



**PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN

2016



**PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

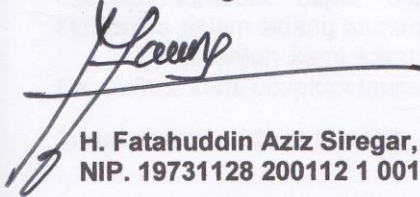
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110**

Pembimbing I


H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II


Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIP. 19811106 201503 1 001

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **LITA WULAN DARI**
Lampiran : 7(Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 27 Juli 2016
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n.**LITA WULAN DARI** yang berjudul "**PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG PADANGSIDIMPUAN**", Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIP. 19811106 201503 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LITA WULAN DARI
NIM : 12 220 0110
Fakultas/Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB
MUAMALAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini
sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali
arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan
kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila
dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan
ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam
pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu
pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya
sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 27 Juli 2016
Saya yang Menyatakan,



**LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : LITA WULAN DARI
NIM : 12 220 0110
JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Ketua

Dr. Darwis Harahap S.HI.,M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Sekretaris

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1004

Anggota

Dr. Darwis Harahap S.HI.,M.Si
NIP. 19780818/200901 1 015

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1004

Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 199903 1 002

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 27 Juli 2016
Pukul : 09.00 s/d 12.30 WIB
Hasil/Nilai : 73,25/B
IPK : 3,47
Predikat : Amat baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PROSES PEMBIAYAAN KPR IB
MUAMALAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : LITA WULAN DARI
NIM : 12 220 0110

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 30 Agustus 2016
Dekan,

H. Fatahuddin Aziz Siregar
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LITA WULAN DARI
NIM : 12 220 0110
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Proses Pembiayaan Kpr Ib Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.** Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 20 September 2016
Yang menyatakan,



LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣ ad	ṣ	es dan ye
ض	ḍ ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭ a	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ’ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.



a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fath ah	a	a
	Kasrah	i	i
	ḍ ommah	u	U

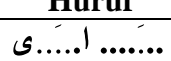
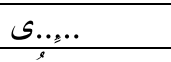
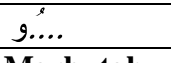
b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fath ah dan ya	ai	a dan i
	fath ah dan wau	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fath ah dan alif atau ya	a	a dan garis atas
	kasrah dan ya	\bar{i}	i dan garis di bawah
	ḍ ommah dan wau	u	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fath ah, kasrah, dan ḍ ommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini

tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﺞ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ‘inayah dan hidayah-Nya yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam penulis semoga selalu tercurahkan ke-ruh baginda Nabi besar Muhammad SAW sebagai *uswatun hasanah* bagi kita semua di akhir zaman ini.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Skripsi ini berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**”.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan, motivasi dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun non material, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Bidang Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku

wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Semua pihak-pihak yang ikut membantu penulis selama melaksanakan studi di IAIN Padangsidempuan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Penghargaan dan terimakasih yang tak ternilai kepada Ayahanda **Ramin** dan ibunda tercinta **Suryati** yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya dan berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Juga terima kasih kepada, Abangku (**Sandi**), Adik-Adikku (**Ningsih, Leo, Imam, Yahyu**) yang selalu membantu penulis dengan kasih sayang, memberikan semangat, motivasi, do'a dan usaha selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Para sahabatku wak Nita Fatimah Hrp, wak Rasmina Silalahi SEI, wak Nurhasanah Rambe, wak Rita Yulianti, wak Arnisyah Nasution, dan teman-teman PS-3 serta teman-teman angkatan 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada

penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini serta memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di kampus IAIN Padangsidempuan.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara/i berikan amatlah berharga dan penulis tidak dapat membalasnya. Semoga Allah SWT. dapat memberi imbalan yang terbaik dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara/i berikan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan terutama dalam metode. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu penulis tentang hal itu dan masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis padakhususnya. Amin.

Padangsidempuan, Juli 2016
Penulis

LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110

ABSTRAK

Nama : Lita Wulan Dari
NIM : 12 220 0110
JudulSkripsi : Pengaruh Proses Pembiayaan KPR IB Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan
Kata Kunci : Proses Pembiayaan KPR IB Muamalat dan Kepuasan nasabah

Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, **Proses** pembiayaan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini. Produk pembiayaan KPR IB Muamalat merupakan produk pembiayaan konsumen yang sudah lama ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Seharusnya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki lebih banyak nasabah pengguna produk pembiayaan KPR IB Muamalat. Namun fenomena yang terjadi jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan KPR IB Muamalat.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat ini, maka salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan kualitas pembiayaan yang dapat memuaskan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu angket, dengan jumlah sampel 32 nasabah yang di ambil dari populasi 212 nasabah. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis (t).

Dengan menggunakan program bantuan *SPPS* Versi 22.0, diperoleh hasil pengukuran regresi dengan persamaan $Y = 0,225 + 0,950X$. Sedangkan, $R\ square(R^2)$ sebesar 0,430. Hal ini berarti 43,0% variabel kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Sedangkan sisanya sebesar 57,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil pengujian secara statistik (uji t) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,760 > 2,042$. Dengan artian bahwa kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ‘inayah dan hidayah-Nya yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam penulis semoga selalu tercurahkan ke-ruh baginda Nabi besar Muhammad SAW sebagai *uswatun hasanah* bagi kita semua di akhir zaman ini.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Skripsi ini berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**”.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan, motivasi dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Bidang Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku

wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Semua pihak-pihak yang ikut membantu penulis selama melaksanakan studi di IAIN Padangsidempuan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Penghargaan dan terimakasih yang tak ternilai kepada Ayahanda **Ramin** dan ibunda tercinta **Suryati** yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya dan berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Juga terima kasih kepada, Abangku (**Sandi**), Adik-Adikku (**Ningsih, Leo, Imam, Yahyu**) yang selalu membantu penulis dengan kasih sayang, memberikan semangat, motivasi, do'a dan usaha selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Para sahabatku wak Nita Fatimah Hrp, wak Rasmina Silalahi SEI, wak Nurhasanah Rambe, wak Rita Yulianti, wak Arnisyah Nasution, dan teman-teman PS-3 serta teman-teman angkatan 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada

penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini serta memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di kampus IAIN Padangsidempuan.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara/i berikan amatlah berharga dan penulis tidak dapat membalasnya. Semoga Allah SWT. dapat memberi imbalan yang terbaik dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara/i berikan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan terutama dalam metode. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu penulis tentang hal itu dan masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya. Amin.

Padangsidempuan, Juli 2016
Penulis

LITA WULAN DARI
NIM. 12 220 0110

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	iv
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	v
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Defenisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kerangka Teori	11
1. Pengertian Bank Syariah.....	11
2. Dasar Hukum Bank Syariah	11
3. Kualitas	12
4. Pembiayaan	13
a. Pengertian Pembiayaan.....	13
b. Fungsi Pembiayaan	15
c. Jenis Pembiayaan	16
d. Unsur-Unsur Pembiayaan	16
e. Manfaat Pembiayaan	18
f. Tahapan Proses Pembiayaan.....	19
5. Pengertian Pembiayaan KPR IB Muamalat.....	21
6. Kepuasan Nasabah.....	28

a.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	28
b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	30
c.	Mengukur Kepuasan Pelanggan	31
B.	Penelitian Terdahulu.....	32
C.	Kerangka Pikir.....	34
D.	Hipotesis	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
B.	Jenis Penelitian	37
C.	Populasi dan Sampel.....	37
D.	Instrumen Pengumpulan Data	38
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
1.	Uji Validitas.....	41
2.	Uji Reliabilitas.....	42
F.	Teknik Analisis Data	42
1.	Uji Normalitas.....	42
2.	Uji Linearitas	42
3.	Analisis Regresi Sederhana	43
4.	Uji Hipotesis	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	46
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
1.	Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.....	46
2.	Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan	50
3.	Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan.....	52
4.	Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan	54
5.	Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.....	56
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
1.	Uji Validitas.....	58
2.	Uji Reliabilitas	60
C.	Hasil Analisis Data	62
1.	Uji Normalitas	62
2.	Uji Linearitas	64
3.	Analisis Regresi Sederhana	65

4. Uji Hipotesis	67
a. Analisis Korelasi Sederhana (R).....	67
b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
c. Uji Parsial (Uji t)	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
E. Keterbatasan Penelitian	72
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan KPR IB MuamalatPT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan	4
Tabel 1.2	: Defenisi Operasional Variabel	7
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	: Skor Pertanyaan	40
Tabel 3.2	: Kisi-kisi Angket Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat.....	40
Tabel 3.3	: Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah.....	40
Tabel 3.4	: Interpretasi Koefisien Korelasi	44
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X).....	59
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	60
Tabel 4.3	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X).....	61
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	61
Tabel 4.5	: Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	64
Tabel 4.6	: Hasil Uji Linearitas	65
Tabel 4.7	: Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	66
Tabel 4.8	: Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana (R)	67
Tabel 4.9	: Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.10	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pikir	35
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan	53
Gambar 4.2	: Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan	55

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	: Grafik Normal <i>P-P Plot Of Regression Standardized Residual</i>	63
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Angket
- Lampiran 2 : Hasil Jawaban Sebaran Angket
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 5 : Tabel Distribuir
- Lampiran 6 : Tabel Distribusi t

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, bank-bank yang berbasis syariah mulai bermunculan dan mengeluarkan berbagai macam produk. Sebagian besar produk perbankan syariah saat ini sebenarnya merupakan perpaduan antara praktik-praktik perbankan konvensional dengan prinsip-prinsip dasar transaksi ekonomi Islam. Namun demikian, dengan kesuksesan tersebut produk-produk perbankan syariah menjadi sangat luas dan lebih lengkap dibandingkan dengan produk-produk perbankan konvensional. Secara umum, keseluruhan transaksi di perbankan syariah terdiri dari produk pembiayaan, produk dana, dan produk jasa.¹

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Tidak satu pun negara modern yang menjalankan ekonominya tanpa melibatkan lembaga perbankan.² Sumber dana yang didapatkan harus sesuai dengan syariah dan alokasi investasi yang dilakukan bertujuan untuk menumbuhkan ekonomi dan sosial masyarakat serta melakukan jasa-jasa perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Dari definisi tersebut jelas, bahwa perbankan syariah tidak hanya semata-mata mencari keuntungan dalam operasionalnya, tetapi terdapat nilai-nilai sosial

¹Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), hlm. 60.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 296.

kemasyarakatan dan spritualisme yang ingin dicapai.³ Jadi bank tidak hanya berfungsi mengejar keuntungan *person* atau kelompok, tetapi lebih dari itu, bank harus mempunyai komitmen dan usaha pada peningkatan kualitas ekonomi pada masyarakat umum.⁴

Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi, sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian pula halnya dengan nasabah, mereka telah bisa memilih produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang paling memuaskan. Namun standar operasional yang dijalankan kadang kala banyak yang tidak sesuai dengan pelaksanaan di lapangan, yang mengakibatkan turunnya minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.

Salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh BMI Cabang Padangsidimpuan dalam rangka membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perumahan dengan harga yang terjangkau adalah dengan memberikan pembiayaan kredit pemilikan rumah (KPR) IB Muamalat.⁵

Pembiayaan KPR IB Muamalat adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank Muamalat untuk membantu anggota masyarakat guna membeli rumah untuk dihuni sendiri. Berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah yang

³Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*(Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), hlm. 127.

⁴Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 294.

⁵Ismail, *Perbankan Syariah* (Kencana:Jakarta,2011),hlm. 56.

mewajibkan nasabah untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dengan cara mengangsur atau mencicil kepada bank tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan *margin* (keuntungan) tertentu. Sehingga nasabah tersebut bisa memiliki rumah yang diinginkan.

Pada masyarakat umumnya, untuk memenuhi kebutuhan akan rumah tinggal tidaklah hal yang mudah apalagi harga tanah yang terus meningkat, demikian juga harga-harga kebutuhan pokok lainnya. Sehingga untuk memiliki rumah sendiri butuh waktu yang cukup lama. Pada dasarnya jika masyarakat mempunyai kemampuan dan kecukupan dalam keuangan, maka ia bisa membeli rumah dengan cara tunai atau lunas. Namun tidak sedikit masyarakat yang membeli rumah secara cicilan dengan jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan pembayaran secara cicilan lebih ringan jika dibandingkan dengan pembayaran tunai. Kebutuhan akan rumah telah membuat pihak BMI Cabang Padangsidimpuan serius untuk menggarap dan membuat produk bank tersebut dengan nama KPR. KPR IB Muamalat termasuk dalam pembiayaan konsumtif yang mana penggunaanya untuk keperluan pribadi.⁶ Di bawah ini dapat di lihat data perkembangan jumlah nasabah produk pembiayaan KPR IB Muamalat sebagai berikut:

⁶www.bankmuamalat.co.id, diakses 26 Januari 2016 Pukul 10.25 Wib.

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan KPR IB Muamalat
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2011	28
2	2012	32
3	2013	42
4	2014	50
5	2015	60
Jumlah		212

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari tahun 2011-2012 mengalami peningkatan sebesar 14,2% dan dari tahun 2012-2013 mengalami peningkatan sebesar 31,2% dan dari tahun 2013-2014 perkembangannya menurun menjadi 19,0% dan pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 20,0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat pada tahun 2013-2014 mengalami penurunan. Ini dapat dilihat dari perkembangan peningkatan jumlah nasabahnya dari tahun 2013-2014 mengalami penurunan. 20% pun tidak tercapai, padahal produk pembiayaan KPR IB Muamalat merupakan produk pembiayaan konsumen yang sudah lama ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Seharusnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan memiliki lebih banyak nasabah pengguna produk pembiayaan KPR IB Muamalat. Namun fenomena yang terjadi jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan KPR IB Muamalat atau bisa jadi dari segi proses pembiayaan yang masih kurang baik.

Proses pembiayaan yang baik dalam suatu bank sangatlah penting yang harus diterima oleh nasabah. Dengan memberikan proses pembiayaan yang baik, akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan sudah barang tentu jumlah nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu, proses pembiayaan yang baik harus menjadi prioritas utama bagi Bank Muamalat, agar jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat di Kota Padangsidimpuan bisa lebih banyak di tingkatkan lagi.

Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, proses pembiayaan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank. Menurut Engel “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan”.⁷ Jadi kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran slalu ada slogan bahwa pelanggan/nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, menarik untuk dikaji lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah sehingga dipandang perlu untuk mengadakan sebuah penelitian yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terutama tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya. Mengingat begitu ketatnya persaingan antar perbankan syariah yang ada di kota padangsidimpuan. Oleh

⁷Endang Sulistriani, *Dana Mandiri.or.id/file/bab5.pdf* (diakses 04 Maret 2016 pukul 15:40 Wib).

karena itu penulis merumuskan sebuah penelitian yang berjudul: “**Pengaruh Proses Pembiayaan KPR IB Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Peningkatan jumlah nasabah KPR IB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan tidak meningkat secara signifikan.
2. Kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan KPR IB Muamalat.
3. Pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis hanya membahas tentang pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Ada 2 jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel yang terdiri dari:

1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel *Independent* adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel *dependent* dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel *dependent* nantinya.⁸ Dimana variabel bebas dari penelitian ini yaitu proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X).

2. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel *dependent* adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel *independent*.⁹ Dimana variabel *dependent* dari penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y).

Setelah variabel-variabel tersebut di klasifikasi, maka variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Defenisi operasional variabel adalah defenisi yang didasari atas sifat-sifat hal yang dapat diamati.¹⁰ Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul penelitian maka dibuat defenisi operasional variabel yaitu dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
-----------------	-----------------	------------------	-------------------------

⁸MudrajadKuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm.50.

⁹Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Tehnik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 28.

¹⁰Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 29.

Proses Pembiayaan KPR IB Muamalat	Pemberian pembiayaan yang dilakukan oleh bank muamalat kepada nasabah yang membutuhkan pembiayaan untuk kepemilikan properti atau rumah, dimana pembiayaan tersebut akan dibayar kembali oleh nasabah dengan cara mengangsur atau mencicil kepada bank.	a. Proses pengajuan b. Waktu pemrosesan c. Pemenuhan persyaratan d. Proses pencairan e. Proses pelunasan	Interval
Kepuasan Nasabah	Tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. ¹¹	a. Pelayanan yang baik b. Kebutuhan nasabah c. Harga yang sesuai d. Kualitas produk e. Mengajak orang lain menjadi nasabah baru	Interval

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan?

¹¹Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung:CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 39.

2. Seberapa besar pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis
 - a. Sebagai pengalaman bagi penulis dalam mengembangkan ilmu yang diperoleh selama pendidikan di IAIN Padangsidimpuan.
 - b. Sebagai instrumen untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih komprehensif untuk penelitian yang lebih baik lagi ke depannya.
2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja perusahaan perbankan syariah khususnya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penulis berharap agar hasil penelitian ini bermanfaat bagi lembaga pendidikan sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu, khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

4. Bagi Masyarakat

Penulis berharap dari hasil penelitian ini maka masyarakat diharapkan lebih mengetahui dan memahami, serta dapat menjadi sebuah pembelajaran bagi masyarakat tentang kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulis dalam hal menyusun skripsi ini, maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

Bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, dan sistematika pembahasan.

Bab II landasan teori yang terdiri dari kajian teori yang membahas tentang variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

Bab III metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, dan teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.

Bab V penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kata kepuasan berasal dari kata “*satisfaction*” yang berasal dari bahasa latin “*satis*” (cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.¹ Pelanggan (nasabah) adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada perusahaan kita.²

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan.³ Dalam perspektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 292.

²Nur Nasutian, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-48.

³Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 238.

Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu: *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectation* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem, proses, atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas, begitu seterusnya.⁴

Secara singkat, kepuasan nasabah terdiri atas tiga komponen yaitu:

- 1) Kepuasan nasabah merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya).
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman).⁵

Pengertian keinginan manusia (nasabah) merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dari kepribadian individu. Adapun keinginan nasabah bank adalah sebagai berikut:⁶

⁴M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193-194.

⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 292.

1. Ingin memperoleh pelayanan yang cepat
2. Ingin agar bank dapat menyelesaikan nasabah yang sedang dihadapi
3. Ingin memperoleh komitmen bank
4. Ingin memperoleh pelayanan yang bermutu
5. Ingin memperoleh kepuasan
6. Ingin dihargai dan dihormati
7. Ingin memperoleh perhatian
8. Ingin memperoleh status
9. Ingin memperoleh keuntungan
10. Ingin memperoleh keamanan dari setiap transaksi yang berhubungan dengan bank.

Al-Qur'an juga memerintahkan kepada semua umat Islam agar bersifat lemah lembut dan sopan disaat melayani pelanggan atau nasabah agar nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut dijelaskan di dalam al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

⁶Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 170.

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkallah kepada-Nya.⁷

Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, karena kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁸

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada tiga orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan bank, terlebih lagi petugas pelayanan harus tahu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan bank.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, yaitu sebagai berikut:

⁷Departemen RI, *Op. Cit.*, hlm. 238.

⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bankir. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2) Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas bank tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.⁹

c. Mengukur kepuasan pelanggan

Menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.

⁹Mohammad Syamsul Ma'arif & Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.¹⁰

2. Pembiayaan

a. Pengertian pembiayaan

Istilah pembiayaan pada inisiatifnya berarti *i believe, i trust*, ‘saya percaya’ atau ‘saya menaruh kepercayaan’. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan, berarti lembaga pembiayaan selaku *shahibul maal* menaruh kepercayaan pada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan.. Didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pengguna dana percaya kepada penerima dana bahwa dana yang diberikan akan dikembalikan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati dalam akad pembiayaan.¹¹

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan

¹⁰Kasmir, *Op., Cit.* hlm. 240-241.

¹¹Veithzal Rivai & Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 3.

bahwapembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam.¹²

Adapun dasar hukum pembiayaan dalam al-Quran sebagai berikut:

- 1) QS. al-Hadiid ayat 11 yang berbunyi:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ وَلَهُ أَجْرٌ
كَرِيمٌ ﴿١١﴾

Artinya: Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak.¹³

- 2) QS. al-Baqarah ayat 245 yang berbunyi:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا
كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْصُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

¹²Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 106.

¹³Departemen Agama RI, hlm. 538.

Artinya: Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nya lah kamu kembalikan.¹⁴

b. Fungsi pembiayaan

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatnya usahanya. Secara rinci, pembiayaan memiliki fungsi antara lain:

- 1) Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar menukar barang dan jasa. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar menukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu memperlancar lalu lintas pertukaran barang dan jasa.
- 2) Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle full*. Bank dapat mempertemukan pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana. Pembiayaan merupakan satu cara untuk mengatasi, antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Pembiayaan sebagai alat pengendali harga. Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar, dan meningkatkan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga.¹⁵

¹⁴Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm.74.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 110.

c. Jenis pembiayaan

Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut:

- 1) Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang diberikan untuk pembelian ataupun penggandaan barang tertentu yang tidak digunakan untuk tujuan usaha.¹⁶
- 2) Pembiayaan produktif, adalah pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

d. Unsur-unsur pembiayaan

1) Bank syariah

Merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

2) Mitra usaha/partner

Merupakan pihak yang mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, atau pengguna dana yang disalurkan oleh bank.¹⁷

3) Kepercayaan

Bank syariah memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban

¹⁶Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), hlm. 61.

¹⁷Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 107.

untuk mengembalikan dana bank syariah sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan.¹⁸

4) Akad

Akad merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank syariah dan pihak nasabah/mitra.

5) Risiko

Setiap dana yang disalurkan/di investasikan oleh bank syariah selalu mengandung risiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

6) Jangka waktu

Merupakan metode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah.

7) Balas jasa

Sebagai balas jasa atas dana yang disalurkan oleh bank syariah, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank nasabah.

e. Manfaat pembiayaan

Beberapa manfaat atas pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah kepada mitra usaha antara lain:

¹⁸*Ibid.*, hlm. 108.

- 1) Manfaat pembiayaan bagi bank
 - a) Pembiayaan yang diberikan oleh bank ke
 - b) ada nasabah akan mendapat balas jasa berupa bagi hasil, *margin* keuntungan, dan pendapatan sewa.
 - c) Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank. Hal ini dapat tercermin pada perolehan laba.
 - d) Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara terperinci aktivitas usaha para nasabah di berbagai sektor usaha.
- 2) Manfaat pembiayaan bagi nasabah
 - a) Meningkatkan usaha nasabah. Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah memberikan manfaat untuk memperluas volume usaha.
 - b) Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
- 3) Manfaat pembiayaan bagi masyarakat luas
 - a) Mengurangi tingkat pengangguran.
 - b) Penyimpan dana akan mendapat imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank apabila bank dapat meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.¹⁹

¹⁹*Ibid.*, hlm. 113.

3. Proses Pembiayaan

Proses pembiayaan merupakan suatu proses analisis yang dilakukan oleh bank untuk menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah. Dalam proses pembiayaan, analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan bank, apakah permohonan pembiayaan dari nasabah dapat disetujui atau ditolak. Di samping itu, bank perlu melakukan analisis yang mendalam agar bank terhindar dari masalah pembiayaan yang timbul dikemudian hari.

Analisis pembiayaan dapat dilakukan dengan berbagai metode sesuai kebijakan bank. Dalam beberapa kasus seringkali digunakan metode analisis 5C, yang meliputi:²⁰

1) *Character* (Karakter)

Analisis ini merupakan analisis kualitatif yang tidak dapat di deteksi secara numerik. Namun demikian hal ini merupakan pintu gerbang untuk proses persetujuan pembiayaan. Kesalahan dalam menilai karakter calon nasabah dapat berakibat fatal pada kemungkinan pembiayaan terhadap orang yang beritikad buruk seperti berniat membobol bank, penipu, pemabuk, pemalas, pelaku kejahatan.

2) *Capacity* (Kapasita/kemampuan)

Kapasitas calon nasabah sangat penting diketahui untuk memahami kemampuan seseorang untuk berbisnis. Hal ini dapat dipahami karena

²⁰Ismail, *Manajemen Perbankan Dari eori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 111.

watak yang baik semata-mata tidak menjamin seseorang mampu berbisnis dengan baik. Untuk perorangan hal ini dapat terindikasi dari referensi ataupun *curriculum vitae* yang dimilikinya. Hal ini dapat menggambarkan pengalaman kerja/bisnis yang bersangkutan.

3) *Capital* (Modal)

Analisa modal diarahkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keyakinan calon nasabah terhadap usahanya sendiri. Jika nasabah sendiri tidak yakin akan usahanya, maka orang lain akan lebih tidak yakin.

4) *Condition* (Kondisi)

Analisa diarahkan pada kondisi sekitar yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap usaha calon nasabah, seperti kebijakan pembatasan usaha *proferti*, pelarangan *ekspor* hasil laut, *trend*, dan PHK besar-besaran usaha sejenis.

5) *Collateral* (Jaminan)

Analisa ini diarahkan terhadap jaminan yang diberikan, jaminan yang dimaksud harus mampu mengcover risiko bisnis calon nasabah.²¹

Selain formula 5C di atas, juga terdapat 6 aspek yang perlu diperhatikan antar lain:

1) Aspek hukum

²¹Kamir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.105-106.

- 2) Aspek pasar dan pemasaran
- 3) Aspek keuangan
- 4) Aspek operasi/teknis
- 5) Aspek manajemen
- 6) Aspek ekonomi/sosial

Untuk memberikan keyakinan yang lebih, biasanya bank memiliki kebijakan untuk menjaga kemurnian suatu proses analisa. Proses analisa yang dilakukan suatu orang bisa menimbulkan persepsi yang subjektif. Untuk menjaga objektivitas sebuah analisa maka biasanya analisa dilakukan oleh beberapa orang atau unit kerja, antara lain unit marketing, unit legal, unit loan review. Unit marketing melakukan analisa menyeluruh mengenai nasabah dan usahanya. Unit legal kemudian akan dilakukan *review* terhadap analisa yang dilakukan marketing, terutama masalah *legalitas*, baik masalah usaha maupun jaminan. Sedangkan *unit loan review* melakukan proses *review* terhadap analisa *marketing* terkait dengan bisnis atau usaha nasabah.

Dengan beberapa sudut pandang analisa ini diharapkan terjadi *deviasi* hasil analisa yang jika dikolaborasi lebih lanjut dapat menghasilkan sebuah hasil analisa yang realitas dan objektif. Jika analisanya negatif, maka penolakan permohonan pembiayaan harus segera dilakukan pada kesempatan pertama. Dan bila semua hasil analisa dan *review* yang telah di kolaborasikan tersebut ternyata positif,

maka akan dihasilkan sebuah proposal usaha yang kemudian dapat ditindak lanjuti dalam proses persetujuan.²²

4. Tahapan proses pembiayaan

Proses pembiayaan di perbankan syariah melalui tahapan-tahapan yaitu:

1) Pengajuan permohonan pembiayaan oleh nasabah

Proses pembiayaan di bank diawali oleh adanya permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah. Tahapan ini menjadi pintu masuk bagi seorang nasabah untuk berhubungan dengan bank kepada para calon nasabah mengenai segala hal yang dibutuhkan agar rencana pengajuan pembiayaan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Tahapan awal ini selalu dimulai dengan adanya “kontak pertama” antara *account officer* dan calon nasabah. Dalam proses ini seorang *account officer* dituntut untuk dapat mengenali informasi awal dari kebutuhan nasabah dan secara singkat dapat melihat peluang bahwa proses pembiayaan dapat dilanjutkan.

Berikutnya, agar rencana pengajuan dapat segera terealisasi, nasabah diminta untuk dapat segera memenuhi dokumen-dokumen yang dipersyaratkan. Dan dokumen tersebut diperlukan sebagai bahan analisis lebih lanjut.

²²*Op.cit.*, Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Hlm. 94-95.

- 2) Investigasi, adalah kegiatan untuk mengenali pemohon pembiayaan melalui beberapa sumber yaitu:
 - a). Pengumpulan data melalui pemenuhan persyaratan oleh pemohon berupa dokumen-dokumen yang mendukung pemohon.
 - b) Menggali informasi dari pihak lain, melalui *inter bank checking*.
- 3) Solisitasi adalah kegiatan menggali informasi lebih dalam melalui kunjungan langsung kepada nasabah pemohon.
- 4) Analisis pembiayaan adalah usulan berbentuk proposal yang dibuat oleh *account officer*, berisikan analisis atas segala aspek mengenai permohonan pembiayaan, untuk dimintakan persetujuan dari komite pembiayaan.
- 5) Pemutusan pembiayaan, adalah tahap diputuskannya persetujuan suatu permohonan oleh komite pembiayaan.
- 6) Dokumentasi, adalah tahap pemenuhan dokumen-dokumen terkait pembiayaan secara menyeluruh disimpan oleh bank di bawah tanggung jawab bagian legal dan administrasi pembiayaan. Adapun jenis dokumen yang terkait dalam pembiayaan antara lain:
 - a) Dokumen legalitas dan permohonan
 - b) Dokumen analisis pembiayaan
 - c) Dokumen persetujuan pembiayaan
 - d) Dokumen akad pembiayaan dan berkas yang melampirinya

- e) Dokumen jaminan dan pengikatnya
- 7) Realisasi pembiayaan, adalah tahap pencairan pembiayaan setelah seluruh persyaratan dipenuhi dan dokumen jaminan diserahkan kepada bank.
- 8) Pelaksanaan kewajiban, adalah tahapan dimana pemohon pembiayaan telah menjadi nasabah bank yang mempunyai kewajiban untuk membayar angsuran atau bagi hasil sebagai konsekuensi atas pembiayaan yang diterimanya.²³

Pada pasal 23 Undang-Undang Perbankan Syariah atau UUS harus mempunyai keyakinan atas kemauan dan kemampuan calon nasabah penerima fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada waktunya, sebelum bank syariah menyalurkan dana kepada nasabah penerima fasilitas. Untuk memperoleh keyakinan maka bank syariah wajib melakukan penilaian yang sesama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha dari calon nasabah penerima fasilitas.²⁴

5. Pengertian Pembiayaan KPR IB Muamalat

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank Muamalat untuk membantu anggota masyarakat guna membeli rumah untuk dihuni sendiri. Berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk mengembalikan uang atau

²³Yusak Laksmiana, *Account Officer Bank Syariah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), hlm. 47-48.

²⁴Trisandi P. Usanti & Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 101.

tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan *margin* (keuntungan) tertentu.

KPR IB Muamalat termasuk dalam pembiayaan konsumtif yang mana penggunaannya untuk keperluan pribadi. Dalam hal ini KPR IB Muamalat terbagi dalam dua akad yaitu *murabahah* dan *musyarakah mutanaqisah*.

a. *Murabahah*

Murabahah adalah istilah dalam fiqih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan.²⁵ Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*.²⁶ Karena dalam *murabahah* ditentukan berapa *required rate of profitnya* (keuntungan yang ingin diperoleh).²⁷

Dalam akad *murabahah* pembiayaan KPR Muamalat disebut sebagai IB Muamalat pembelian, yang mana dalam pembiayaan ini nasabah bisa melakukan pembiayaan untuk merenovasi rumah, maupun untuk pembelian bahan-bahan bangunan.

²⁵Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 81-82.

²⁶Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh & Keuangan* (Jakarta: III T Indonesia, Edisi Pertama, 2003), hlm. 161.

²⁷Adiwarman Karim, *Bank Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada Edisi Ke Empat, 2010), hlm. 113.

Skema pembiayaan *Murabahah*

Langkah I : Pembelian obyek oleh Bank



Penjelasannya :

Bank syariah membeli barang dari supplier kemudian melakukan :

1. Bank membayar tunai barang yang telah dibeli oleh supplier.
2. Supplier menyerahkan barang yang telah di beli oleh bank.

Langkah II : Penjualan Barang Kepada Nasabah²⁸



Penjelasan :

1. Bank Syariah dan nasabah melakukan akad *murabahah*

²⁸Sunarto Zulkipli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Jikrul, 2007), hlm. 63-64.

2. Nasabah membayar cicilan barangnya secara tangguh atau cicil dengan pihak bank.
3. Bank Syariah menyerahkan barang kepada nasabah.

1) Dasar hukum *murabahah*

Adapun dasar hukum *murabahah* dapat dilihat dalam al-Quran Surah Al-Baqarah (2) : 275, yang berbunyi:²⁹

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdirimelainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.³⁰

²⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 102.

³⁰Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 48.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli *murabahah* mendapat pengakuan dan legalitas dari syara', dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan pada bank syariah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.

2) Rukun dan syarat *Murabahah*

Rukun *murabahah*, antara lain:

- a) *Ba'i* = Penjual (pihak yang memiliki barang).
- b) *Musytari* = Pembeli (pihak yang membeli barang).
- c) *Mabii* = Barang yang akan diperjual belikan.
- d) *Tsaman* = Harga.
- e) *Ijab Qabul* = Pernyataan timbang terima.³¹

Syarat *murabahah*, antara lain:

- a) Penjual memberitahu biayamodal kepada nasabah.
- b) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan.
- c) Kontrak harus bebas dari riba.
- d) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian.

³¹Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 136.

e) Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang.³²

b. *Musyarakah mutanaqisah*

Musyarakah mutanaqisah yaitu akad kerjasama antara para *syarik* (dalam hal ini bank dengan nasabah) dengan hak kepemilikan salah satu pihak berkurang secara bertahap yang berakibat pada perpindahannya hak kepemilikan kepada pihak yang melakukan pembiayaan.

Dalam *musyarakah mutanaqisah* disyaratkan bahwa:

- 1) Modal berasal dari para *syarik* (antara bank dengan nasabah).
- 2) Pembagian hasil dalam *musyarakah* memiliki dua alternatif yaitu pembagian keuntungan secara proporsional (berdasarkan jumlah modal yang disertakan) atau berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam akta perjanjian.³³

Fatwa DSN-MUI No. 73 Tahun 2008 tentang *musyarakah mutanaqisah* disebutkan:

Ketentuan umum:

Dalam fatwa ini yang dimaksud dengan:

- 1) *Musyarakah mutanaqisah* adalah *musyarakah* atau *syirkah* yang kepemilikan asset (barang) atau modal salah satu pihak (*syarik*) berkurang disebabkan pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya.

³²Muhammad Syafi'i Antonio, *Op. Cit.*, hlm. 102.

³³Maulana Hasanuddin & Jaih Mubarak, *Perkembangan Akad Musyarakah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 60-62.

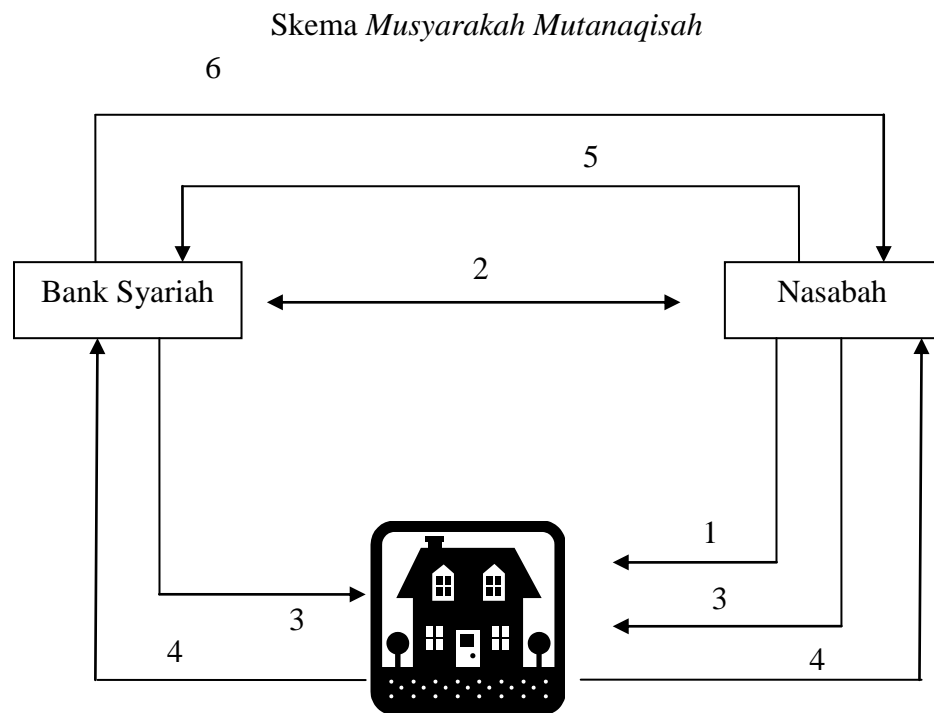
- 2) *Syarik* adalah mitra, yakni pihak yang melakukan akad *syirkah* (*musyarakah*).
- 3) *Hishshah* adalah porsi atau bagian *syarik* dalam kekayaan *musyarakah* yang bersifat *musya'*.
- 4) *Musya'* adalah porsi atau bagian *syarik* dalam kekayaan *musyarakah* (milik bersama) secara nilai dan tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara fisik.

Ketentuan Akad:

- 1) Akad *musyarakah mutanaqisah* terdiri dari akad *musyarakah/syirkah* dan *ba'i* (jual-beli).
- 2) Dalam pembiayaan *musyarakah mutanaqisah* berlaku hukum bahwasanya para mitranya memiliki hak dan kewajiban diantaranya:
 - a) Memberikan modal dan kerja berdasarkan kesepakatan pada saat akad.
 - b) Memperoleh keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati pada pasar akad.
 - c) Menanggung kerugian sesuai proporsi modal.
- 3) Dalam akad *musyarakah mutanaqisah*, pihak pertama (*syarik*) wajib berjanji untuk menjual seluruh *hishshah*-nya secara bertahap dan pihak kedua (*syarik*) wajib membelinya.
- 4) Jual-beli sebagaimana disebutkan dalam angka 3 dilaksanakan sesuai kesepakatan.

- 5) Setelah selesai pelunasan penjualan, seluruh *hishshah* beralih kepada *syarik* lainnya (nasabah).³⁴

Dalam akad *musyarakah mutanaqisah* pembiayaan KPR IB Muamalat disebut sebagai IB Muamalat kongsi, yang mana dalam pembiayaan ini nasabah bisa melakukan pembiayaan untuk membeli rumah jadi atau bekas yang sesuai dengan keinginan nasabah.³⁵



³⁴Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2004), hlm. 270-271.

³⁵<http://mysharing.co/mengenal-akad-musyarakah-mutanaqisah/>, diakses 12 Maret 2016, pukul 15.40 Wib.

Keterangan :

1. Nasabah melakukan identifikasi rumah
2. Negosiasi dan kesepakatan pembiayaan antara nasabah dan bank syariah.
3. Membeli rumah (masing-masing pihak berkontribusi sesuai dengan porsi modal yang disepakati).
4. Mendapat kepemilikan dan asset.
5. Nasabah membayar angsuran dan biaya sewa kepada bank syariah.
6. Bank syariah menyerahkan hak kepemilikan atas asset rumah kepada nasabah (diberikan secara bertahap).³⁶

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan menjadi rujukan bagi landasan penelitian ini dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Metode Analisis	Hasil	Perbedaan
1	Basri Shohib (2015), Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian	Variabel pembiayaan KPR tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, biaya administrasi	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada

³⁶Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan.

	Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung	asosiatif dengan metode analisis kuantitatif dan menggunakan an spss 17.	tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan pembiayaan KPR serta biaya administrasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dari hasil uji F, ternyata faktor pembiayaan KPR dan biaya administrasi ada hubungan yang linear.	sampel, populasi, lokasi penelitian, dan metode analisis regresi sederhana. Dan penelitian penulis difokuskan ke nasabah pembiayaan KPR saja.
2	Himmatul Aliah, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan sampel 33 nasabah.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan t hitung $2.944 > t$ tabel $2,03693$ dan sig sebesar $0,006 < 0,05$. Penerapan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan t hitung $0.167 < t$ tabel	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada sampel, populasi, lokasi penelitian, metode analisis regresi sederhana dengan menggunakan program spss

	Cabang Semarang		2,03693 dan sig sebesar 0,869>0,05.	22.
3	Putri Kartika Sari, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kantor Cabang Yogyakarta).	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan an spss 15.	Menunjukkan bahwa pengujian variabel independent terhadap variabel devendent secara varsial memberikan hasil bahwa variabel responsi veness dan tangibels berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan variabel assurance, reliability, emphaty dan penerapan mudharabah tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada sampel, populasi, lokasi penelitian, metode analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program spss 22, dan penelitian penulis difokuskan ke nasabah pembiayaan KPR saja.

Dari uraian di atas, banyak perbedaan dengan yang dilakukan peneliti, perbedaannya terletak pada tempat/lokasi peneliti yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, populasi yang diambil oleh peneliti sebanyak 212 nasabah, dan sampel yang peneliti ambil sebanyak 32 nasabah, sedangkan analisis statistik yang digunakan yaitu regresi linear sederhana

dengan menggunakan spss 22, dan variabel yang digunakan penulis yaitu kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat dan kepuasan nasabah.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari rangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif dan serangkaian masalah yang ditetapkan.³⁷

Pembiayaan yang artinya kepercayaan, berarti lembaga pembiayaan selaku *shohibul maal* menaruh kepercayaan pada seorang untuk melakukan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

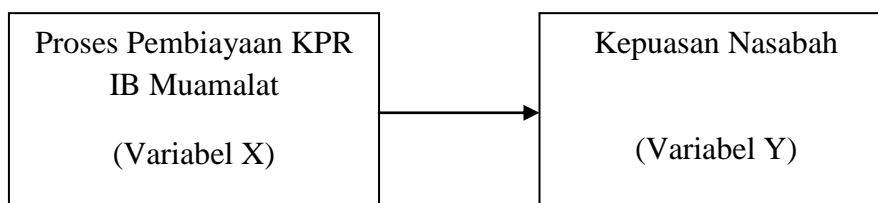
Sedangkan Pembiayaan KPR IB Muamalat yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank muamalat kepada nasabah peminjam untuk kepemilikan properti atau rumah, dimana pembiayaan tersebut akan dibayar kembali oleh nasabah dengan cara mengangsur atau mencicil kepada bank tersebut, sehingga nasabahtersebut bisa memiliki rumah yang diinginkan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan.

³⁷Abdul Hamid, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 26.

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan penulis dalam merumuskan masalah adalah:

Gambar2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan teoritis atau jawaban sementara dalam penelitian.³⁸ Jawaban sementara ini akan diuji kebenarannya melalui hasil analisis data.³⁹

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh serta hubungan yang positif antara dua variabel atau lebih perlu dirumuskan suatu hipotesis. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran objektif tentang pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara proses pembiayaan KPR IB muamalat terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

³⁸Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 76.

³⁹Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi* (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2012), hlm. 62.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan April sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.¹

Penelitian kuantitatif sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis deskriptif. Deskriptif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan obyek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitiannya.²

¹Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

²Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataanya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.³ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat di PT. Bank MuamalatIndonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dari tahun 2011-2015 yaitu sebanyak 212 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar keterwakilannya.⁴ Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* atau sampel acak atau campuran. Teknik ini di gunakan karena sampel yang digunakan dianggap mewakili dari seluruh populasi yang ada. Metode ini merupakan metode *propability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

³Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 53-54.

⁴Sudarwan Denim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 89.

Kemudian pengambilan jumlah sampel berpedoman kepada pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan “apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi”. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih.⁵ Adapun sampel dari penelitian ini adalah 15% dari 212 nasabah, jadi sampel yang diambil sebanyak 32 nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, TbkCabang Padangsidimpuan.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menguji hipotesis diperlukan suatu instrumen penelitian. Instrumen dalam penelitian ini sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa “instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.⁶ Untuk menjangkau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Angket (Kuisisioner)

Angket atau kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta,1993), hlm. 81.

⁶Margono, *Metodologi Penelitian* (Semarang: Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel. Setiap butir pertanyaan disertai jawaban dengan menggunakan skala skor nilai. Pertanyaan mengungkap tentang pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat dan kepuasan nasabah.⁷ Angket juga digunakan untuk mengukur pemberian tugas. Dalam hal ini menggunakan skala likert.⁸

Untuk mengumpulkan data-data tentang tingkat kepuasan digunakan skala likert. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.⁹Skala likert secara umum menggunakan peringkat lima angka penilaian, yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidaksetuju.¹⁰Kelima penilaian tersebut diberikan bobot seperti yang tertera dalam tabel dibawah ini:

Tabel3.1
Skor Pertanyaan

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju	1

⁷Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 130.

⁸Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: Citra Pustaka Media, 2006), hlm. 144.

⁹Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 90-91.

¹⁰Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 198.

Tabel3.2
Kisi-kisi Angket Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat

No	Indikator	Nomor
1	Proses pengajuan	1,2
2	Waktu pemrosesan	3,4
3	Pemenuhan persyaratan	5,6
4	Proses pencairan	7,8
5	Proses pelunasan	9,10,11

Tabel 3.3
Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Nomor
1	Pelayanan yang baik	1,2,3
2	Kebutuhan nasabah	4,5
3	Harga yang sesuai	,6,7
4	Kualitas produk	8,9
5	Mengajak orang lain menjadi nasabah baru	10,11

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, brosur-brosur dan sebagainya. Guna mendapatkan data yang reliabel dengan penelitian, terutama menyangkut produk-produk, keorganisasian, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan

valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.¹¹

Untuk menguji kevalidan instrumen dalam penelitian uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 22. Pengujian dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

Bila hasil r hitung $\geq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan tersebut dianggap sah (dinyatakan valid). Namun apabila r hitung $\leq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan (dinyatakan tidak valid).¹²

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 22. Uji signifikan dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 artinya instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari r kritis *product moment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0,6.¹³

¹¹Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 138.

¹²Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 23.

¹³*Ibid.*, hlm. 26.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan metode grafik yaitu melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual* dan *One Sample Kolmogorov Smirnov* pada taraf signifikansi 0,05.

Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal

Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.¹⁴

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05.¹⁵ Uji linearitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhijika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antar variabel yang diteliti.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel independen dan

¹⁴Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: RajaGravindo Persada, hlm.181.

¹⁵Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 36.

variabel dependen.¹⁶ Analisis regresi sederhana merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaan.¹⁷ Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y).

Adapun bentuk persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:¹⁸

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan nasabah	a	= Konstanta
b	= Koefisien regresi	X	= Proses pembiayaan KPR IB Muamalat

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Korelasi Sederhana (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin

¹⁶Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*(Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 61.

¹⁷Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya* (Jakarta: kencana, 2008), hlm. 158.

¹⁸Departemen RI., *Op. Cit.*, hlm. 238.

mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Sedangkan arti harga R akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai R sebagai berikut:¹⁹

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2007

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

R square (r^2) atau kuadrat dari r , yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasinya. Angka ini akan diubah ke dalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. maka digunakan tingkat signifikan 0,05.²⁰

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak, angka t-hitung akan dibandingkan dengan t-tabel. Maka digunakan tingkat signifikan 0,05.²¹

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 250.

²⁰Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 80.

²¹*Ibid.*, hlm. 64.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada tanggal 24 Rabiul Sani tahun 1412 H bertepatan pada tanggal 01 November tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. Melalui kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H bertepatan pada tanggal 1 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Pendirian Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembeli saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar, pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya pada acara silaturrami di Istana Bogor diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Miliar.¹

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya ada dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai bank devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

¹*Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2014.* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, hlm. 4.

Sedangkan sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida MUI, Departemen Agama, Pejabat setempat serta seluruh Karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang. Saat ini, Jumlah karyawan pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 9 buah, diantaranya: 2 buah di Cabang, 1 buah di Kantor cabang Pembantu (Rantau Prapat), 1 buah di Panyabungan, 1 buah di Sibuhuan, 1 buah di Goti, 1 buah di pesantren *Al-Azhar Bi 'Ibadillah* 1 buah di SPBU Padangmatinggi dan 1 buah di Sibolga.²

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidempuan. Awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau, karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan, yang terletak pada Jl. Protokol

²Zakia Khoiriyah, *Personalia*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Wawancara Tgl 16 Mei 2016.

disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, serta perkantoran lainnya.³

Sejak mulai beroperasi, Bank Muamalat Indonesia secara ikut mempromosikan pendirian dan pengembangan industri perbankan dan bisnis keuangan syariah lainnya, diantaranya:

- a. Asuransi pertama syariah.
- b. BPRS termasuk suntikan modal dan eknis.
- c. Dana pensiun lembaga keuangan muamalat.

Selanjutnya Bank Muamalat Indonesia juga terdaftar sebagai perusahaan publik walaupun tidak listing di bursa saham. Menerima izin sebagai bank devisa, hanya 2 tahun setelah beroperasi pada tahun 1994. Kemudian pada tahun 1998 Bank Muamalat tetap terimbas krisis dengan NPF mencapai lebih dari 60%. Besarnya pencadangan penghapusan untuk mencover NPF yang tinggi, membuat bank merugi dan modal berkurang menjadi tinggal 1/3 modal awalnya. Namun, dengan tiadanya *negative spread*, modal bank muamalat masih positif dan memperoleh predikat terbaik kategori A.

Kemunculan bank dengan prinsip syariah ini sangat membuahkan hasil yang baik, sehingga menjadikan lembaga keuangan syariah muncul di Indonesia. Semakin banyaknya produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia, semakin banyak pula nasabah yang menggunakan layanan jasanya. Bank Muamalat Indonesia membuka peluang untuk

³Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2014. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., *Op. Cit.*

masyarakat diseluruh Indonesia untuk menikmati layanan jasanya dan membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) diseluruh Negara Indonesia, salah satunya adalah di Kota Padangsidempuan.

2. Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

a. Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.

b. Misi

Menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusianya, keunggulan produk atau jasa yang dijual, jaringan, dan teknologi yang unggul guna mendukung *operational excellence*.

Komponen tersebut bukanlah penentu yang menjadi kunci keberhasilan suatu bisnis. Faktor pendorong yang sesungguhnya terletak pada kekuatan visi dan misi serta nilai-nilai yang menjadi sumber inspirasi dan energi budaya kerja perusahaan. Hal ini dibuktikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidempuan

⁴Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2014. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, hlm. 24.

yang memiliki visi menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spritual, dikagumi di pasar rasional dengan misi menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia yang penekanannya pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholders*.

Pencapaian visi dan misi tersebut sangat didukung oleh nilai-nilai yang tertanam dan ditumbuh kembangkan oleh individual serta *positioning* Perseroan sebagai lembaga keuangan syariah, sehingga harus digerakkan dengan sistem, akhlak, dan akidah sesuai prinsip syariah.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang padangsidempuan menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang padangsidempuan juga sangat tegas dalam menyikapi risiko reputasi yang ditimbulkan karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika, dan hukum.

Penilaian kinerja terhadap karyawan mengacu kepada *scoreboard* berdasarkan aspek-aspek finansial dan kepatuhan. Pengangkatan staf dan pejabat yang akan memangkujabatan harus melalui prosesi sumpah jabatan secara lisan dan tertulis tentang pernyataan tujuh perilaku sebagai pedoman perilaku (*code of conduct*) yang harus dipertanggungjawabkan dengan janji untuk:

- a. Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan.
- b. Memegang teguh rahasia bank dan perusahaan.
- c. Tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan.
- d. Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan.
- e. Bekerja sesuai dengan prinsip syariah.
- f. Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari.
- g. Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan Bank Muamalat, senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan.⁵

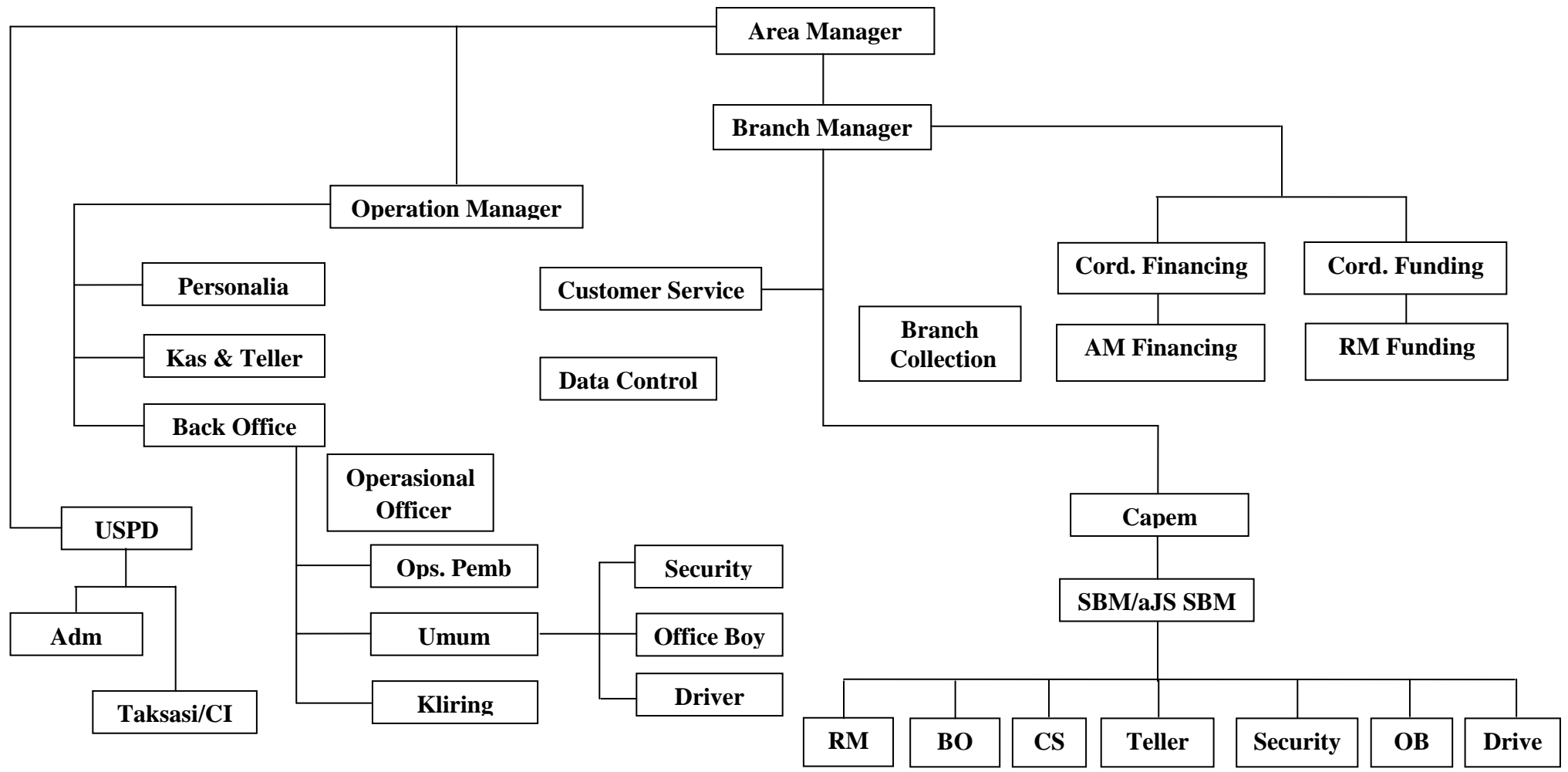
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan akan dikemukakan dalam gambar 4.1 berikut ini:

⁵*Ibid.*, hlm. 24-25.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

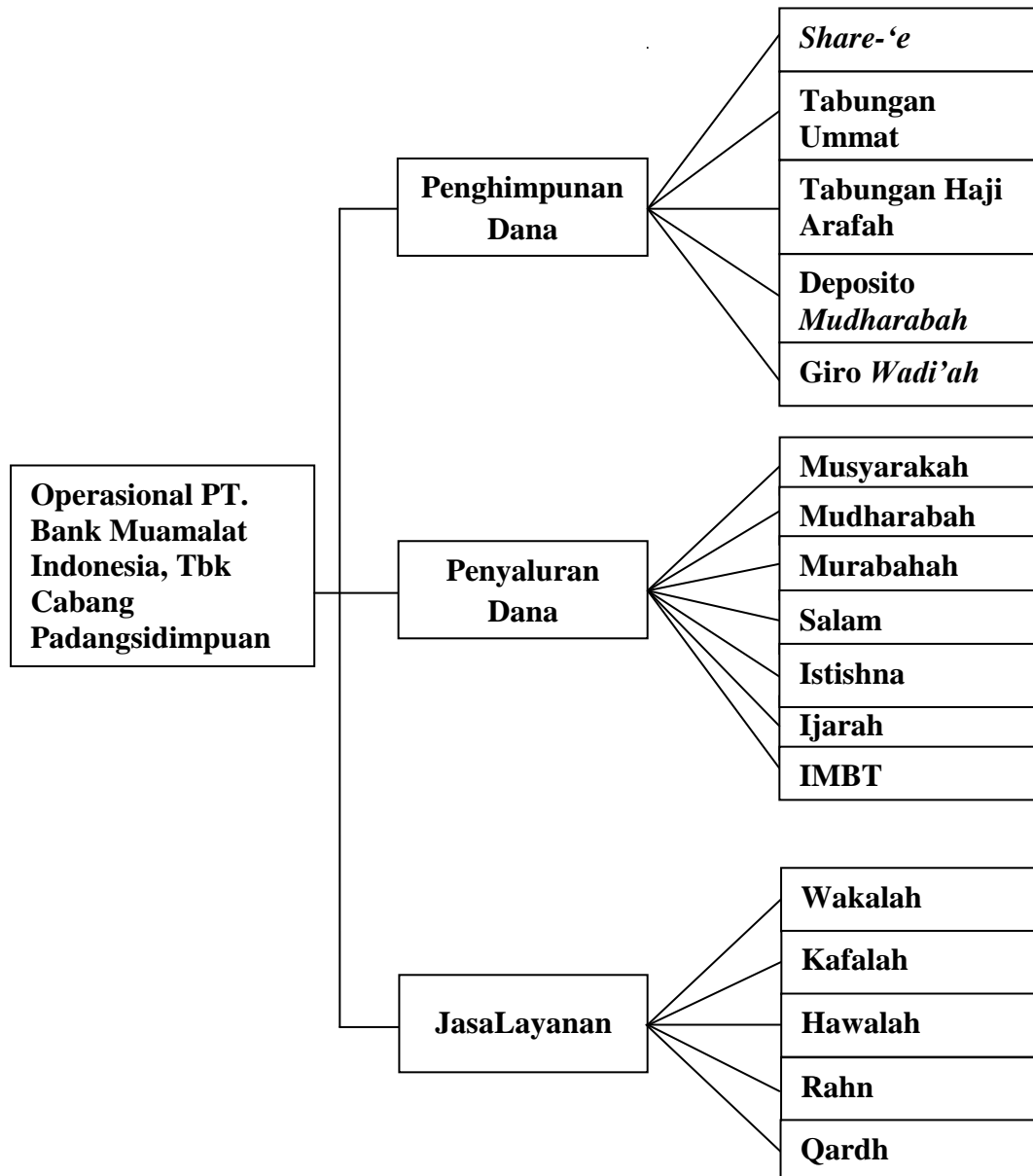


4. Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidempuan

Sebagaimana yang telah kita ketahui bersama peranan bank adalah sebagai lembaga keuangan yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan. Demikian pula dengan peranan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidempuan. Akan tetapi yang membedakan dengan yang lain adalah operasional bank yang dilakukan berdasarkan ketentuan dan prinsip-prinsip syariat Islam, dengan mengacu kepada aturan al-Quran, al-Hadits, dan regulasi pemerintah atau larangan syariat Islam.

Bentuk operasional bank yaitu: kegiatan menghimpun dana dan kegiatan penyaluran dana ke masyarakat dengan menggunakan prinsip bagi hasil (*musyarakah* atau *mudharabah*), prinsip jual beli (*al- bai'*), prinsip sewa (*ijarah*), prinsip jasa-jasa (*ju'alah*). Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan akan dikemukakan dalam gambar: 4.2 berikut ini:

Gambar 4.2
Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang
Padangsidempuan



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

Adapun ruang lingkup PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan berdasarkan kegiatan yang dilakukan meliputi:

- a. Masyarakat umum sebagai nasabah.
- b. Lembaga pendidikan (universalitas melalui koperasi).

- c. Pihak internal perusahaan (karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan).
- d. Pihak *developer*, karena salah satu kegiatannya adalah pembiayaan dengan pembiayaan pemilikan rumah yang menganut sistem jual beli *murabahah*, yaitu menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati.⁶

5. Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki beberapa produk jasa layanan keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat. Produk-produk tersebut dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana (pembiayaan) dan produk layanan jasa.

- a. Produk Penghimpunan Dana:
 - 1) *Shar- 'e*
 - 2) Tabungan Ummat
 - 3) Tabungan Haji Arafah
 - 4) Deposito *Mudharabah*
 - 5) Giro *Wadi'ah*
- b. Produk Pembiayaan:
 - 1) Pembiayaan berbasis sewa-*leasing-based financing*
 - a) *Ijarah*

⁶BambangIrawan, *Relationship Manager Financing*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Wawancara Tgl. 16 Mei 2016.

- b) IMBT (*Ijarah Muntahiya Bi At-Tamlik*)
- 2) Pembiayaan berbasis bagi hasil-*profit sharing-based financing*
 - a) *Musyarakah*
 - b) *Mudharabah*
- 3) Pembiayaan berbasis jual beli-*trading-based financing*
 - a) *Murabahah*
 - b) *Salam*
 - c) *Istishna*
- c. Produk Jasa:
 - 1) Jasa Perwakilan (*Wakalah*)
 - 2) Jasa Perjanjian (*Kafalah*)
 - 3) Jasa Penanggungan (*Hawalah*)
 - 4) Jasa Gadai (*Rahn*)
 - 5) Jasa Talangan Haji (*Qardh*)

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum instrumen digunakan dalam pengumpulan data. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 22. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga perlu dilakukan pengujian atas instrumen pengumpulan data tersebut. Uji coba dilakukan kepada 32 responden sampel penelitian. Uji coba instrumen adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk tingkat signifikansi 5% dari derajat kebebasan (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Jadi r_{hitung} untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*, dan untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel berarti $df = 32-2 = 30$, dengan tingkat signifikansi 5% didapat angka pada $r_{tabel} = 0,349$ (uji dua sisi). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)

No	Item Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Interpretasi
1	Item1	0,565	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan N = 32 pada taraf signifikan 5% dengan uji dua sisi sehingga diperoleh r _{tabel} (0,349)	Valid
2	Item2	0,439		Valid
3	Item3	0,354		Valid
4	Item4	0,459		Valid
5	Item5	0,431		Valid
6	Item6	0,403		Valid
7	Item7	0,492		Valid
8	Item8	0,487		Valid
9	Item9	0,615		Valid
10	Item10	0,466		Valid
11	Item11	0,428		Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat dinyatakan valid, karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,349) dan bernilai positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat adalah valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Interpretasi
1	Item1	0,664	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan N = 32 pada taraf signifikan 5% dengan uji dua sisi sehingga diperoleh r _{tabel} (0,349)	Valid
2	Item2	0,616		Valid
3	Item3	0,599		Valid
4	Item4	0,698		Valid
5	Item5	0,564		Valid
6	Item6	0,597		Valid
7	Item7	0,546		Valid
8	Item8	0,647		Valid
9	Item9	0,355		Valid
10	Item10	0,581		Valid
11	Item11	0,556		Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid, karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,349) dan bernilai positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel kepuasan nasabah adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 (uji dua sisi) dan untuk $(df) = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel berarti $df = 32-2 = 30$, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha if item deleted* lebih besar dari r_{tabel} *pearson product moment*.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)

No	Item Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	r_{tabel}	Interpretasi
1	Item1	0,778	Instrumen reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $N = 32$ pada taraf signifikan 5% dengan uji dua sisi sehingga diperoleh r_{tabel} (0,349)	Reliabel
2	Item2	0,790		Reliabel
3	Item3	0,798		Reliabel
4	Item4	0,788		Reliabel
5	Item5	0,792		Reliabel
6	Item6	0,794		Reliabel
7	Item7	0,786		Reliabel
8	Item8	0,785		Reliabel
9	Item9	0,771		Reliabel
10	Item10	0,787		Reliabel
11	Item11	0,791		Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat dinyatakan reliabel. Butir pertanyaan dikatakan reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,349) dengan nilai signifikan setiap pertanyaan 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat adalah reliabel.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	r_{tabel}	Interpretasi
1	Item1	0,858	Instrumen reliabel, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan N = 32 pada taraf signifikan 5% dengan uji dua sisi sehingga diperoleh r_{tabel} (0,349)	Reliabel
2	Item2	0,863		Reliabel
3	Item3	0,864		Reliabel
4	Item4	0,857		Reliabel
5	Item5	0,866		Reliabel
6	Item6	0,863		Reliabel
7	Item7	0,867		Reliabel
8	Item8	0,860		Reliabel
9	Item9	0,878		Reliabel
10	Item10	0,865		Reliabel
11	Item11	0,866		Reliabel

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah dinyatakan reliabel. Butir pertanyaan dikatakan reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,349) dengan nilai signifikan setiap pertanyaan 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel kepuasan nasabah adalah reliabel.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Normalitas

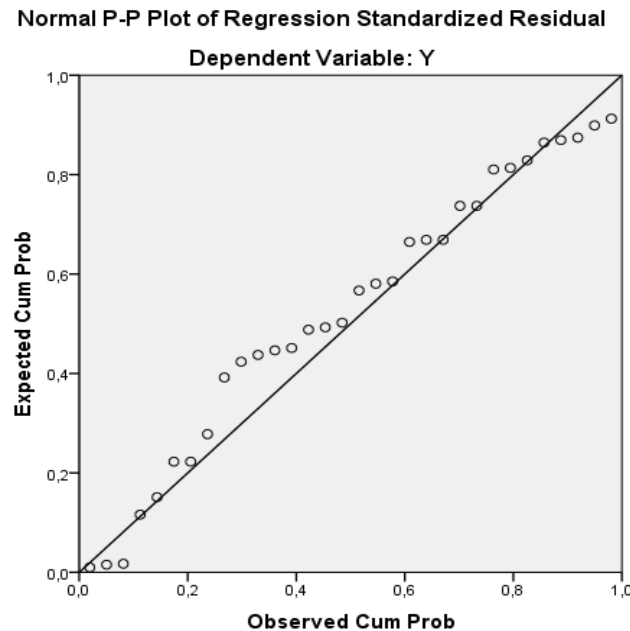
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi

normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik *P-P plot of regression standardizedresidual* atau dengan uji *one sample kolmogorov smirnov*.

a. Metode Grafik

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P plot of regression standardized residual*. Dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Grafik 4.1
Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari hasil output SPSS yang ditunjukkan pada grafik normal *p-plot* tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar

sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Metode Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*

Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal. Untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.5
Hasil Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,22097268
Most Extreme Differences	Absolute	,141
	Positive	,084
	Negative	-,141
Test Statistic		,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,106. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,106 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian

linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Betwee (Combined)	623,569	12	51,964	2,854	,020
	Groups Linearity	417,185	1	417,185	22,914	,000
	Deviation from Linearity	206,384	11	18,762	1,030	,459
	Within Groups	345,931	19	18,207		
Total		969,500	31			

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai taraf signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaan. Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Tabel 4.7
Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,225	8,050		,028	,978
X	,950	,200	,656	4,760	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Berdasarkan hasil pengukuran regresi yang ditunjukkan pada tabel di atas. Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

Kepuasan Nasabah = a + b (Proses Pembiayaan KPR)

Kepuasan Nasabah = 0,225 + 0,950Proses Pembiayaan KPR

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 0,225, menunjukkan jika proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) nilainya 0 maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,225.
- b. Koefisien regresi variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) sebesar 0,950, artinya jika proses pembiayaan KPR IB Muamalat mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,950. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara proses pembiayaan KPR IB Muamalat dengan kepuasan nasabah, semakin naik proses pembiayaan KPR IB Muamalat maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Korelasi Sederhana (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,430	,411	4,291

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Nilai R dari output model summary di atas menunjukkan nilai korelasi sederhana, yaitu korelasi antara variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap variabel kepuasan nasabah. Nilai R yang diperoleh sebesar 0,656, artinya korelasi antara proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,656. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap variabel kepuasan nasabah karena nilainya mendekati 1.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa variasi variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen mendekati 100%. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,430	,411	4,291

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari output di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,430 atau (43,0%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) terhadap variasi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 43,0%. Sedangkan sisanya sebesar 57,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak, angka t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Penentuan tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ atau $32-1-1 = 30$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikan = 0,025) t_{tabel} sebesar 2,042 (lihat pada lampiran). Dari hasil analisis regresi, maka hasil uji t ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,225	8,050		,028	,978
X	,950	,200	,656	4,760	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22, 2016

Dari output di atas diketahui bahwa variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat menunjukkan nilai taraf signifikan $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} 4,760 > t_{tabel} 2,042$ artinya ada pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pembiayaan

KPR IB Muamalat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, proses pembiayaan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui proses pembiayaan sebagai salah satu komitmen bisnis. Menurut Engel “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan”. Jadi kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran slalu ada slogan bahwa pelanggan/nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil pengukuran regresi sederhana dengan rumus $Y = a + bX$, maka persamaan regresi yang terbentuk $Y = 0,225 + 0,950X$. Konstanta sebesar 0,255, menunjukkan jika proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) nilainya 0 maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,225. Koefisien regresi variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) sebesar 0,950, artinya jika proses pembiayaan KPR IB Muamalat mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,950. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara proses pembiayaan KPR

IB Muamalat dengan kepuasan nasabah, semakin naik proses pembiayaan KPR IB Muamalat maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian korelasi sederhana (R) menunjukkan bahwa korelasi antara variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,656. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,430 atau (43,0%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variasi variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) terhadap variasi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 43,0%. Sedangkan sisanya sebesar 57,0% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat menunjukkan nilai taraf signifikan $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} 4,760 > t_{tabel} 2,042$ artinya ada pengaruh proses pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Hasil ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memilih pembiayaan KPR IB Muamalat di Padangsidempuan periode 2011-2015 adalah proses pembiayaan itu sendiri.

Proses pembiayaan memberikan hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Proses pembiayaan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Hasil penelitian Himmatul Aliah (Skripsi IAIN Walisongo Semarang) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang” menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan t hitung $2.944 > t$ tabel $2,03693$ dan sig sebesar $0,006 < 0,05$. Penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan t hitung $0.167 < t$ tabel $2,03693$ dan sig sebesar $0,869 > 0,05$, dan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah cabang Semarang dibuktikan dengan f hitung $5.193 > f$ tabel $3,32$ dan signifikansi $0.011 < 0,05$.

E. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini disusun dengan langkah-langkah yang sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Di antara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian, yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penelitian ini hanya satu variabel, sedangkan banyak faktor lain yang mempengaruhinya.
2. Digunakan dengan angket yang terkadang jawaban tidak menunjukkan keadaan sebenarnya.
3. Penulis tidak mampu mengontrol semua nasabah karena terkadang nasabahnya terburu-buru sehingga membuat peneliti sulit untuk membagikan angket kepada sebagian nasabah.

Walaupun demikian, penulis tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Dengan segala kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan penelitian maka diperoleh kesimpulan, yaitu:

1. Hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,760 > t_{tabel} = 2,042$ artinya ada pengaruh kualitas pembiayaan KPR IB Muamalat terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.
2. Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 (*R square*) sebesar 0,430 atau (43,0%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variasi variabel proses pembiayaan KPR IB Muamalat (X) terhadap variasi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 43,0%. Sedangkan sisanya sebesar 57,0% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan secara rinci, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya, adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pembiayaan KPR IB Muamalat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, pihak bank harus lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas pelayanan, kebutuhan nasabah, harga yang sesuai serta kualitas produk. Sehingga pada akhirnya, peningkatan proses tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk penulis selanjutnya dapat diarahkan agar dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas. Serta memperhatikan variabel-variabel lain karena masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Tehnik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh & Keuangan*, Jakarta: III T Indonesia, Edisi Pertama, 2003.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada Edisi Ke Empat, 2010.
- Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya*, Jakarta: kencana, 2008.
- Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Ciptapustaka Media, 2014.
- Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2009*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2012*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- BambangIrawan, *Relationship Manager Financing*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Wawancara Tgl. 18 Agustus 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV. Penerbit J-Art, 2005.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Endang Sulistriani, *Dana Mandiri.or.id/file/bab5.pdf*
- Fandy tjipto, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Fandy tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satitatisfactions*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: RajaGravindo Persada.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana: Jakarta, 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Margono, *Metodologi Penelitian*, Semarang: Rineka Cipta, 1996.
- Maulana Hasanuddin & Jaih Mubarak, *Perkembangan Akad Musyarakah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Minta Ito Siregar, “Pengaruh Pembiayaan Murabahah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Usaha Para Pedagang di Kecamatan Barumun” Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2015.
- Mohammad Syamsul Ma’arif & Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- MudrajatKuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Nur Nasutian, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Said Sa’ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2004.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusrini, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sopian, *Head Financing*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Wawancara Tgl. 16 Agustus 2014.
- Sudarwan Denim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.
- Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2004.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2004.
- Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, Bandung: Citra Pustaka Media, 2006.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001.
- Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2012.
- Trisandi P. Usanti & Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Veithzal Rivai & Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Zakia Khoiriyah, *Personalia*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Wawancara Tgl 16 Agustus 2014.
- <http://mysharing.co/kualitas-pembiayaan-perbankan,syariah/>.
- <http://mysharing.co/mengenal-akad-musyarakah-mutanaqisah/>
- <http://www.bankmuamalat.co.id/tentang.profil-muamalat/>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Nama : Lita Wulan Dari
NIM : 12 220 0110
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Tangsi Manunggang, 16 Oktober 1993
Alamat : Tangsi Manunggang/Labuhan Rasoki

B. Nama Orang Tua

Ayah : Ramin
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Suryati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Tangsi manunggang/Labuhan Rasoki

C. Pendidikan

1. SD Negeri 200511 Labuhan Rasoki
2. SMP Swasta Labuhan Rasoki
3. SMK Negeri 1 Padangsidimpuan
4. Tahun 2012 melanjutkan Pendidikan Program S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Lampiran 1: Daftar Angket

DAFTAR ANGKET

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Di tempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang penulis butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syariah dengan Pengaruh Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, penulis memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i meluangkan waktu membantu penulis mengisi kuesioner ini, penulis ucapkan terimakasih.

Penulis

Lita Wulan Dari
12 220 0110

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PEMBIAYAAN KPR IB MUAMALAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG PADANGSIDIMPUAN

Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (\checkmark) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Besar Plafond : ()Rp 50.000.000,-s/d Rp 250.000.000,-

() Rp 251.000.000,-s/d Rp 500.000.000,-

()Rp 501.000.000,- s/d Rp 1.000.000.000,-

Beri tanda centang (\checkmark) pada salah satu jawaban dari beberapa alternatif pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

Tabel Indikator Skor

No	Indikator	Skor
A	Sangat Setuju (SS)	5
B	Setuju (S)	4
C	Kurang Setuju (KS)	3
D	Tidak Setuju (TS)	2
E	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

A. Variabel Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)

Pernyataan	Tanggapan				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Sangat mudah untuk mengajukan pembiayaan di BMI Cab. Padangsidempuan.					
2. Petugas bank menginformasikan dengan jelas kepada nasabah tentang proses pengajuan pembiayaan KPR IB Muamalat.					
3. Waktu yang dibutuhkan mulai dari pengajuan sampai dengan pencairan sangat cepat.					
4. Petugas bank bertindak cepat dan tanggap dalam waktu pemrosesan.					
5. Persyaratan yang diajukan untuk pembiayaan KPR IB Muamalat sangat mudah untuk dipenuhi.					
6. Pegawai bank berusaha memberikan solusi terbaik kepada nasabah mengenai pemenuhan persyaratan					
7. Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan.					
8. Petugas bank menyelesaikan proses pencairan tepat pada waktunya.					
9. Dalam proses transaksi pencairan yang sedang dilakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.					
10. KPR IB Muamalat proses pelunasannya sangat mudah dan menguntungkan bagi nasabah.					
11. Ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi pada saat proses pelunasan, petugas bank menindaklanjuti dengan segera.					

B. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	Tanggapan				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Nasabah KPR IB Muamalat dilayani dengan baik dan manusiawi.					
2. Petugas bank selalu cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.					
3. Nasabah merasa puas karena petugas bank bersedia melayani/membantu ketika nasabah mengalami kesulitan.					
4. Nasabah merasa kebutuhan nasabah dapat dipenuhi oleh perusahaan.					
5. Nasabah merasa puas dan akan tetap menjadi nasabah BMI Cab. Padangsidimpuan.					
6. Nasabah puas terhadap harga pembiayaan KPR yang diberikan perusahaan.					
7. Nasabah memilih pembiayaan KPR IB Muamalat karena harganya yang dapat bersaing.					
8. Nasabah merasa puas karena produk KPR yang diberikan oleh BMI Cab. Padangsidimpuan sesuai dengan yang diharapkan.					
9. Nasabah menggunakan produk KPR IB Muamalat karena mempunyai kesempatan mengikuti program undian berhadiah.					
10. Nasabah mengajak keluarga, teman, dan rekan kerja untuk menjadi nasabah di BMI Cab. Padangsidimpuan..					
11. Nasabah menceritakan pengalaman baik menjadi nasabah KPR di BMI Cab. Padangsidimpuan kepada orang lain.					

Lampiran 2: Hasil Jawaban Sebaran Angket

Hasil Jawaban Sebaran Angket Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)

Responden	Item Pertanyaan Angket											Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	39
2	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42
4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	39
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	39
6	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	42
7	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	41
8	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	40
9	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	42
10	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	42
11	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	43
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	41
13	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	48
14	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	45
15	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	41
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
17	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	46
18	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	39
19	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	43
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
23	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	43
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	39
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	36
28	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	31
29	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	39
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34
31	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	39
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41

**Hasil Jawaban Sebaran Angket
Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)**

Responden	Item Pertanyaan Angket											Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	38
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	44
3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	42
4	4	4	3	5	4	4	3	3	2	4	4	40
5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	42
6	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	42
7	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	45
8	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	42
9	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	41
10	5	4	4	3	4	3	2	4	2	5	4	40
11	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	41
12	5	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	38
13	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	45
14	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	43
15	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	43
16	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	46
17	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	48
18	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	40
19	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	42
20	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	38
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
22	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	32
23	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	32
24	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	34
25	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	31
26	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	35
27	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	30
28	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	29
29	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	28
30	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	30
31	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
32	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	41

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pembiayaan KPR IB Muamalat (X)

```
GET
  FILE="D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan Reliabilitas\Data
X'.sav".
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE DataSet2.

SAVE OUTFILE="D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan
Reliabilitas\Data X'.sav"
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8 Item9
Item10 Item11
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet2] D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan Reliabilitas\Data X'.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	36,28	12,402	,565	,778
Item2	36,38	12,435	,439	,790
Item3	36,72	13,176	,345	,798
Item4	36,66	12,297	,459	,788
Item5	36,56	12,254	,431	,792
Item6	36,69	12,738	,403	,794
Item7	36,50	12,968	,492	,786
Item8	36,50	12,258	,487	,785
Item9	36,28	11,951	,615	,771
Item10	36,47	12,838	,466	,787
Item11	36,53	12,902	,428	,791

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

GET

FILE="D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan Reliabilitas\Data
Y'.sav".

DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.

DATASET ACTIVATE DataSet3.

SAVE OUTFILE="D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan
Reliabilitas\Data Y'.sav"

/COMPRESSED.

RELIABILITY

/VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8 Item9
Item10 Item11

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet3] D:\lita\Data Olah\Uji Validitas dan Reliabilitas\Data
Y'.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	34,38	24,694	,664	,858
Item2	34,75	26,645	,616	,863
Item3	34,91	26,668	,599	,864
Item4	34,53	23,354	,698	,857
Item5	34,84	27,233	,564	,866
Item6	34,88	26,048	,597	,863
Item7	35,22	26,112	,546	,867
Item8	34,84	25,104	,647	,860
Item9	35,66	28,233	,355	,878
Item10	34,81	26,802	,581	,865
Item11	34,94	26,964	,556	,866

Lampiran 4: Hasil Analisis Data

Hasil Uji One Sample Kolomorov Smirnov

```
NPAR TESTS  
  /K-S (NORMAL) =RES_1  
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,22097268
Most Extreme Differences	Absolute	,141
	Positive	,084
	Negative	-,141
Test Statistic		,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Lineaaritas

```
GET  
  FILE='D:\lita\Data Olah\Data Uji.sav'.  
  
File opened D:\lita\Data Olah\Data Uji.sav  
DATASET NAME DataSet4 WINDOW=FRONT.  
MEANS TABLES=Y BY X  
  /CELLS=MEAN COUNT STDDEV  
  /STATISTICS LINEARITY.
```

Means

[DataSet4]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%

Report

Y

X	Mean	N	Std. Deviation
31	29,00	1	.
33	31,00	1	.
34	33,33	3	4,163
36	30,00	1	.
39	36,57	7	4,860
40	42,00	1	.
41	42,20	5	2,775
42	40,00	5	2,915
43	40,25	4	5,909
44	32,00	1	.
45	43,00	1	.
46	48,00	1	.
48	45,00	1	.
Total	38,38	32	5,592

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between (Combined)	623,569	12	51,964	2,854	,020
X	Groups Linearity	417,185	1	417,185	22,914	,000
	Deviation from Linearity	206,384	11	18,762	1,030	,459
	Within Groups	345,931	19	18,207		
	Total	969,500	31			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X	,656	,430	,802	,643

Hasil Uji Regresi Sederhana dan Hipotesis

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X
  /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID)
  /CASEWISE PLOT(ZRESID) ALL.
    
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,430	,411	4,291

- a. Predictors: (Constant), X
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	417,185	1	417,185	22,660	,000 ^b
	Residual	552,315	30	18,410		
	Total	969,500	31			

- a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,225	8,050		,028	,978
X	,950	,200	,656	4,760	,000

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
1	,169	38	37,28	,723
2	1,124	44	39,18	4,823
3	,437	42	40,13	1,873
4	,635	40	37,28	2,723
5	1,101	42	37,28	4,723
6	,437	42	40,13	1,873
7	1,357	45	39,18	5,823
8	,879	42	38,23	3,773
9	,204	41	40,13	,873
10	-,030	40	40,13	-,127
11	-,018	41	41,08	-,077
12	-,274	38	39,18	-1,177
13	-,193	45	45,83	-,827
14	,005	43	42,98	,023
15	,891	43	39,18	3,823
16	1,147	46	41,08	4,923
17	,949	48	43,93	4,073
18	,635	40	37,28	2,723
19	,215	42	41,08	,923
20	1,276	38	32,53	5,474
21	-2,337	32	42,03	-10,027
22	-,123	32	32,53	-,526
23	-2,115	32	41,08	-9,077
24	-,764	34	37,28	-3,277
25	-,134	31	31,58	-,576
26	-1,195	35	40,13	-5,127
27	-1,032	30	34,43	-4,426
28	-,158	29	29,68	-,676
29	-2,162	28	37,28	-9,277

30	-,589	30	32,53	-2,526
31	-,764	34	37,28	-3,277
32	,425	41	39,18	1,823

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

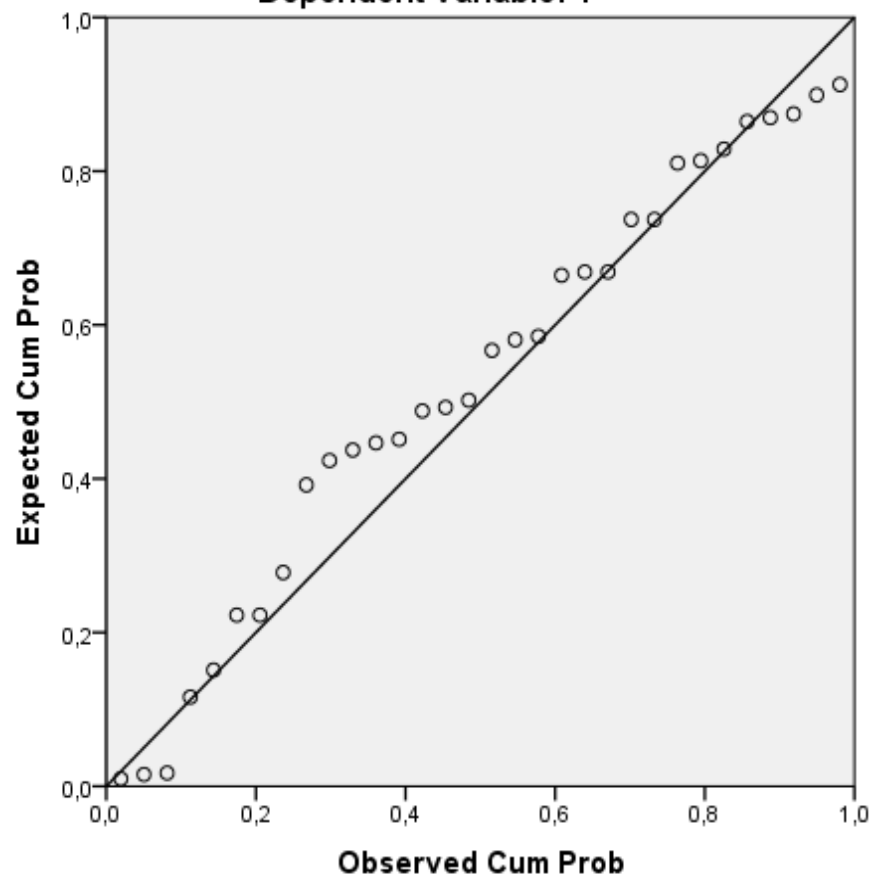
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	29,68	45,83	38,38	3,668	32
Residual	-10,027	5,823	,000	4,221	32
Std. Predicted Value	-2,371	2,031	,000	1,000	32
Std. Residual	-2,337	1,357	,000	,984	32

a. Dependent Variable: Y

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Lampiran 5: Tabel Distribusi r

Tabel r (Pearson Product Moment)
Uji 2 Sisi Pada Taraf Sig. 0,05

N	r	N	r	N	R	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.950	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.210	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.150	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.150	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.170	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.170	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.200	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.240	105	0.190	145	0.162	185	0.144	225	0.130
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.130
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.130
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.160	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.160	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.230	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.140	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.140	235	0.127
36	0.320	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.180	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.220	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 6: Tabel Distribusi t

**Tabel t (Pada Taraf Signifikansi 5%)
1 Sisi (0,05) dan 2 Sisi (0,025)**

DF	Signifikansi		DF	Signifikansi		DF	Signifikansi	
	0,05	0,025		0,05	0,025		0,05	0,025
1	6,314	12,706	34	1,691	2,032	67	1,668	1,996
2	2,920	4,303	35	1,690	2,030	68	1,668	1,996
3	2,353	3,182	36	1,688	2,028	69	1,667	1,995
4	2,132	2,776	37	1,687	2,026	70	1,667	1,994
5	2,015	2,571	38	1,686	2,024	71	1,667	1,994
6	1,943	2,447	39	1,685	2,023	72	1,666	1,994
7	1,895	2,365	40	1,684	2,021	73	1,666	1,993
8	1,860	2,306	41	1,683	2,020	74	1,666	1,993
9	1,833	2,262	42	1,682	2,018	75	1,665	1,992
10	1,813	2,228	43	1,681	2,017	76	1,665	1,992
11	1,796	2,201	44	1,680	2,015	77	1,665	1,991
12	1,782	2,179	45	1,679	2,014	78	1,665	1,991
13	1,771	2,160	46	1,679	2,013	79	1,664	1,991
14	1,761	2,145	47	1,678	2,012	80	1,664	1,990
15	1,753	2,131	48	1,677	2,011	81	1,664	1,990
16	1,746	2,120	49	1,677	2,010	82	1,664	1,989
17	1,740	2,110	50	1,676	2,009	83	1,663	1,989
18	1,734	2,101	51	1,675	2,008	84	1,663	1,989
19	1,729	2,093	52	1,675	2,007	85	1,663	1,988
20	1,725	2,086	53	1,674	2,006	86	1,663	1,988
21	1,721	2,080	54	1,674	2,005	87	1,663	1,988
22	1,717	2,074	55	1,673	2,004	88	1,662	1,987
23	1,714	2,069	56	1,673	2,003	89	1,662	1,987
24	1,711	2,064	57	1,672	2,003	90	1,662	1,987
25	1,708	2,060	58	1,672	2,002	91	1,662	1,986
26	1,706	2,056	59	1,671	2,001	92	1,662	1,986
27	1,703	2,052	60	1,671	2,000	93	1,661	1,986
28	1,701	2,048	61	1,670	2,000	94	1,661	1,986
29	1,699	2,045	62	1,670	1,999	95	1,661	1,985
30	1,697	2,042	63	1,669	1,998	96	1,661	1,985
31	1,696	2,040	64	1,669	1,998	97	1,661	1,985
32	1,694	2,037	65	1,669	1,997	98	1,661	1,985
33	1,692	2,035	66	1,668	1,997	99	1,660	1,984