



# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang

Munawar Thoharudin, Yulia Suriyanti, Fatkhan Amirul Huda

Prodi Pendidikan Ekonomi, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia

Several considerations from the decision to make financing at a bank are influenced by several factors, one of which is the quality of service. Therefore, it is necessary to study and analyze further to determine the Effect of Service Quality on Financing Decisions. This study aims to determine the effect of service quality on financing decisions in West Kalimantan BPD KCP Syariah Sintang branch. This research uses a quantitative approach, descriptive type. The focus of this research is on the decision to make financing with a correlational research design that studies the influence of the Quality of Financing Services (X) as the independent variable on the decision to make financing (Y) as the dependent variable. The population is customers who apply for financing to BPD West Kalimantan KCP Syariah Sintang Branch. The sample in this study were 56 respondents, all of which were customers who had taken financing at BPD West Kalimantan KCP Syariah Sintang Branch, both employees and non-employees. In data collection techniques using a questionnaire. In this study, the questionnaire used was a closed questionnaire with the answers to the questions provided by the researcher. Based on the calculation results, the value of the coefficient  $p_y = 0.518$  with  $t_{count} = 5.543$  and  $t_{table} = 2.00665$  or  $t_{count} > t_{table}$ , then the significance / probability value listed in the sig column. smaller than 0.05, which is 0.000. The conclusion is that the Quality of Financing Services has a significant positive effect on Customers' Decisions to Take Financing at BPD West Kalimantan KCP Syariah, Sintang Branch.

## OPEN ACCESS

ISSN 2528-4649 (online)

ISSN 2338-4409 (print)

### Reviewed by:

Andrianto & Zarah Puspitaningtyas  
& Vinola Herawaty

\*Correspondence:

**Keywords: Service Quality, Financing Decision Making, BPD West Kalimantan Kcp Syariah Sintang Branch**

Received: 25 Juli 2020

Accepted: 28 Agustus 2020

Published: 30 September 2020

### Citation:

Thoharudin M, Suriyanti Y and Huda  
FA (2020) Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pengambilan Pembiayaan Pada  
BPD Kal-bar Syariah Cabang  
Sintang.  
JBMP. 6:2.  
doi: 10.21070/jbmp.v6i2.356

Beberapa pertimbangan dari keputusan pengambilan pembiayaan pada bank dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dikaji dan dianalisis lebih jauh untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, berjenis deskriptif. Fokus penelitian ini ada pada keputusan pengambilan pembiayaan dengan rancangan penelitian korelasional yang mempelajari pengaruh antara Kualitas Layanan Pembiayaan (X) sebagai variabel bebas terhadap keputusan pengambilan pem-

biayaan (Y) sebagai variabel terikat. Populasi adalah nasabah yang mengajukan pembiayaan kepada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 56 responden dimana semuanya adalah nasabah yang telah mengambil pembiayaan di BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang baik pegawai maupun non pegawai. Dalam teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini angket yang di gunakan adalah angket tertutup dengan jawaban pertanyaan telah di sediakan oleh peneliti. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien  $r_{xy} = 0,518$  dengan  $t_{hitung} = 5,543$  dan  $t_{tabel} = 2,00665$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , kemudian nilai signifikansi/probabilitas yang tertera dalam kolom sig. lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Kesimpulan bahwa Kualitas Layanan Pembiayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang.

**Keywords: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengambilan Pembiayaan, BPD Kalbar Kcp Syariah Cabang Sintang**

## PENDAHULUAN

Semakin maju perekonomian suatu Negara maka kebutuhan masyarakat secara langsung akan meningkat pula. Dari beberapa indikator untuk menilai kinerja suatu perekonomian, salah satu yang amat penting yaitu Pertumbuhan ekonomi (Romi & Umiyati, 2018). Secara umum kemajuan tersebut menyebabkan masyarakat berupaya mengikuti situasi dan kondisi yang terjadi. Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat dapat mengajukan permohonan kredit atau pembiayaan kepada bank dalam bentuk pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja dan pembiayaan konsumtif. Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk dikonsumsi atau untuk kebutuhan pribadi.

Sebagai lembaga perantara keuangan, Bank berperan penting dalam perekonomian suatu Negara. Di Indonesia lembaga keuangan Bank berperan aktif dan memiliki pengaruh cukup besar dalam roda perekonomian. Setiap lembaga keuangan pada umumnya jasa-jasa selalu di perlukan untuk kegiatan ekonomi. Bank sebagai perantara dalam kegiatan ekonomi, fungsi utama itu sendiri tidak lepas dari menghimpun dana dalam bentuk simpanan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan atau pembiayaan.

Di samping itu, kegiatan lainnya adalah memberikan jasa bank lainnya yang merupakan kegiatan pendukung menghimpun dana dan menyalurkan dana. Menyalurkan dana ke masyarakat maksudnya bank memberikan pembiayaan (kredit) kepada pihak yang membutuhkannya. Umumnya alokasi dana dalam bank, kredit atau pembiayaan menempati prioritas ketiga, namun porsi yang paling besar dibanding dengan alokasi dana untuk aktiva lainnya. Bank umum rata-rata menyalurkan dana yang dihimpun dari masyarakat yakni 70% sampai 90% untuk disalurkan dalam pembiayaan.

Perbankan syariah menjadi sebuah alternatif bagi praktek perbankan konvensional sehingga perbankan syariah tumbuh semakin meningkat (Anjani & Hasmarani, 2016). Sistem pembiayaan yang diterapkan pada bank syariah memiliki beberapa perbedaan dengan sistem pemberian pembiayaan yang diterapkan pada bank konvensional. Perbedaan tersebut yaitu segi akad serta tingkat legalitasnya. Misal seorang debitur hendak meminjam dana kepada bank syariah, antara pihak bank syariah dan pihak debitur melakukan pengikatan kontrak. Perjanjian tersebut antara lain meliputi perhitungan bagi hasil yang selanjutnya akan ditanggung bersama oleh kedua pihak tersebut (Chikmah, 2014). Perjanjian tersebut antara lain meliputi tingkat margin keuntungan yang akan didapatkan oleh pihak bank dan proses pembayaran atas pembiayaan oleh pihak nasabah. Pendapatan utama bank syariah berasal dari pendapatan margin atas pinjaman mudharabah dan kontrak musyarakah yang di berikan kepada masyarakat yang meminjam. Sebagai perantara keuangan, bank syariah memperoleh keuntungan/margin dari selisih harga yang yang disepakati bank dan nasabah.

Dalam perbankan syariah pinjaman disebut dengan Pembiayaan. Secara umum pembiayaan merupakan penyediaan

uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu dengan berdasar pada persetujuan atau kesepakatan antara pihak bank dengan pihak debitur untuk kemudian mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut sesuai jangka waktu dan imbalan atau bagi hasil yang disepakati. Pendapat lain menyebutkan sebagai kemampuan untuk melakukan suatu pembelian atau pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditanggguhkan pada jangka waktu yang disepakati (Kina, 2017). Dengan adanya kebijakan margin/profit atas pembiayaan yang tepat, kemungkinan nasabah akan bertambah dan tujuan bank untuk memperoleh keuntungan dapat tercapai.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Menurut (Suliasa et al., 2019) Masyarakat saat memutuskan kredit di antaranya tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur, jangka waktu pengembalian dan jaminan.

Hasil-hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagai nasabah perbankan, perilaku konsumen dipengaruhi oleh sikap dan persepsi mereka. Pada konsumen yang memilih bank syariah (Firman, 2017), dipengaruhi oleh faktor persepsi, biaya dan manfaat, dan agama. Sedangkan keputusan memilih bank konvensional dipengaruhi oleh motivasi rasional, biaya dan manfaat, dan gaya hidup. Secara rasional masyarakat akan memilih yang terbaik, seperti tingkat suku bunga pinjaman yang rendah, pelayanan yang ramah, prosedur permohonan kredit yang sederhana, jangka pengembalian yang panjang dan kalau bisa jaminan tidak memberatkan.

Faktor kualitas pelayanan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah memutuskan untuk mengambil pembiayaan di perbankan syariah. bank syariah yang bergerak di bidang jasa. Menurut M.Syafe'i Antonio (Rafidah, 2014), memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Semakin baik pelayanan, semakin banyak pula nasabah yang mengambil pembiayaan sehingga akan meningkatkan profit BPD Kalbar KCP Syariah Cabang Sintang. Kualitas pelayanan juga diukur dari indikator Sikap pegawai, Kecepatan dan Ketepatan pegawai, Prosedur Pembiayaan, Kelengkapan fasilitas. Pada dasarnya nasabah memerlukan prosedur yang jelas dan tanpa berbelit-belit di dalam pengajuan pembiayaan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting secara serius harus diperhatikan dan dimaksimalkan sehingga bank dapat bertahan dan menjadi pilihan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar bank yang merupakan perusahaan jasa tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Hampir di semua lembaga keuangan perbankan menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Tetapi pelayanan yang diberikan kepada nasabah apakah sudah sesuai harapan nasabah atau hanya sebatas SOP lembaga itu sendiri. Sejatinnya setiap nasabah memiliki penilaian masing-masing atas kualitas pelayanan yang diberikan bank itu sendiri.

Kepuasan maksimal yang diperoleh nasabah merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang maksimal sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk berakibat menurunnya tingkat kepercayaan nasabah pada bank sehingga nasabah akan hilang satu demi satu. Dapat dikatakan bahwa perbankan yang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah pelanggan yang akan mampu bersaing dan bertahan sehingga dapat berkembang dimasa mendatang.

Salah satu bentuk dari persaingan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah dalam pemberian margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk pembiayaan. Menurut Kotler dan Armstrong (Sari & Suryoko, 2017) Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga yang dimaksud disini adalah harga yang dihasilkan dari harga pokok dan margin yang disepakati kedua belah pihak. Strategi penentuan harga merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, menjadi penting karena harga sangat menentukan pembentukan persepsi harga oleh anggota yang kemudian menjadi salah satu hal yang mempengaruhi minat anggota dalam memilih produk penyaluran dana.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember (Huda et al., 2019). Adapun pada penelitian (Shobirin et al., 2016), ada signifikan positif efek antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan kredit Arthanugraha Makmursejahtera

Berdasarkan pemaparan diatas tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang. Yang dimaksud dengan Bank Umum Syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha atau beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan tidak mengandalkan pada bunga dalam memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran (Suryani, 2015). Definisi perbankan syariah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, 2008) yaitu "Segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya". Menurut Muhammad (Aziz, 2017) Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam

Secara luas berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Istilah pembiayaan dipakai pada perbankan syariah sedangkan pada perbankan konvensional menggu-

nanakan istilah kredit. Dalam penerapan prinsip mudharabah pada pembiayaan bank syariah Mohammad (Chikmah, 2014) bank syariah akan memberikan bagi hasil kepada nasabahnya sesuai dengan keadaan ekonomi bank syariah yang benar-benar terjadi, yang didasarkan pada pendapatan (revenue sharing).

Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam. Berbeda dengan konvensional, dalam lembaga keuangan syariah menggunakan istilah. Nisbah merupakan bagian keuntungan yang hanya digunakan di dalam lembaga keuangan syariah saja isbah dinilai sah dan halal untuk dilakukan

Profit sharing adalah total dari pendapatan usaha yang dikurangi dengan biaya operasional sehingga ada keuntungan bersih yang disebut profit. bagi hasil tabungan syariah akan ditentukan di awal akad antara bank syariah dan nasabah. Sedangkan penerapan prinsip wadiah pada tabungan syariah akan diberikan bonus, pemberian bonus tidak dapat ditentukan di awal akad dan besarnya sesuai dengan kebijakan masing-masing bank syariah. Model bank syariah kontemporer (Aziz, 2017) banyak digunakan di berbagai negara, dan menjadi best practices pengelolaan bank syariah. Sistem operasi mirip dengan bank konvensional sehingga dianggap fleksibel untuk digunakan dalam berbagai aplikasi akad pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Berikut Model Bank Syariah Kontemporer menurut Ascarya, dkk (Aziz, 2017)

Yang dimaksud keputusan menurut kotler (Sufitrayati & Nailufar, 2018) merupakan proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan/kredit menurut Schiffman dan Kanuk merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan dalam pengambilan pembiayaan/kredit (Ambarita et al., 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah mengambil pembiayaan disuatu lembaga keuangan adalah proses keputusan nasabah memilih satu dari beberapa alternatif yang ada dalam mengambil mengambil pembiayaan di lembaga keuangan syariah

Pembiayaan ("Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," 1998) merupakan: "Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga." Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah dalam Pedoman Pelaksanaan Pembiayaan Bisnis Syariah disebut Pembiayaan (Kristiyanto, 2010). pembiayaan syariah dituangkan dalam suatu perjanjian/akad yang mempunyai peranan dalam pembiayaan yang menjadi dasar dalam aktivitas pembiayaan tersebut. Akad Pembiayaan syariah memfasilitasi setiap orang dalam

memenuhi kebutuhan dan kepentingannya yang tidak dapat dipenuhinya sendiri tanpa bantuan dari orang lain (Hakim & Anwar, 2017)

Menurut Wahbah al-Zuhaili (Jamaluddin, 2019) kata al-Ariyah berasal dari kata al-Ta'awur yang berarti saling bergantian (al-tadawul wa al tanawub). Adapun menurut (Alamsyah, 2018) al-'ariyah adalah kebolehan mengambil manfaat barang-barang yang diberikan oleh pemiliknya kepada orang lain tanpa diganti maka apabila harus diganti dengan sesuatu atau adanya suatu imbalan maka hal tersebut tidak dapat dikatakan sebagai al-'ariyah.

Pada hakekatnya setiap pembiayaan yang diberikan perbankan syariah karena pihak bank percaya debitur akan mengembalikan modal yang diberi bank sesuai dengan jangka waktu dan syarat – syarat lain yang disepakati dalam perjanjian. Menurut Kasmir pemberian pembiayaan kepada debitur (Lolong, 2013) terdiri atas: a. Kepercayaan Yaitu suatu keyakinan untuk bank pemberi pembiayaan bahwa pembiayaan yang diberikan kepada debitur akan kembali sesuai akad atau perjanjian; b. Kesepakatan, merupakan perjanjian antara bank dan debitur yang dibuat secara tertulis dan masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya c. Jangka Waktu, merupakan lamanya waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak; d. Risiko; merupakan akibat dari lamanya pengembalian yang memungkinkan terjadinya modal yang diberikan kepada debitur yang tidak tertagihnya atau macet dalam pengembalian; e. Balas Jasa, pada perbankan syariah yakni margin atau sharing profit atas pemberian pembiayaan kepada debitur.

Menurut Irawan (Maulana et al., 2016) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas pelayanan dan harga. Lewis dan Booms dikutip Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Eka et al., 2018) Kotler (Sulaeman, 2015) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Apabila terjadi tuntutan dari para konsumen maka konsumen berharap perusahaan dapat memberikan pelayanan berupa jawaban yang diberikan secara ramah, cepat, dan tepat.

## METODE (UNTUK ARTIKEL HASIL PENELITIAN)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif. Pada penelitian ini pendekatan kuantitatif dimaksudkan dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada Bank Pembangunan Daerah yakni pada BPD Kalbar KCP Syariah Sintang. Oleh karena itu fokus penelitian ini ada pada keputusan pengambilan pembiayaan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif

dengan rancangan penelitian korelasional yang mempelajari pengaruh antara Kualitas Layanan Pembiayaan (X) sebagai variabel bebas terhadap keputusan pengambilan pembiayaan (Y) sebagai variabel terikat. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengajukan pembiayaan kepada BPD KCP Syariah Sintang.

Menurut sugiyono (Imron, 2019) populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari populasi tersebut diperoleh Sampel penelitian sebanyak 56 responden. Dimana semuanya adalah nasabah yang telah mengambil pembiayaan di BPD KCP Syariah Sintang baik pegawai maupun non pegawai.

Dalam setiap penelitian selalu terjadi, proses pengumpulan data dan dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data, tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang akan dilakukan. Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data-data tersebut. Dalam teknik pengumpulan data ini penulis menggunakan pendekatan teknis kuesioner atau lebih dikenal dengan angket. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Dalam penelitian ini angket yang di gunakan adalah angket tertutup dengan kemungkinan jawaban pertanyaan telah di sediakan oleh peneliti.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. buah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menangkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Meilawati, Dian, Rawi, R.D.P., Lewenussa, Ramli, Bintari Candra, 2017). Hasil penelitian yang valid apabila terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Suatu instrumen data dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data atau informasi dari suatu variabel yang diteliti secara tepat dan mampu memberikan pengukuran yang tepat seperti yang diharapkan dalam penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kehandalan instrumen penelitian yang digunakan. Realibilitas sama dengan konsistensi atau keajekan. Suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas tinggi, apabila test yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur apa yang hendak diukur. Ini berarti semakin reliabel suatu tes memiliki persyaratan maka semakin yakin dapat menyatakan bahwa hasil suatu tes mempunyai hasil yang sama ketika dilakukan kembali (Sukardi, 2003). Pedoman interpretasi dapat dilihat pada Tabel 1

[Table 1 about here.]

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum tanggapan responden tentang Margin Pembiayaan, prosedur pembiayaan dan keputusan pengambilan pembiayaan. Dalam usulan ini dilakukan analisis frekuensi relatif,

rata-rata hitung, nilai maksimum, minimum dan deviasi standar dari variabel indikator maupun item-item penelitian. Analisis dalam penelitian ini menguji bagaimana pengaruh variabel-variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel bebas (Y). Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibatnya. Syarat untuk uji regresi linear berganda adalah jika data pada variabel terikatnya berskala interval atau rasio (kuantitatif atau numerik). Sedangkan variabel bebasnya pada umumnya juga berskala data interval atau rasio. Pada penelitian ini baik data pada variabel bebas maupun data pada variabel terikat adalah data berbentuk interval atau rasio. Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut:  $Y = \alpha + \beta_1 X_1$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data variabel penelitian yang dideskripsikan dalam penelitian ini meliputi data variabel eksogenus atau variabel bebas dan variabel endogenus atau variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat 2 substruktur yang akan diuji, adapun variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain adalah Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y) variabel yang mempengaruhi variabel lainnya adalah Kualitas Layanan Pembiayaan (X),

Variabel Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y), berdasar angket yang dijawab responden yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 56 Responden, diperoleh gambaran variabel Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y) yaitu rata-rata hitung (*mean*) 19,2679, median (*Me*) 19, modus (*mode*) 18. Dapat dikatakan bahwa sebagian besar Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan termasuk kategori Cukup Baik. Selanjutnya untuk melihat sebaran data hasil penelitian variabel Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan ditunjukkan dengan gambar berikut:

[Figure 1 about here.]

Variabel Kualitas Layanan Pembiayaan (X), Berdasar angket yang dijawab responden yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 56 Responden, diperoleh gambaran Variabel Kualitas Layanan Pembiayaan (X) yaitu rata-rata hitung (*mean*) 20,7679, median (*Me*) 20, modus (*mode*) 20. Dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan Pembiayaan termasuk kategori Baik. Selanjutnya untuk melihat sebaran data hasil penelitian variabel Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan ditunjukkan dengan gambar berikut:

[Figure 2 about here.]

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan apakah distribusi data bisa dikatakan normal atau tidak. Uji normalitas residual yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 18 menggunakan pengujian normalitas dari Kolmogorov-Smirnov.

Pengujian residual Variabel Y atas X dilakukan dengan uji kolmogorov-smirnov. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi  $p\text{-value} = 0,279$  sehingga  $p\text{-value} > \alpha$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima, dapat disimpulkan bahwa data residual berasal dari populasi berdistribusi normal. Hasil perhitungan dapat dilihat juga pada pengujian P-P *Plot of Regression Standard Residual* yang digambarkan pada gambar berikut:

[Figure 3 about here.]

Uji linieritas dan signifikansi persamaan regresi digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak untuk dipakai sebagai dasar pengujian teori yang akan dilakukan. Uji linearitas dan uji signifikan dari setiap persamaan regresi tersebut dilakukan melalui analisis *Linierity* dan *Deviasi from Linierity* serta menggunakan pengujian *Regression Curve Estimation* pada  $\alpha = 0,05$  atau taraf kepercayaan 95% dengan menggunakan SPSS versi 18.

Dari hasil perhitungan uji Linieritas persamaan regresi Kualitas Layanan Pembiayaan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y) diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 3,547 + 0,757X_3$ . Berdasarkan hasil pengujian tersebut diperoleh koefisien  $F_{linierity} 1,926 < F_{tabel(8;46)} 2,147288$  dan  $signifikansideviation\ from\ linierity\ 0,079 > 0,05$ . Maka dapat dikemukakan bahwa persamaan regresi tersebut bersifat linier.

Selanjutnya taraf signifikansi linieritas terlihat dari hasil perhitungan bahwa nilai  $p\text{-value} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian persamaan regresi  $\hat{Y} = 3,547 + 0,757X$  signifikan, setiap kenaikan Kualitas Layanan Pembiayaan (X) sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan pada Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y) sebesar 0,757. Artinya setiap terjadinya peningkatan dan penurunan satu skor pada variabel  $X_1$  menyebabkan terjadi kenaikan atau penurunan pada variabel Y sebesar 0,757 pada konstanta 3,547. Secara grafis dapat digambarkan dengan gambar berikut:

[Figure 4 about here.]

Sebelum dilakukan pengujian terhadap setiap hipotesis yang telah dikemukakan, maka akan dikemukakan hasil perhitungan matrik korelasi antar variabel. Berdasarkan hasil pengujian korelasi ganda, diperoleh angka R sebesar 0,628, pada taraf Sig. (*1-tailed*) yakni 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat variabel Kualitas Layanan Pembiayaan (dengan Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan)

Pengujian hipotesis Kualitas Layanan Pembiayaan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y). Hipotesis statistik yang diuji adalah  $H_0: \beta_{y1} \leq 0$   $H_1: \beta_{y1} > 0$ . Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien  $p_{y1} = 0,518$  dengan  $t_{hitung} = 5,543$  dan  $t_{tabel} = 2,00665$ . Karena  $t_{ht} > t_{tabel}$  yaitu  $5,543 > 2,00665$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti koefisien  $p_{y1} = 0,518$  adalah signifikan pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Demikian pula bila dilihat dari nilai signifikansi/probabilitas

yang tertera dalam kolom sig. lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Pembiayaan berpengaruh langsung positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan.

#### Pembahasan

Bank Kalbar Unit Usaha Syariah (UUS) didirikan dalam rangka memberikan pilihan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi berdasarkan prinsip syariah. Bank Kalbar UUS secara resmi didirikan pada tanggal 12 Desember 2005 berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. SK/246/DIR Tahun 2005 tanggal 9 Desember 2005 dan telah mendapat ijin dari Bank Indonesia Pontianak melalui surat No. 7/24/DPwBz/DWBz/Ptk tanggal 1 Desember 2005 perihal Ijin Pembukaan Kantor Bank Kalbar Cabang Syariah. Produk unggulan pembiayaan bank kalbar syariah adalah PSG Syariah yaitu pembiayaan yang ditujukan kepada pegawai untuk membantu kebutuhan-kebutuhan penting yang bermanfaat guna menunjang kesejahteraan keluarga mereka. Produk unggulan lainnya yaitu pembiayaan pemilikan kendaraan bermotor, pembelian perabot rumah tangga, pembelian rumah dan perhaban, pembelian bahan bangunan (material) dalam rangka pembangunan atau renovasi rumah, dan pembelian barang-barang yang tidak melanggar syariah.

Menurut muhamad yang dimaksud dengan Pembiayaan atau financing, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah (Kusumawati. dkk, 2017). Ketika terjadi peningkatan jumlah dana pihak ketiga akan meningkatkan sumber pendanaan bagi perbankan, sehingga bank tersebut dapat meningkatkan peranan bank dalam menyalurkan pembiayaan ataupun kredit, termasuk didalamnya pembiayaan dan kredit untuk sektor konstruksi Kusumawati. dkk, 2017)

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas Layanan Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan. Pada hasil perhitungan kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Bank Kalbar Syariah KCP Sintang, pengaruh yang diberikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit termasuk Baik. Berdasarkan data angket dapat dilihat skor jawaban responden paling tinggi berada pada item pernyataan “BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang memberikan pelayanan kepada nasabah setiap saat, bahkan di luar jam kerja.” Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang lebih baik lembaga keuangan lainnya. Adapun skor jawaban responden paling rendah berada pada item pernyataan “Karyawan BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang senantiasa perhatian terhadap nasabah dalam mengurus pembiayaan” Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan

oleh BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang sama dengan lembaga keuangan lainnya.

Dapat dikatakan bahwa pegawai Bank Kalbar Syariah KCP Sintang selalu memberikan informasi tentang produk kepada nasabah, sehingga nasabah bisa mengerti tentang produk itu, dan tidak akan merasa terbohongi, bahkan mereka merasa terbantu dengan adanya informasi tentang produk yang disampaikan oleh pihak bank.

Dewasa ini lembaga-lembaga keuangan khususnya perbankan berupaya semaksimal mungkin memberikan kualitas layanan lebih baik dan sesuai dengan yang di harapkan oleh nasabahnya, sehingga membuat para nasabah enggan meninggalkan produk bank tersebut. Menurut Munajim dan Anwar (2016) Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap masyarakat harus terus ditingkatkan karena hakikat dari bisnis perbankan adalah bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Lebih lanjut semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang ingin dicapai begitu pula sebaliknya. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2008) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## KESIMPULAN

Kualitas Layanan Pembiayaan berpengaruh langsung positif terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan, dengan nilai koefisien  $p_{y3} = 0,518$  sig 0,000 pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan baik kepada non pegawai dan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah yang memilih perbankan Syariah

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pimpinan dan nasabah yang telah mengambil pembiayaan di BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang baik pegawai maupun non pegawai yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti melakukan penelitian. Terimakasih juga kepada LPPM STKIP Persada Khatulistiwa Sintang yang telah memilih penelitian kami sebagai salah satu penerima hibah tahunan. Semoga penelitian ini bermanfaat dalam bidang perbankan.

## REFERENSI

- Alamsyah, j. (2018). Urgensi konsep al-'ariyah, al-qardh, dan al-hibah di indonesia. *Yurisprudencia*, 4(2), 166–181.
- Ambarita, d. M., chalil, d., & emalisa. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan petani dalam menggunakan credit union (cu) sebagai lembaga pembiayaan dalam usahatani (studi kasus : cu sondang nauli kabupaten karo dan kabupaten simalun-gun). *Journal on social economic of agriculture and agribusiness*, 5(1).
- Anjani, r., & hasmarani, m. I. (2016). Pengaruh pembiayaan mudharabah, musyarakah dan murabahah terhadap profitabilitas bprs di indonesia periode 2012-2015. *Jurnal ekonomi & keuangan islam*, 2(2), 38–45. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol2.iss2.art5>
- Aziz, a. (2017). Aplikasi sistem keuangan syariah pada perbankan. *Jurnal perspektif ekonomi darussalam*, 2(1), 15–31. <https://doi.org/10.24815/jped.v2i1.6645>
- Chikmah, a. N. (2014). Analisis perbandingan sistem pemberian kredit bank konvensional dengan pembiayaan bank syariah pada usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal akuntansi akunesa*, 1–19. <https://core.ac.uk/download/pdf/230768101.pdf>
- Eka, d., hamdani, y., & karim, s. (2018). Kualitas pelayanan fakultas ekonomi universitas sriwijaya. *Jurnal manajemen dan bisnis sriwijaya*, 16(2), 89–98. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>
- Firman, r. N. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa pelayanan bank syariah atau bank konvensional di pasuruan. *Tarbawi : jurnal studi pendidikan islami*, 4(1). <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Hakim, l., & anwar, a. (2017). Pembiayaan murabahah pada perbankan syariah dalam perspektif hukum di indonesia. *Al-urban: jurnal ekonomi syariah dan filantropi islam*, 1(2), 81–94. <https://doi.org/10.22236/alurban>
- Huda, b., sukidin, s., & wahyuni, s. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada pt. Bank perkreditan rakyat sukowono arthajaya jember. *Jurnal pendidikan ekonomi: jurnal ilmiah ilmu pendidikan, ilmu ekonomi dan ilmu sosial*, 13(1), 87. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>
- Imron, i. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada cv. Meubele berkah tangerang. *Indonesian journal on software engineering (ijse)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Jamaluddin, j. (2019). Konsekuensi akad al-'ariyah dalam fiqh muamalah maliyah perspektif ulama madzhab al-arba'ah. *Qawānīn: journal of economic syaria law*, 2(2), 1–14. <https://doi.org/10.30762/q.v2i2.1038>
- Kina, a. (2017). Murabahah bermasalah studi pada bmt syariah pare. *An-nisbah*, 03(02), 24.
- Kristiyanto, r. (2010). Konsep pembiayaan dengan prinsip syariah dan aspek hukum dalam pemberian pembiayaan pada pt. Bank rakyat indonesia (persero) tbk. Kantor cabang syariah semarang sh. *Jurnal law reform*, 5(1), 99–117.
- Lolong, r. L. (2013). Suku bunga kredit pengaruhnya terhadap kredit usaha kecil pada bank umum di propinsi sulawesi utara. *Jurnal emba*, 1(3), 881–889. <https://media.neliti.com/media/publications/1708-id-suku-bunga-kredit-pengaruhnya-terhadap-kredit-usaha-kecil-pada-bank-umum-di-prop.pdf>
- Maulana, m. I., suryoko, s., & prabawani, b. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada bus po. Nusantara jurusan solo – jakarta). *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 5(1).
- Meilawati, dian, rawi, r.d.p., lewenussa, ramli, bintari candra, w. (2017). Manajemen dewantara. *Manajemen dewantara*, 1(2), 25–37. <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/manajemendewantara/article/view/4284>
- Pujihastuti, i. (2010). Isti pujihastuti abstract. *Jurnal agribisnis dan pengembangan wilayah*, 2(1), 43–56.
- Rafidah. (2014). Kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah. *Nalar fiqh*, 10(2), 113–126.
- Romi, s., & umiyati, e. (2018). Pengaruh pertumbuhan ekonomi dan upah minimum terhadap kemiskinan di kota jambi. *E-jurnal perspektif ekonomi dan pembangunan daerah*, 7(1), 1–7. [file:///c:/users/sahabat sg/downloads/4439-article text-9760-1-10-20180401.pdf](file:///c:/users/sahabat%20sg/downloads/4439-article%20text-9760-1-10-20180401.pdf)
- Sari, v., & suryoko, s. (2017). Pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian teh siap minum dalam kemasan teh botol sosro (studi kasus pada mahasiswa s1 fisip undip semarang). *Jurnal ilmu administrasi bisnis s1 undip*, 6(3), 453–464.
- Shobirin, fathoni, a., & minarsih, m. M. (2016). Pengaruh lokasi, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit (studi empiris pada bpr arthanugraha makmursejahtera). *Journal of management*, 2(2), 82–94. <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/ms/article/view/500/486>
- Sufitrayati, & nailufar, f. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di kota banda aceh. *Ihtiyath*, 2(1), 1–22.
- Sulaeman, e. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada charly vht family karaoke cabang garut). *Jurnal manajemen maranatha*, 14(2), 115003. <https://doi.org/10.28932/jmm.v14i2.34>
- Suliasa, i. M., suandana, i. N., & kurnaiwan, i. M. G. A. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah kredit di lembaga perkreditan desa desa pakraman tajun, buleleng. *Widya amerta*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.37637/wa.v5i1.169>
- Suryani, s. (2015). Analisis faktor kualitas pelayanan di bank syariah. *Al-iqtishad: journal of islamic economics*, 6(2), 239–250. <https://doi.org/10.15408/ijies.v6i2.1233>

Undang-undang republik indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. (1998). *Presiden republik indonesia*, 63. <https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>  
*Undang-undang republik indonesia nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah*. (2008). 69–73.

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2020 Thoharudin, Suryanti and Huda. This is an open-access article dis-

tributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

## LIST OF FIGURES

1	Deskripsi Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y) . . . . .	110
2	Deskripsi Kualitas Layanan Pembiayaan (X3) . . . . .	111
3	Normalitas Residual Variabel Y atas X . . . . .	112
4	Kurva linieritas Variabel Y atas Variabel X . . . . .	113

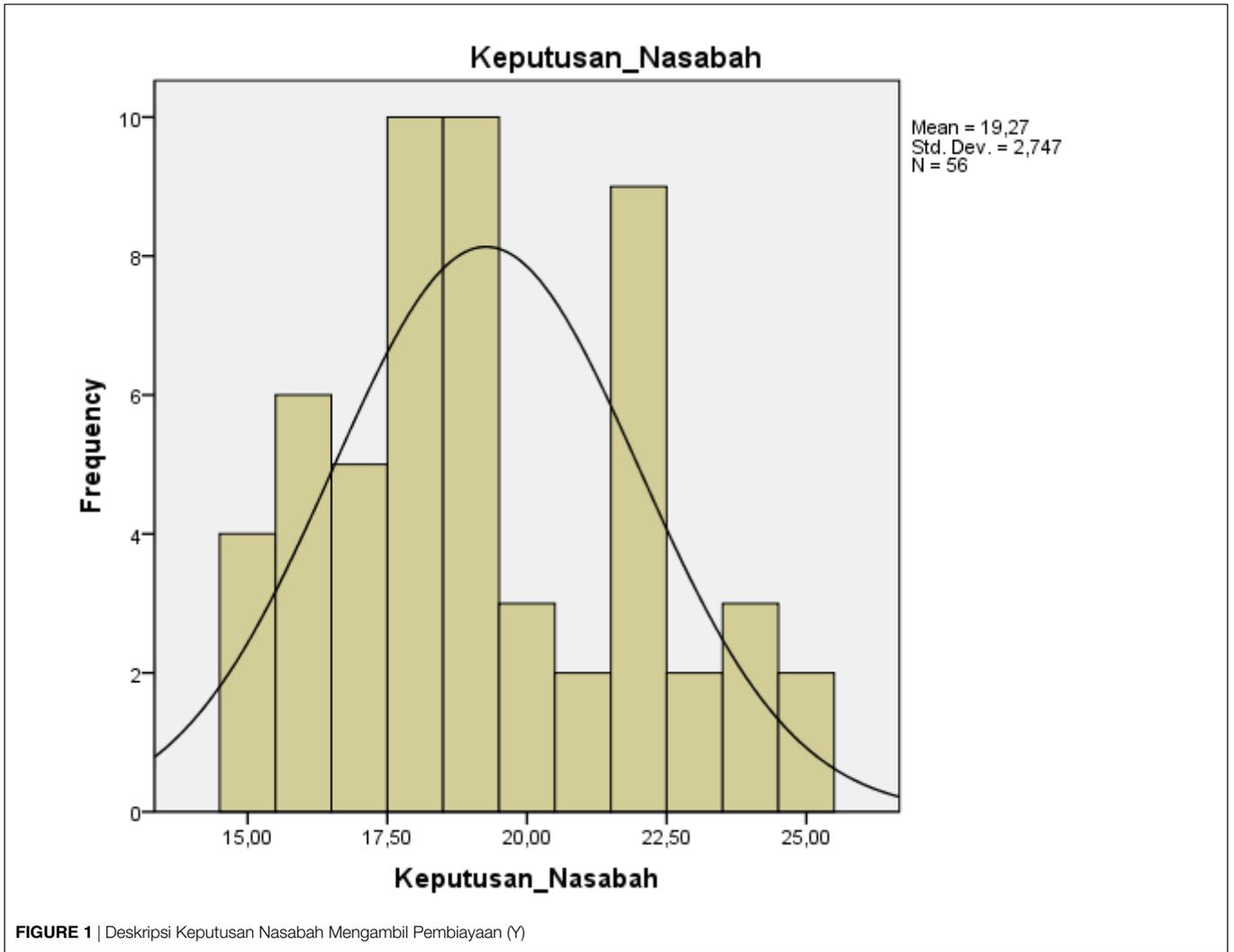
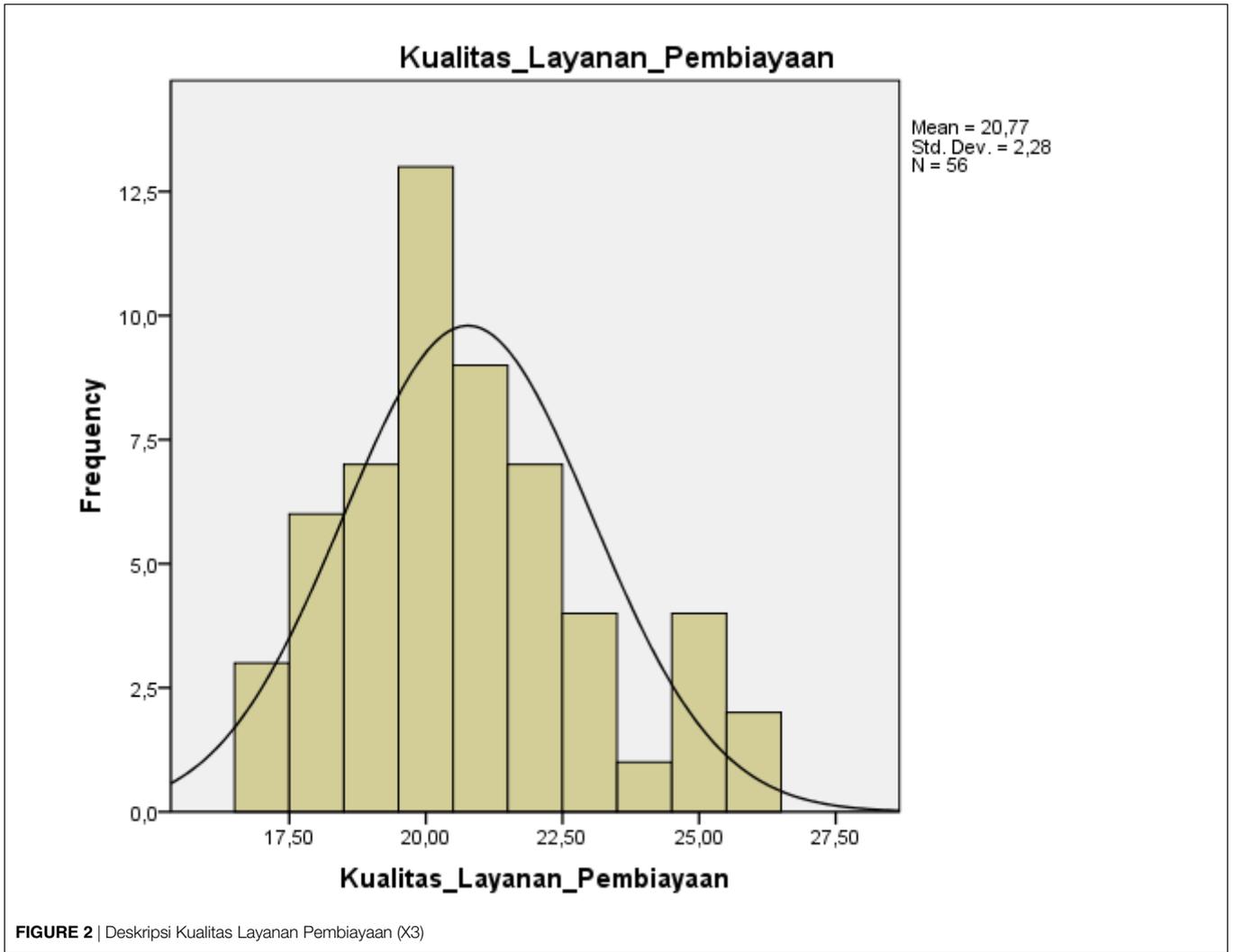
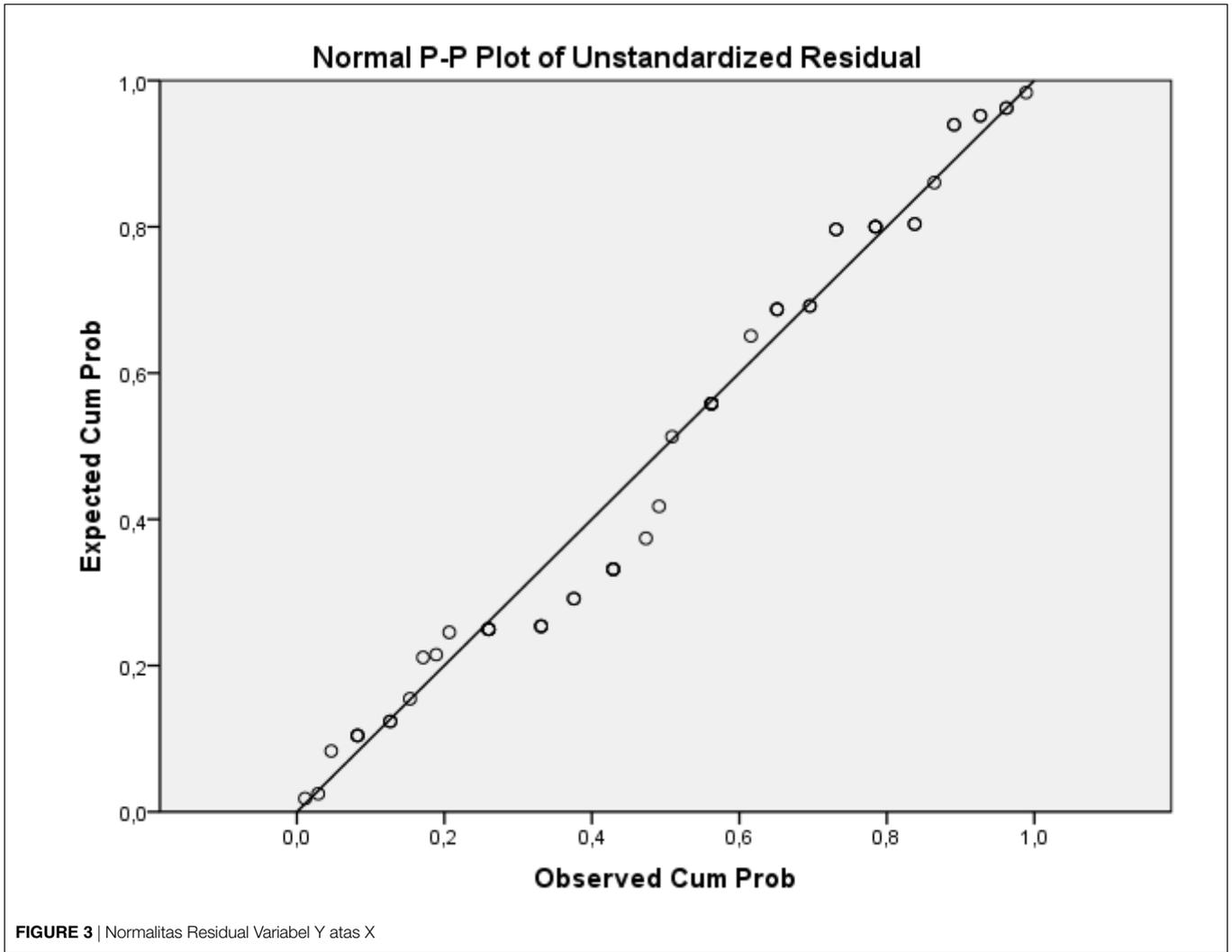


FIGURE 1 | Deskripsi Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan (Y)





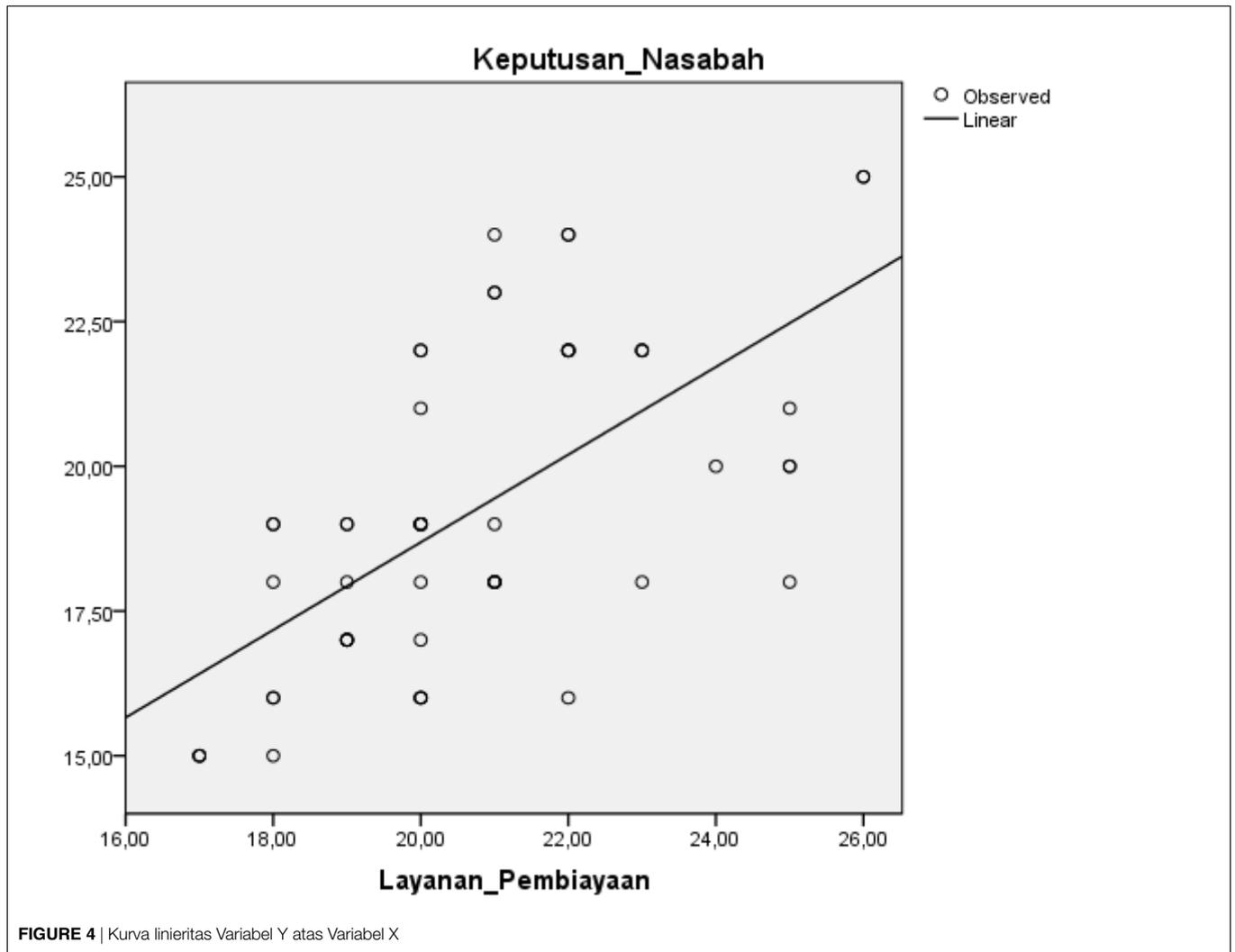


FIGURE 4 | Kurva linieritas Variabel Y atas Variabel X

## LIST OF TABLES

1	<a href="#">Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi</a>	115
---	--	-----

**TABLE 1** | Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

---

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,81 – 1,00	Sangat reliabel
< 0, 80 – 0,61	Reliabel
< 0,60 – 0,41	Cukup reliabel
0,40 – 0,24	Kurang reliabel
< 0,20	Tidak reliabel

---

Sumber: Mawardi (2011)