbeda dari perbankan pada umumnya karena kegiatan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), tidak menggunakan, tidak menggunakan spekulasi (*maisir*), dan juga tidak menerapkan sistem ketidakpastian (*gharar*). Karena hal tersebut jelas tidak dibenarkan dalam syariat agama islam. Bank syariah juga memberikan pembiayaan serta jasa- jasa dalam lalu lintas pembayaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan syariah islam.²

Dalam UU No. 21 Tahun 2008 terdapat pengertian dari bank yaitu suatu badan usaha yang berfungsi untuk menghimpun atau mengumpulkan dana dari pihak yang kelebihan dana menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dana tersebut. Pemberian pinjaman itu bisa berbentuk kredit atau dalam bentuk lainnya yang tujuannya sama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Perbankan sendiri dibedakan menjadi dua yaitu Perbankan Syariah (BUS dan BPRS) dan Perbankan Konvensional (BUK dan BPR). Kedua perbankan ini memiliki pengertian dan fungsi yang berbeda. Perbankan konvensional memiliki pengertian yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau

¹ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), hlm. 39

² Muhamad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*, (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2005), hlm. 13

sejumlah imbalan dalam presentase tertentu dari dana untuk suatu periode tertentu.

Sedangkan dalam perbankan syariah ialah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam penyaluran dannya memberikan dan mengenakan atau dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil, karena didalam islam bunga itu diharamkan sehingga bank syariah menghindari adanya imbalan yang berupa bunga. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari waktu akad. Perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank harus mengacu pada syarat, rukun, dan akad sebagaimana dalam syariat islam.³

Bank syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat diartikan sebagai LKS yang berpedoman pada prinsip syariah islam. Pihak bank dalam mengembangkan kegiatan usahanya bisa dengan mengembangkan produk dan pelayanannya. Produk yang bisa dikembangkan oleh pihak bank seperti pada produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan. Yang termasuk dalam produk pembiayaan yaitu prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip kerja sama yaitu (*musyarakah*) dan prinsip jual beli (*murabahah dan bai' bitsaman ajil*), serta dana sosial seperti *qodhul hasan*. Dan bank syariah juga berorientasi meningkatkan kesejahteraan sosial dalam bentuk menghimpun dan menyalurkan zakat, infak dan shadaqah (*ZIS*), sumber dana dari

³ Ikit S.E., M.E.I., *Akuntansi penghimpunan dana bank syariah*, (Yogyakarta: deepblish, 2015), hlm. 44

perbankan ini selain berasal dari dana tabungan masyarakat juga berasal dari beberapa sumber seperti modal bank itu sendiri, rekening (giro, tabungan, investasi umum, investasi khusus) serta dari obligasi syariah.⁴

Kegiatan bank syariah lainnya berupa penyaluran dan pelayanan. Dalam penyaluran dana, bank syariah nantinya akan memberikan berbagai bentuk pembiayaan seperti:

- 1) Pembiayaan *Mudharabah* yaitu akad kerjasama antara bank yang menyediakan dana dan nasabah yang akan melakukan suatu usaha bank bisa di sebut *shahibul maal* yang menyediakan modal 100% kepada nasabah atau *mudharib* untuk melakukan aktivitasnya dengan syarat keuntungan yang dihasilkan akan dibagi dengan kesepakatan awal.
- 2) Pembiayaan *Musyarakah* yaitu akad kerjasama antara bank dan nasabah dimana masing- masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.
- 3) Pembiayaan *Murabahah* yaitu akad kerja sama dimana pihak bank nantinya akan membelikan barang yang akan diminta anggotanya sesuai dengan spesifikasi lalu menjualnya kepada anggotanya dengan penambahan margin.

⁴ Binti nur aisyah, *manajemen pembiayaan bank syariah*, (Yogyakarta: kalimedia, 2015), hlm 183

- 4) Pembiayaan *Salam* yaitu akad kerjasama dimana bank membeli barang dari nasabah dengan spesifikasi, kualitas, jumlah, jangka waktu dan harga yang disepakati.
- 5) Pembiayaan *Ijarah* yaitu akad kerjasama dimana bank yang akan membiayai pengadaan objek sewa berupa barang yang telah dimiliki bank atau barang yang diperoleh dengan menyewa dari pihak lain sesuai dengan kesepakatan dengan nasabah.⁵

Dalam penelitian ini hanya berfokus pada kegiatan menyalurkan dana, dimana bank memberikan pinjaman dengan berbagai bentuk pembiayaan seperti di atas. Penelitian ini hanya berfokus dengan pembiayaan *murabahah* (pembiayaan dengan prinsip jual beli) dimana pihak bank nantinya akan membelikan barang yang diminta anggotanya sesuai dengan spesifikasi. Pembiayaan *murabahah* bisa dilakukan dengan 2 orang atau lebih dengan cara yaitu dicicil atau tunai sesuai dengan kesepakatan pada waktu akad.

Penelitian ini mengambil data dari Bank Syariah Mandiri untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan survey data. Diketahui pendapatan pembiayaan *murabahah* yang ada di BSM (Bank Syariah Mandiri) pada tahun 2016 sampai 2018 yang setiap tahunnya terus mengalami kenaikan. Data tersebut bisa dilihat di dalam tabel sebagai berikut:

⁵ Ikit S.E., M.E.I., *Akuntansi Penghimpunan Dana* hlm. 15- 201

Tabel 1.1
Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri
(dalam jutaan rupiah)

Pembiayaan	2016	2017	2018
<i>Akad Murabahah</i>	36.198.342	36.233.737	38.355.135
<i>Akad Mudharabah</i>	3.085.615	3.360.363	3.226.605
<i>Akad Musyarakah</i>	13.001.057	20.628.438	23.849.276
<i>Akad Ijarah</i>	34.787.466	34.739.430	37.007.475
<i>Akad Istisna</i>	6.042	3.144	359

Sumber: Laporan Keuangan BSM

Dapat dilihat data yang ada diatas telah memperhatikan pertumbuhan pembiayaan *murabahah* yang ada di BSM pada tahun 2016 sejumlah 36,198 triliun, pada 2017 sejumlah 36,233 triliun, yang mengalami pertumbuhan kenaikan kemudian di tahun 2018 sejumlah 38,355 triliun, pada 2018 pembiayaan *murabahah* mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pada urutan kedua adalah pembiayaan *mudharabah* pada tahun 2016 sejumlah 3,085 triliun, pada tahun 2017 sejumlah 3,360triliun, pada tahun 2018 sejumlah 3,226 triliun. Pada urutan ke tiga adalah pembiayaan *musyarakah* pada tahun 2016 sejumlah 13,001triliun, pada tahun 2017 sejumlah 20,628 triliun, pada tahun 2018 sejumlah 23,849 triliun.

Bank syariah pada dasarnya menggunakan pembiayaan *murabahah* sebagai salah satu cara menyalukan pembiayaan yang merupakan hampir 75% asetnya. Pembiayaan *Murabahah* juga dinilai sebagai pembiayaan

yang memiliki risiko yang minim dibandingkan dengan jenis pembiayaan lainnya.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Bank Mandiri Syariah harus bisa melihat faktor apa saja yang bisa mempengaruhi nasabahnya dan strategi apa yang bisa mempengaruhi nasabah untuk mengambil produk pembiayaan *murabahah* di Bank Mandiri Syariah.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat rasa puas yang dirasakan oleh seorang nasabah terhadap suatu bank dalam menangani setiap keperluan ataupun keinginan nasabah seperti keluhan, komplain ataupun yang lainnya. Nasabah yang dilayani dengan tulus akan memperoleh rasa puas serta memunculkan penasaran nasabah untuk tetap mempercayai suatu bank tersebut karena mampu menangani setiap keperluan nasabah sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah akan memberikan dampak komitmen nasabah untuk tetap mempertahankan hubungan dengan perbankan dalam kurun waktu yang panjang.⁶

Semakin meningkatnya perekonomian bisa mendorong pengusaha usaha kecil untuk semakin meningkatkan kreatifitas dalam mengembangkan usahanya. Tetapi dalam meningkatkan usahanya tersebut, biasanya seorang

⁶ Nofal Supriyadi, *Pengaruh Pengeanaan Complain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Gawe Buku, 2017), hlm. 3-4

pelaku usaha juga akan mengalami masalah keuangan.⁷ Dengan begitu seorang pengusaha dalam mengatasi masalah keuangan akan mengajukan pembiayaan di perbankan. Perbankan syariah juga menawarkan jenis pembiayaan yang ada di lembaga tersebut seperti *Murabahah* (Jual Beli), dalam pembiayaan ini bank sebagai pemilik dana membelikan barang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah yang membutuhkan pembiayaan, kemudian menjualnya ke nasabah tersebut dengan penambahan keuntungan tetap.⁸

Di dalam buku Anang Firmansyah menurut Kotler, reputasi memiliki pengertian sebagai gambaran secara keseluruhan tentang citra perusahaan yang berarti persepsi dari masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Persepsi ini didasarkan pada apa yang masyarakat ketahui atau kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan yang sama belum tentu memiliki reputasi yang sama pula, reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi konsumen.⁹

Di dalam buku Andrisan Sudarao menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang

⁷ Muhamad, *System dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm 105

⁸ Ascarya, Diani Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan, BI, 2005), hlm. 27

⁹ Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, (Jakarta: CV Qiara Media, 2019), hlm. 80

menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa tersebut.¹⁰

Di dalam buku Kasmir menurut Kasmir, Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa. Penentuan lokasi dalam berbisnis salah satu strategi tempat karena dapat mempengaruhi tercapainya visi dan tujuan bisnis.¹¹

Di dalam buku Uswah Wardiana, persepsi adalah suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Persepsi juga diartikan sebagai pandangan seseorang memandang atau mengartikan sesuatu yang mempengaruhi kita.¹²

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Alqur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“maka berkat rahmat Allah engkau (Muhamad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah

¹⁰ Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, Januari,2016), hlm. 58

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 163

¹² Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT. Bina Ilmu, 2004), hlm. 102

membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.” (Ali Imran: 159)¹³

Maksud dari ayat diatas adalah berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah dari beberapa bank syariah yang terdapat di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang pesat dari tahun ketahun. Pertumbuhan yang pesat ini mengantarkan BSM mampu memimpin pangsa pasar syariah dimana tercatat asset yang dimiliki.

Penulis memilih Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai tempat untuk dijadikan penelitian dengan harapan mampu manfaat dan tujuan bagi kemajuan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung berdasarkan

¹³ Departemen Agama Reblubik Indonesia, Al quran terjemahan, (Surabaya: CV Sahabat Ilmu, 2001), hlm. 72

uraian latar belakang di atas yang akan dilakukan penelitian mengenai reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, dan persepsi terhadap keputusan nasabah untuk memilih pembiayaan *Murabahah*. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung”***

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Reputasi yang ditetapkan oleh perusahaan sangat mempengaruhi kemauan nasabah dalam memilih produk pada Bank Syariah Mandiri.
2. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh dalam perusahaan karena kualitas layanan sangat mempengaruhi nasabah.
3. Lokasi kerja dibutuhkan untuk nasabah, lembaga mampu menyediakan fasilitas- fasilitas yang dapat menunjang kepuasan nasabah untuk merasa senang, nyaman pada lembaga tersebut.
4. Persepsi tentang penilaian nasabah sangat diperlukan untuk mengetahui seberapa besar nasabah dalam memilih suatu pembiayaan yang diterapkan.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, peneliti akan merumuskan sebagai berikut:

1. Apakah reputasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
4. Apakah persepsi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
5. Apakah reputasi, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah KCP Tulungagung
3. Untuk menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
5. Untuk menguji pengaruh reputasi, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi secara bersama- sama terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka hasil dari penelitian diharapkan oleh peneliti yaitu dapat memberikan manfaat, baik manfaat dalam teoritis maupun dalam praktis.

1. Kegunaan teoritis

Dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pemikiran, serta pemahaman dibidang perbankan syariah khususnya mengenai pengaruh reputasi, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan masukan informasi kepada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mengenai pengaruh lokasi dan bagi hasil terhadap keputusan anggota dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* yang nantinya akan dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi dan bagi hasil untuk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan daftar bacaan referensi, dan dapat memberikan tambahan acuan dan masukan yang positif.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi penelaliti selanjutnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau bahan informasi dan referensi pengetahuan serta diharapkan memberikan sedikit gambaran pada peneliti selanjutnya.

F. RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan alasan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga, maka tidak semua masalah yang timbul dapat didefinisikan kemudian diteliti. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar dari arah dan tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada reputasi, kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah*.

G. PENEGASAN ISTILAH

1. Definisi Konseptual

a. Reputasi

Definisi reputasi, reputasi memiliki pengertian sebagai gambaran secara keseluruhan tentang citra perusahaan yang berarti persepsi dari masyarakat terhadap jati diri perusahaan.¹⁴

b. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan merupakan salah satu penilaian atau sikap penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk.¹⁵

c. Lokasi

Definisi lokasi menurut Kasmir dapat diartikan sebagai suatu wilayah yang biasa digunakan oleh lembaga untuk menjalankan sebuah usaha. Lokasi ini penting baik sebagai tempat menjalankan aktivitas, produksi ataupun untuk mengendalikan kegiatan perusahaan. Faktor utama yang paling penting dalam membangun suatu usaha adalah letak lokasi yang strategis.¹⁶

d. Persepsi

Definisi persepsi merupakan pandangan seseorang memandang atau mengartikan sesuatu yang mempengaruhi kita dalam suatu tahapan

¹⁴ Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek* Hlm. 64

¹⁵ Andrian Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan.....*, hlm. 57

¹⁶ Kasmir, *Kewirausahaan.....*, hlm. 129

dalam proses kognisi yang dilalui konsumen, agar dapat dipergunakan untuk memberikan gambaran persepsi yang lebih baik mengenai suatu produk/ jasa.¹⁷

e. Keputusan Nasabah

Definisi keputusan nasabah adalah suatu hal yang sudah menjadi keputusan untuk melakukan pembelian tertentu, dimana keputusan tersebut sudah dipertimbangkan, di evaluasi dan difikirkan untuk melakukan pemilihan produk atau jasa atas sesuatu yang diharapkan.¹⁸

f. Pembiayaan *Murabahah*

Definisi pembiayaan *murabahah* adalah transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.¹⁹

g. Bank Syariah

Definisi bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa- jasa lainnya. Bank syariah mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga kepada nasabah. Bank syariah menggunakan prinsip syariat islam.²⁰

¹⁷ Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*....., hlm. 102

¹⁸ Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek*, hlm. 202

¹⁹ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*....., hlm. 46

²⁰ Andrianto, dkk, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)*, (Jakarta: Qiara Media, 2019), hlm. 26

2. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap penelitian. Dalam penelitian ini secara operasional bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu reputasi, kualitas pelayanan, lokasi, persepsi dan variabel terikat yaitu keputusan nasabah yang mengambil pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

a. Bagian Awal

Pada bagian awal ini terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Table, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, Dan Abstrak.

b. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab awal pendahuluan diuraikan menjadi secara singkat membahas permasalahan yang akan dibahas ataupun yang ditemukan oleh peneliti, serta terdiri dari

beberapa sub sub yang meliputi: latar belakang, identifikasi dan pembahasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah dn sistematika penulisan skripsi.

BAB II: Landasan Teori

Pada bab landasan teori yang membahas semua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu. Pada bab ini menjabarkan apa saja teori yang akan digunakan guna untuk membahas variabel yang ada pada penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Pada bab ini yang mencakup beberapa sub bab yang telah dijabarkan kevalidan data penelitian. Bab ini mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian

Pada bab ini disajikan hasil penelitian dan pembahasan. Data yang disajikan hasil penelitian dan pembahasan. Data yang disajikan dapat berupa grafik maupun tabel yang

disertai dengan penjelasan terhadap grafik maupun tabel tersebut secara jelas.

BAB V: Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI: Penutup

Pada bab ini terdiri dari penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran, yang menjabarkan terhadap jawaban rumusan masalah yang dihasilkan dari penelitian ini.

c. Bagian Akhir

Bagian akhir terdiri atas daftar pustaka, lampiran- lampiran, surat pertanyaan keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.