

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraannya memanfaatkan keberadaan lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam sektor keuangan. Salah satu dari lembaga keuangan yaitu koperasi. Koperasi merupakan suatu kumpulan dari orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota untuk saling bekerjasama.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, bahwa Koperasi, baik sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.¹

Koperasi merupakan lembaga keuangan mikro yang bertujuan untuk mengentaskan masyarakat mikro untuk dapat bersaing dengan jajaran masyarakat menengah keatas. Dengan demikian sasaran utama koperasi merupakan masyarakat mikro dan menengah ke bawah.² Sehingga dengan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian

² Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur, *Pedoman Usaha Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah*, Jakarta: 2015

adanya koperasi ini dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat baik golongan makro maupun mikro.

Kelahiran koperasi syariah di Indonesia dilandasi oleh keputusan menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Keputusan Menteri ini memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS), dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.

Perkembangan koperasi syariah sangat berkembang baik di Indonesia. Saat ini jumlah unit usaha koperasi mencapai 150.223 unit usaha dan jumlah tersebut 1,5 persennya merupakan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Tercatat jumlah KSPPS sebanyak 2.253 unit anggota 1,4 juta orang.³ Kehadiran lembaga keuangan tersebut sangat membantu perekonomian saat ini, terutama bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat.

Koperasi jasa keuangan didirikan guna memberikan kesempatan kepada para anggotanya untuk memperoleh pembiayaan baik berbasis akad komersial (*tijarah*) maupun social untuk kebaikan (*tabarru'*).⁴ *Murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan

³Jumlah Koperasi Syariah di Indonesia mencapai 150.223, <http://goukm.id> diakses pada 10 Nopember 2017

⁴Burhanuddin S, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, (Malang: UIN-Maliki Press), hlm. 19

keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam murabahah ditentukan berupa *required rate of profit*-nya (keuntungan yang diperoleh).⁵

Proses pengambilan keputusan untuk membeli sesuatu barang oleh konsumen beraneka ragam sesuai dengan jenis keputusan pembelian. Jenis-jenis perilaku pengambilan keputusan tersebut sangat tergantung pada jenis barang yang akan dibeli, mahal atau tidaknya barang tersebut, dan dibeli secara rutin atau tidak.⁶ Pengambilan keputusan konsumen dimulai dari tahap merasakan ada masalah, mencari informasi, menilai alternatif sampai membuat keputusan.⁷

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Trenggalek tahun 2015-2016 menunjukkan bahwa jumlah penduduk di kecamatan Watulimo sebesar 65.391 jiwa.⁸ Mayoritas penduduk di daerah ini bekerja dibidang pertanian, nelayan dan perdagangan. Untuk meningkatkan taraf hidupnya masyarakat disekitar memanfaatkan keberadaan lembaga keuangan yang ada. Dengan sekian banyak penduduk banyak peluang untuk mendapatkan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan lebih mudah.

⁵ Adiwarman Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 113

⁶ Sopiah & Etta Mamang Sangadji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016). hlm.251

⁷ *Ibid.*, hlm. 270

⁸ Badan Pusat Statistik Kota Trenggalek. <https://bps.go.id> diakses tanggal 27 Oktober 2017

Seperti halnya dengan KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo yang berdiri sejak tahun 2013 hingga saat ini mempunyai beberapa produk pembiayaan.

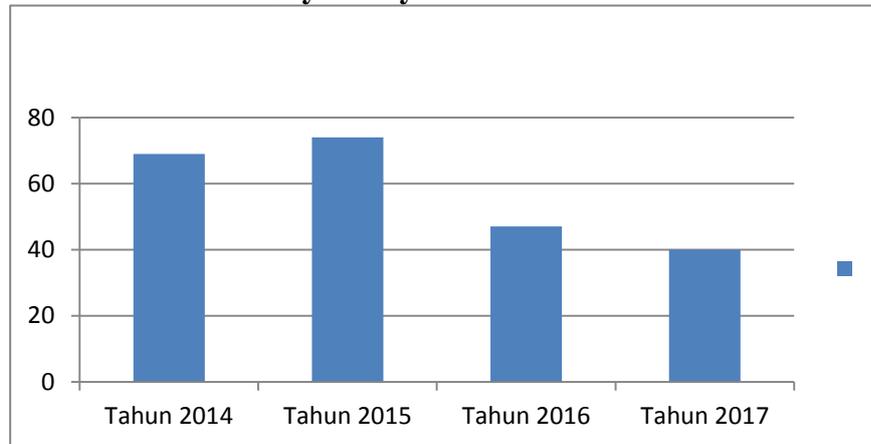
Tabel 1.1
Jumlah Anggota Pembiayaan KSPP Syariah Soyo Mulyo
Tahun 2014-2017

No.	Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah
1.	Murabahah	230
2.	Mudharabah	2
3.	Musyarakah	-
4.	Ijarah	-
5.	Qordul Hasan	4
JUMLAH		236

Sumber: KSPP Syariah “Soyo Mulyo”

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa pada tahun 2014-2017 produk pembiayaan memiliki 236 nasabah dengan jumlah pembiayaan tertinggi terletak pada penggunaan akad jual beli, yaitu pembiayaan *murabahah* sejumlah 230 nasabah. Pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan yang paling diminati dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Diantara pembiayaan ini, oleh pihak koperasi digunakan dalam rangka menggulirkan pembiayaan kepada masyarakat.

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Anggota Pembiayaan *Murabahah* di KSPP Syariah Soyo Mulyo Tahun 2014-2017



Berdasarkan grafik di atas perkembangan pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo terlihat pada tahun 2015 meningkat dari tahun sebelumnya. Sedangkan untuk tahun selanjutnya hingga tahun 2017 mengalami penurunan. Pada tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 5 anggota dari tahun sebelumnya, tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 47 anggota, sedangkan untuk tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 7 anggota dari tahun sebelumnya.

Tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah semakin ketat, untuk mendukung perkembangannya KSPP Syariah Soyo Mulyo harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, religiusitas dan tingkat margin sehingga menciptakan kepercayaan bagi nasabahnya dan diharapkan nasabah akan mendapatkan kepuasan.

Menurut penelitian Dwi Arida Harja dan Ajeng Kartika Galuh⁹ dengan judul Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang) dalam sarannya menjelaskan bahwa pertimbangan nasabah sebelum mengambil pembiayaan yaitu sistem dan syarat pembiayaan, profit sharing, prosedur dan pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus. Untuk itu dalam penelitian ini akan mengambil satu variabel untuk dijadikan bahan penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan. Sedangkan dalam penelitian Mustika Ramadhani dan Osni Erza¹⁰ dengan judul Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah Mandiri Periode 2008.01.2011.12, dalam sarannya bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel DPK, Margin, NPF, dan FDR. Namun dalam penelitian yang akan dilaksanakan hanya mengambil 1 variabel independen Margin Keuntungan.

Keputusan para konsumen dalam menggunakan atau mengonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Secara rasional, seorang konsumen selalu berusaha menggapai nilai tertinggi dari segenap peluang dan manfaat yang tersedia sesuai dengan kapasitasnya. Konsumen akan mengonsumsi barang/jasa tergantung tingkat kepuasan

⁹ Dwi Arida Harja dan Ajeng Kartika Galuh, *Keputusan dan Nasabah dalam Mengambil Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah* (Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang), (Vol 4, No 2 : Semester Genap 2015/2016), <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/12953>

¹⁰ Mustika Ramadhani dan Osni Erza, *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah Mandiri Periode 2008.01.2011.12*, (Media Ekonomi Vol. 19, No.1, April 2011), <http://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/medek/article/view/833>

yang diberikan oleh barang/jasa tersebut.¹¹ Konsumsi pada hakekatnya adalah mengeluarkan sesuatu dalam rangka memenuhi kebutuhan.¹²

Kualitas merupakan suatu kondisi yang sangat dinamis dan berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.¹³ Sedangkan pelayanan adalah suatu usaha memberikan bantuan dengan penuh hati untuk memuaskan harapan konsumen atau masyarakat.¹⁴ John Wanamaker mengemukakan bahwa berikan pelayanan terbaik, serta mutu terbaik maka pasar akan tumbuh didepan rumah anda. Ungkapan tersebut mengisyaratkan pentingnya pelayanan dan kualitas produk.¹⁵ Jadi, kualitas pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen agar mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan ataupun melebihi harapan konsumen.

Semakin baik pelayanan yang diberikan dari KSPP Syariah Soyo Mulyo, maka semakin banyak nasabah yang akan melakukan pembiayaan serta meningkatkan profit keuntungan bagi KSPPS. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas dari KSPPS tersebut. Kualitas pelayanan juga diukur dari indikator sikap dari pegawai KSPP Syariah Soyo Mulyo,

¹¹ Pusat Pengkajian dan pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali press, 2008), hlm. 127

¹² Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPE Yogyakarta, 2006), hlm. 168

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 274

¹⁴ Sopiah dan Etta Mamang, *Salesmanship*, hlm. 171

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 166

Kecepatan dan Ketanggapan pegawai KSPP Syariah Soyo Mulyo, Prosedur Pembiayaan Murabahah dan Kelengkapan fasilitas yang diberikan KSPP Syariah Soyo Mulyo.

Pada dasarnya nasabah memerlukan prosedur yang jelas dan tanpa berbelit-belit didalam pengajuan pembiayaan murabahah. Pada dasarnya prosedur pembiayaan murabahah yang dilakukan KSPPS Soyo Mulyo tidak berbelit-belit dan syarat tidak terlalu banyak bagi nasabah. Hanya saja dalam pengajuan pembiayaan murabahah pada saat akad disertai dengan surat wakalah yang fungsinya sebagai surat kuasa perwakilan, hal ini dilakukan ketika pembelian barang diwakilkan oleh pihak koperasi syariah.

Namun bagi masyarakat awam belum mengerti fungsi dari surat tersebut. Guna agar perjanjian jual beli ini tetap berjalan dengan lancar dan sesuai dengan syariah maka pihak koperasi syariah menjelaskan secara terperinci dan sistematis. Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi syariah, tingkat religiusitas dan margin keuntungan yang ditawarkan oleh pihak lembaga keuangan syariah juga mempengaruhi dalam menentukan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan.

Menurut Mokhlis yang dikutip oleh Asraf, *Religiosity is the degree to which an individual is committed to his/her religion*. Religiusitas adalah tingkat dimana seseorang komitmen kepada agamanya. Sedangkan menurut Magill yang dikutip oleh Asraf, di mana religiusitas merupakan sikap seseorang terhadap agama secara umum, bukan hanya kepada satu aspek atau bidangnya saja dari agama, tetapi lebih kepada sikap seseorang dalam

memperlihatkan atau menunjukkan intensitas seseorang untuk menjadi orang beragama.¹⁶

Berdasarkan penelitian Diah, perilaku nasabah tidak hanya dapat diamati hanya dari sisi keuntungan materi yang didapatkan saja. Pengaruh dari sudut pandang yang lain dan bersifat non materi juga sering menjadi faktor utama seseorang dalam mengambil keputusan. Perilaku nasabah dalam mengambil pembiayaan syariah sering didasarkan pada alasan keimanan/keyakinan seseorang terhadap agama yang dianut dalam hal ini agama Islam.¹⁷ Dari uraian tersebut, pada kenyataannya masyarakat di daerah Watulimo dalam mengajukan pembiayaan di KSPP Syariah Soyo Mulyo tidak melihat halal atau tidaknya transaksi yang dilakukan. Mereka beranggapan bahwa tidak ada yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dan konvensional.

Disisi lain bagi masyarakat awam antara bunga dan margin keuntungan adalah sama. Dalam penentuan tingkat margin terkadang lembaga keuangan seperti Lembaga Keuangan Syariah penetapannya masih ditentukan oleh pihak lembaga tersebut. Dengan fenomena tersebut biasanya Lembaga Keuangan Syariah mulai mematok berapa margin yang akan diberikan kepada nasabah, serta melupakan dari mana berasalnya tingkat margin yang ditentukan.

¹⁶Asraf, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator*, (e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, Nomor 1, Januari 2014), hlm.63

¹⁷Diah Wahyuningsih, dkk, *Analisis Prilaku Nasabah Dalam Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri*, (Media Trend Vol. 9 No. 1 Maret 2014, hal 90-114)

Ketika patokan margin telah ditentukan pihak lembaga keuangan syariah menawarkan dan mendiskusikan secara musyawarah kepada nasabah agar mendapatkan titik temu mengenai margin yang akan ditetapkan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Setelah mendapatkan titik temu maka nasabah berhak membuat keputusan akad tersebut dapat dilanjutkan atau berhenti pada saat itu juga.

Nilai margin yang murah dan sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, kecepatan bank dalam melayani pengambilan pembiayaan, dan syarat-syarat tidak sulit, serta cepat mengakses pengajuan pembiayaan maka nasabah akan termotivasi untuk memilih untuk melakukan pembiayaan.

Berdasarkan uraian diatas dan teori yang dikemukakan oleh Adiwarmanto¹⁸, Kotler¹⁹, Sopiah dan Etta²⁰ serta rekomendasi penelitian terdahulu Dwi dan Ajeng²¹, Mustika dan Osni²², maka judul penelitian ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.”**

¹⁸ Adiwarmanto Karim, *Analisis Fiqih*, hlm. 113

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 274

²⁰ Sopiah dan Etta Mamang, *Salesmanship*, hlm. 171

²¹ Dwi Arida Harja dan Ajeng Kartika Galuh, *Keputusan dan Nasabah dalam Mengambil Produk Pembiayaan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah X Cabang Malang)*, (Vol 4, No 2 : Semester Genap 2015/2016), <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/12953>

²² Mustika Ramadhani dan Osni Erza, *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah Mandiri Periode 2008.01.2011.12*, (Media Ekonomi Vol. 19, No.1, April 2011), <http://trijurnal.lemli.trisakti.ac.id/index.php/medek/article/view/833>

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan tingkat keputusan anggota dalam memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah dari tahun ke tahun dalam kondisi fluktuatif. Keadaan berubah-ubah ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun indikator keputusan nasabah yaitu tahap pengenalan masalah/kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap pilihan (tahap pembelian), tahap perilaku purna pembelian.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota masih belum memuaskan bagi anggota, karena tingkat pemahaman pegawai masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan guna terpenuhi kebutuhan para anggota. Indikator pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
3. Tingkat kesadaran anggota terhadap muamalah didaerah Watulimo masih kurang, sehingga anggota kurang tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh KSPP Syariah Soyo Mulyo. Indikator religiusitas yaitu keyakinan, peribadatan atau praktik agama, *feeling* atau penghayatan, pengetahuan agama, *effect* atau pengalaman.
4. Kurangnya pemahaman anggota mengenai koperasi syariah mengakibatkan koperasi syariah kalah bersaing dengan lembaga keuangan lainnya khususnya koperasi. Masyarakat awam beranggapan bahwa margin keuntungan dan bunga itu sama. Adapun indikator margin

keuntungan yaitu komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, tingkat keuntungan yang diharapkan oleh bank.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek?
2. Apakah religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek?
3. Apakah margin keuntungan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek?
4. Apakah secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek
2. Untuk menguji pengaruh signifikan religiusitas terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek
3. Untuk menguji pengaruh signifikan margin keuntungan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek
4. Untuk menguji pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah “Soyo Mulyo” Watulimo Trenggalek

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, serta pemahaman tentang kualitas produk, religiusitas dan margin keuntungan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan murabahah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi KSPP Syariah Soyo Mulyo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang informasi dan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kualitas pelayanan, religiusitas dan margin keuntungan.

b. Bagi akademik

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

c. Bagi peneliti yang akan datang

Dapat menjadi bahan tambahan informasi dan sebagai referensi peneliti selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah. Terutama yang berminat untuk mengkaji tentang keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas produk, religiusitas, margin keuntungan dan keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di KSPP Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada satu objek reserve yaitu bertempat di KSPP Syariah Soyo Mulyo Trenggalek. KSPP Syariah merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang masih eksis sampai sekarang.

Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya fokus pada masalah yang berkaitan dengan keputusan nasabah melakukan pembiayaan murabahah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, religiusitas, dan margin keuntungan.

G. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

- a. Kualitas Pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama.²³
- b. Religiusitas, menurut Magill yang dikutip oleh Asraf, di mana religiusitas merupakan sikap seseorang terhadap agama secara umum, bukan hanya kepada satu aspek atau bidangnya saja dari

²³ Hessel Nogi S. Tangkilisian, *Manajemen Public*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hlm. 215

- agama, tetapi lebih kepada sikap seseorang dalam memperlihatkan atau menunjukkan intensitas seseorang untuk menjadi orang beragama.²⁴
- c. Margin menurut Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 tentang Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah sebagai berikut: “ Margin adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya”.
 - d. Keputusan Anggota, keputusan pembelian anggota berkaitan dengan kegiatan dimana seseorang konsumen akan memutuskan untuk mencari suatu produk atau jasa yang dia inginkan. Keinginan ini dimulai dari kebutuhan yang dirasakan mendesak bagi konsumen tersebut.²⁵
 - e. Pembiayaan Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.²⁶

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dari suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci.

²⁴ Asraf, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator*, (e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, Nomor 1, Januari 2014), hlm.63

²⁵ Sopiah dan Etta Mamang, *Salesmanship*, hlm. 253

²⁶ Adiwarmam A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 113

1. Keputusan Anggota berkaitan dengan kegiatan dimana seseorang konsumen akan memutuskan untuk mencari suatu produk atau jasa yang dia inginkan. Indikator variabel ini yaitu tahap pengenalan masalah/kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap pilihan (tahap pembelian), tahap perilaku purna pembelian.
2. Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen agar mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan ataupun melebihi harapan konsumen. Indikator variabel ini yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
3. Religiusitas merupakan tingkat keterikatan individu terhadap agamanya. Indikator pada variabel ini yaitu Dimensi keyakinan (*the ideological dimension*), Dimensi peribadatan atau praktik agama (*the ritualistic dimension*), Dimensi *feeling* atau penghayatan (*the experiential dimension*), Dimensi pengetahuan agama (*the intellectual dimension*), Dimensi *effect* atau pengalaman (*the consequential dimension*).
4. Margin Keuntungan adalah selisih antara harga jual bank dan harga beli yang telah disepakati bersama antara bank dengan nasabah pada pembiayaan murabahah. Indikator pada varibel ini yaitu komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, tingkat keuntungan yang diharapkan bank.

H. Sistematika Skripsi

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka peneliti mengemukakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini membahas uraian tentang teori kualitas pelayanan, religiusitas, margin keuntungan, keputusan nasabah, pembiayaan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada tahap ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi pengujian hipotesis beserta deskripsi data.

Bab V : Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

Bab VI : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup