



**PENGARUH MARGIN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(BSI) KCP INDRALAYA**

Iin Fitria¹⁾, Lita Ayudha Ningsih²⁾, Witri Octasary Aritonang³⁾

Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah (IAIQI)

Email: iinfritria2507@gmail.com, litaayudha@gmail.com, witrysavvid@gmail.com

Abstract

This research entitled "The Effect of Margin and Quality Product on Customer Interest in Murabahah Financing at BSI KCP Indralaya". Formulation of the problem in this research there two (1). How effect of margin on interest in murabahah financing at BSI KCP Indralaya (2). How effect of product quality on interest in murabahah financing at BSI KCP Indralaya. This study aims to analyze the effect of margin and product quality on customer interest in murabahah financing at BSI KCP Indralaya. The research method used is quantitative with data sources namely primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaires, observation, and documentation samples taken amounted 71 customers. Data analysis techniques with validity test, reliability test, multiple regression analysis test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, partial test (t), simultaneous test (f) and determination test.

Based on the result of the study show there is the effect of margin (X1) on the interest of murabahah financing at BSI KCP Indralaya. There is no effect of product quality (X2) on the interest of murabahah financing at BSI KCP Indralaya. Simultaneously there is a positive and significant influence between the variables of margin and product quality on the interest of murabahah financing at BSI KCP Indralaya.

Keywords : Margin, Product Quality, Customer Interest

Abstrak

Penelitian ini berjudul "**Pengaruh Margin dan Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya**". Rumusan masalah dari penelitian ini terdiri dari 2 yaitu (1). Bagaimana pengaruh margin terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya (2). Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh margin, kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi dengan jumlah sampel 71 nasabah. Teknik analisis data dengan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi berganda, uji secara parsial (t), uji secara silmutan (f), dan uji determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh margin terhadap minat nasabah pembiayaan

Iin Fitria, Lita Ayudha Ningsih, dan Witri Octasari Aritonang: Pengaruh Margin dan Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BSI KCP Indralaya

murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP. Indralaya. Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP. Secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel margin dan kualitas produk terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya.

Kata kunci : *Margin, Kualitas Produk, Minat Nasabah*

A. PENDAHULUAN

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah penting di masa sekarang. Sistem keuangan suatu negara yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah lembaga perbankan. Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, perkembangan perbankan sejalan dengan kegiatan usaha yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi yaitu menghimpun dana secara langsung dari masyarakat serta menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya, ini disebut Financial Intermediary (Ismail, 2019).

Indonesia adalah negara dengan penduduk mayoritas beragama Islam terbesar di dunia. Pada akhir abad ke 20 Indonesia telah memiliki lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah. Perbankan syariah memiliki peran penting dalam sistem perekonomian nasional, peran perbankan dalam terwujudnya sistem yang kompetitif, efisien, dan prudently yang mampu mendukung sektor riil melalui pembiayaan berbasis bagi hasil dengan adil diharapkan dapat membantu mewujudkan kemaslahatan masyarakat. Promosi produk bisnis syariah ditengah Covid-19 terus berlangsung pada pengguna jasa keuangan terlebih penyaluran pembiayaan. Tingginya masyarakat menggunakan produk syariah seiring dengan berkembangnya pembiayaan.

Pada bulan Mei 2020 pengguna pembiayaan syariah sebesar 10,14%, sementara pertumbuhan di bank konvensional sebesar 3,04%. Banyak nya pengguna pembiayaan di Indonesia tidak diragukan lagi sehingga semakin besar potensi industri perbankan syariah untuk berkembang dan mendominasi pasar lembaga keuangan Indonesia.

Kegiatan utama Bank sebagai lembaga keuangan adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Selain itu bank juga sangat membantu masyarakat yang lagi membutuhkan pinjaman uang (kredit) dalam menjalankan usahanya. Kemudian bank juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2010).

Lembaga keuangan sudah semakin banyak di era modern ini dan masyarakat semakin

selektif dalam menentukan dimana akan menyimpan dana, menyalurkan dana, dan menghimpun dana. Masyarakat pasti memilih bank yang dapat memberikan keuntungan, keamanan, kemudahan. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan pihak bank kepada nasabahnya.

Landasan hukum syariah sejak tanggal 16 Juni 2008 adalah Undang-Undang No.21 Tahun 2008 yang diharapkan mampu mendorong perkembangan industri bank syariah. Perbankan terus berkembang sampai saat ini dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Bank syariah yang sistem operasionalnya berdasarkan syariah sesuai dengan prinsip syariah sejalan dengan kegiatan usaha. Salah satu kegiatan usahanya adalah menyalurkan dana bank melalui piutang, pembiayaan bagi hasil dan transaksi perdagangan. Pembiayaan bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah. Sedangkan transaksi jual beli (piutang), seperti murabahah, salam dan istishna (Abdullah, 2020).

Menurut Karim (2015), murabahah adalah akad jual beli yang menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati antara penjual dan pembeli. Karena dalam definisinya disebut adanya "Keuntungan yang disepakati". Maka karakteristik murabahah adalah penjual harus memberi tahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambahkan pada biaya tersebut.

Dalam penelitian ini mengambil dua faktor yang mempengaruhi minat, yaitu margin dan kualitas produk. Karena kedua faktor tersebut sangat berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. Hubungan antara margin dan kualitas produk dengan minat nasabah sangat menjadi pusat perhatian agar tercapai keadilan antara nasabah dan bank serta bisa menyesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan nasabah sehingga nasabah yang mengajukan pembiayaan akan semakin banyak.

Banyak persaingan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional salah satunya adalah tingkat margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual produk murabahah. Margin adalah aspek penting yang harus diperhatikan. Margin menjadi tolak ukur perbankan syariah untuk memberikan pembiayaan kepada nasabah sesuai dengan kesepakatan antara bank. Sesuai dengan PSAK 102 pengungkapan pembiayaan murabahah disertai dengan penyajian laporan keuangan.

Bukan hanya memperhatikan tingkat margin, nasabah juga melihat kualitas produk yang diberikan oleh bank syariah. Kualitas produk berpusat pada upaya pemenuhan serta kemauan pelanggan untuk mewujudkan harapan pelanggan. Kualitas produk juga memiliki peran penting supaya nasabah merasa puas dengan barang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam hal ini kualitas



produk juga merupakan faktor yang diprioritaskan oleh Bank Syariah Indonesia Indralaya dalam mempertahankan nasabahnya. Permasalahan yang terjadi adalah sudah melekatnya konsep bank konvensional di kalangan masyarakat Indonesia, sehingga masih banyak yang menggunakan jasa bank konvensional. Hal ini disebabkan karena keberadaan bank syariah yang belum merata di seluruh daerah di Indonesia dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang bank syariah di kalangan masyarakat Indonesia umumnya dan khususnya di Indralaya. Selain itu juga disebabkan karena keberadaan bank konvensional yang sudah menjamur rata di pelosok-pelosok daerah beserta akses dan kemudahan dalam transaksi.

Bank syariah memiliki beberapa ciri secara operasional. Salah satunya adalah bank tidak membebani nasabah dengan masalah bunga, akan tetapi nasabah akan menerima bagi hasil ataupun imbalan sesuai dengan kesepakatan awal. Dasar hukum dari bank syariah adalah Al-Qur'an dan hadits. Segala produk dan jasa yang ditransaksikan harus sesuai dengan Al-Qur'an dan hadits Rasulullah SAW dan tidak boleh bertentangan.

Pada tanggal 1 Februari 2021 Presiden Joko Widodo telah mengesahkan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diharapkan menjadi lokomotif pembangunan ekonomi dan sumber pembiayaan roda perekonomian, memikul beban yang sangat besar sebab harapan yang menyertai hadirnya Bank Syariah Indonesia begitu besar pula (Asmara, 2023). Sebagai jasa keuangan menjadi sangat vital bagi pemangku kepentingan (stakeholder) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi referen calon nasabahnya dalam memilih sebuah jasa keuangan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia yang semakin hari semakin banyak, kebutuhan pokok setiap manusia selain pangan dan sandang juga sangat diperlukan salah satunya adalah rumah, jumlah kebutuhan masyarakat akan rumah juga meningkat. Hadirnya pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) sangat membantu masyarakat, selama ini pembiayaan rumah cicilan ini disediakan oleh bank konvensional, namun seiring berjalannya waktu masyarakat menginginkan sebuah produk pembiayaan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indralaya merupakan satu-satunya bank syariah yang menyediakan pembiayaan (KPR) di Indralaya. KPR adalah pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) dimana pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2004). Penelitian kuantitatif ini mendasarkan jenisnya pada penelitian survey, yaitu penelitian kuantitatif yang menggunakan instrument kuesioner sebagai instrument penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dari dua sumber yaitu sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah pembiayaan murabahah pada produk KPR di BSI KCP Indralaya secara online melalui *google form* yang diisi oleh responden. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal literatur, buku, serta situs-situs di internet untuk menggali informasi terkait masalah yang diteliti.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah KPR di BSI Indralaya. Jumlah populasi yang menggunakan produk pembiayaan murabahah KPR BSI Indralaya adalah sebanyak 243 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik NonProbability Sampling dengan cara Purposive Sampling. Dari hasil perhitungan dengan populasi sebanyak 243, maka sampel penelitian berjumlah 71.

4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner ke responden, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis oleh peneliti dengan bantuan aplikasi *SPSS versi 25*.

C. HASIL DAN ANALISIS

Pembahasan Hasil Penelitian.

1. Pengaruh margin terhadap minat nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah

Hasil dari analisa data variabel margin mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,356 > 1,667$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,001 < 0,05$), Hal ini

menunjukkan bahwa variabel margin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Hasil dari koefisien regresi beta margin dapat dilihat mempunyai nilai sebesar 0,309 atau 30,9% yang berarti bahwa margin mampu mempengaruhi minat nasabah sebesar 30,9%. Arah koefisien berganda bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai margin secara positif mampu meningkatkan minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Itu berarti semakin rendah margin yang ditawarkan atau ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) maka minat nasabah terhadap pembiayaan murabahah akan semakin besar. Maka dari itu H_1 yang menyatakan bahwa “margin mampu mempengaruhi minat nasabah secara positif dan signifikan” diterima.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BSI KCP Indralaya.

Segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen baik secara individu maupun organisasi disebut dengan kualitas produk. Segala sesuatu yang ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan tabel uji t coefficients diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas produk sebesar 0,994 lebih kecil dari t_{tabel} ($0,994 < 1,667$) dan nilai signifikansi lebih besar dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,324 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya kualitas produk secara parsial tidak memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah di BSI KCP Indralaya. Hal ini menunjukkan dengan adanya kualitas produk yang rendah dapat menurunkan minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah.

3. Pengaruh Margin dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BSI KCP Indralaya.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa margin dan kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah. Hal ini dapat dilihat nilai F_{hitung} $12,709 > F_{tabel}$ 3,13 kemudian diperkuat oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya variabel margin (X1) dan kualitas produk (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel minat nasabah (Y).

Kemudian dibuktikan melalui nilai R pada koefisien determinasi nya sebesar 0,272 atau 27,2%. Dapat kita ketahui bahwa pengaruh margin, kualitas produk berpengaruh secara simultan

terhadap minat nasabah pembiayaan murabahah dalam uji koefisien determinasi sebesar 27,2% sedangkan sisanya 72,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data yang berjudul pengaruh margin dan kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BSI KCP Indralaya adalah sebagai berikut:

1. Variabel margin (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y) dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BSI KCP Indralaya. Hal ini dapat kita lihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,356 > 1,667$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dapat kita simpulkan bahwa semakin rendah margin maka akan semakin tinggi minat nasabah yang mengajukan pembiayaan murabahah di BSI KCP Indralaya.
2. Variabel kualitas produk (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah (Y) dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah di BSI KCP Indralaya. Hal ini dapat kita lihat dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,994 < 1,667$) dan nilai signifikansi lebih besar dari pada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,324 > 0,05$).
3. Margin dan kualitas produk berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap minat nasabah. Hal ini dapat dilihat nilai F_{hitung} ($12,709 > F_{tabel} 3,13$) kemudian diperkuat oleh nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$).

b. Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis menyadari masih terdapat keterbatasan dan kekurangan yang muncul dalam penelitian ini. Untuk itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada semua pihak. Hal yang harus dilakukan lebih lanjut berdasarkan penelitian ini diantaranya:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel baru atau indikator baru agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti, karena penelitian ini mempunyai nilai R pada koefisien determinasinya sebesar 27,2% sedangkan sisanya 72,8% dipengaruhi oleh faktor-



faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Bagi BSI KCP Indralaya

Perkembangan dalam BSI KCP Indralaya sangat diperlukan, karena dalam perdagangan tidak ada batas teritorial, dengan demikian kegiatan operasional BSI KCP Indralaya akan berjalan dengan lancar. Serta untuk menambah minat nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk sehingga menjadi daya keunggulan untuk mengajak nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta Bandung
- Adiwarman A.Karim. (2015). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Aisyah Nur Aini. (2015). *Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah d BMTt UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo*, "jurnal" vol 05 no.01 April 2015
- Haris Ubaidillah Abdul. (2020). *Pengaruh margin, kualitas pelayanan, dan bangunan terhadap pengajuan pembiayaan murabahah*. Malang.
- Ismail, Man. (2018). *Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta : Pranadamedia
- Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2004). *Metode Pelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta
- Wawancara dengan Heri Setiawan tanggal 12 April 2023 di kantor BSI KCP Indralaya.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada
- Wiratna V Sujawerti. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: PT . Pustaka Baru