

## **PENGARUH MARGIN DAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEUASAN ANGGOTA PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BMT MUAMALAT KALIBARU KABUPATEN BANYUWANGI**

**Khiliatul Jannah<sup>1</sup>, Sofi Faiqotul Hikmah<sup>2</sup>, Indana Almas Azhar<sup>3</sup>**

*Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi<sup>1,2,3</sup>.*

[khilia.jannah@gmail.com](mailto:khilia.jannah@gmail.com)<sup>1</sup>, [sofiefaiqotul@gmail.com](mailto:sofiefaiqotul@gmail.com)<sup>2</sup>, [almasazhar900@iaida.ac.id](mailto:almasazhar900@iaida.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y) Pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *murabahah* BMT yang telah menjadi anggota 1 tahun dengan menggunakan teknik *probability sampling* yang diperoleh jumlah responden 40 anggota. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *SPPS 23*. Hasil penelitian 1) Margin (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*; 2) Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*; 3) Sedangkan dari pengujian secara simultan uji F diketahui Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru.

**Kata Kunci: Margin, Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Anggota**

### **Abstract**

*This study aims to Knowing the Effect of Margin (X1) and Islamic Service Quality (X2) on Member Satisfaction (Y) on Murabahah Financing at BMT Muamalat Kalibaru. This study uses a quantitative approach to the type of explanatory research. The sample in this study was a member of BMT murabaha financing that had been a member of 1 year using probability sampling techniques obtained by the number of respondents 40 members. The analysis tool uses multiple linear regression with the help of SPPS 23. The results of the study 1) Margin (X1) has a positive and significant effect on Member Satisfaction (Y) on murabaha financing; 2) Islamic Service Quality has a positive and significant effect on Member Satisfaction (Y) on murabaha financing; 3) While from the simultaneous F test it is known that Margin (X1) and Islamic Service Quality (X2) have positive and significant effect on Member Satisfaction (Y) on murabaha financing at Muamalat Kalibaru BMT.*

**Keyword: Margins, Quality of Islamic Services, Member Satisfaction**

## A. PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan (Al-Arif, 2019:193). Kepuasan anggota sangat penting bagi suatu perusahaan, yang menjadi penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dimana pelayanan yang baik merupakan peran utama dalam memberikan kepuasan terhadap para anggotanya. Dalam hal pelayanan ini akan muncul suatu tingkat kepuasan pada anggota baik dari kepuasan positif maupun negatif. Kepuasan anggota sangat diperlukan, khususnya dalam eksistensi perusahaan tersebut, sehingga anggota akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan anggota ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diinginkan oleh anggota, sehingga jaminan kualitas suatu produk dan layanan akan menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan anggota terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan anggota terhadap kualitas pelayanan dan persepsi anggota terhadap kualitas layanan. Anggota menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Kualitas pelayanan yang baik bukan sekedar menjadi tujuan, melainkan sebuah keharusan untuk mendapatkan kepuasan dan kepercayaan anggota, maka BMT harus selalu berusaha untuk meningkatkan kepuasan anggota dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan secara islami sangat dibutuhkan dan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam memilih pembiayaan tersebut. Secara otomatis akan membuat anggota merasa senang apabila dilayani secara baik, jujur, bertanggung jawab, oleh petugas BMT. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Sebagai pihak yang mengkonsumsi dan membeli, anggota lah yang menilai tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Adiwarman karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159 menjelaskan:

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

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*. (QS. Ali Imran ayat 159) (Kudus, 2006:70).

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa manusia dituntun untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan dimana anggota banyak pilihan, bila pelaku koperasi syariah tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka anggota akan pindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan layanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada anggota agar anggota terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima (Karim, 2007:73).

Penentuan margin dalam lembaga keuangan seperti BMT penetapannya masih ditentukan dari lembaga tersebut. Mereka menjelaskan bahwa beberapa anggota terkadang belum paham tentang margin yang sesuai pada saat ini. Dengan fenomena tersebut biasanya lembaga keuangan syariah (BMT) mulai mematok beberapa margin yang akan diberikan kepada anggota kemudian disepakati oleh kedua belah pihak. Margin yang rendah akan membuat minat anggota untuk mengambil pembiayaan sangat tinggi karena dengan margin yang rendah tidak akan memberatkan anggota dalam mengangsur pembiayaan.

Dari latar belakang tersebut rumusan masalah yang penulis ambil adalah sebagai berikut: 1) Apakah Margin berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murahabah* di BMT Muamalat Kalibaru? 2) Apakah Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murahabah* di BMT Muamalat Kalibaru? 3) Apakah Margin dan Kualitas Pelayanan Islami secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan *Murahabah* di BMT Muamalat Kalibaru?

## **B. KAJIAN TEORI**

### **1. Pemasaran**

Pemasaran menurut Kotler dan AB Susanto (2000) adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Secara umum pemasaran dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan (Al-Arif, 2019:6).

### **2. Margin**

Bank syariah menetapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis *Natural Certaint Contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (amount) maupun waktu (*timing*), seperti pembiayaan *murabahah*, *ijarah*, *Ijarah Muntahia Bit Tamlik* (IMBT), *salam* dan *istishna'* (Karim, 2007:279).

Secara teknis, yang dimaksud dengan margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam satu tahun ditetapkan 360 hari jika perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.

Adapun indikator dalam penetapan margin meliputi: 1) Komposisi pendanaan, 2) Tingkat persaingan, 3) Risiko pembiayaan, 4) Jenis nasabah, 5) Kondisi perekonomian, 6) Tingkat keuntungan yang diharapkan.

### 3. Kualitas Pelayanan Islami

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan nasabah merupakan kegiatan sikap dan perilaku petugas bank secara langsung maupun tidak langsung (Al-Arif, 2019:212). Jadi kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan layanan atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, seperti halnya tindakan membantu, menolong, menyenangkan, memudahkan dan bermanfaat bagi orang lain. Maka kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen guna memberikan pelayanan baik pada nasabah (konsumen).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik, jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji”* (QS. Al-Baqarah [2]: 267) (Kudus, 2006:44).

Pentingnya memberi pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Namun, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai *heart share* anggota dan pada akhirnya memperkokoh *mind share* anggota. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, kepercayaan seorang anggota terhadap lembaga tidak akan diragukan. Adapun indikator dalam kualitas pelayanan islami meliputi: 1) Bukti fisik, 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), 5) Empati (*empaty*), 6) Kepatuhan syariah.

#### 4. Kepuasan Anggota

Menurut Kotler Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Al- Arif, 2019:193).

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan anggota didapatkan dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 83:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikan kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”. (QS. Al-Baqarah ayat 83) (Kudus, 2006:11).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga bersangkutan.

Indikator yang digunakan dalam kepuasan anggota meliputi: 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan, 2) Dimensi kepuasan konsumen, konfirmasi harapan, 3) Konfirmasi harapan, 4) Minat dalam melakukan pembelian ulang, 5) Kesiediaan untuk merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain, 6) Ketidakpuasan pelanggan.

#### 5. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan adalah pemberian fasilitas penyedia dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit* (kekurangan dana). *Murabahah* adalah jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan yang sudah disepakati (Antonio, 2001:101). Pembiayaan *Murabahah* adalah 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. Tingkat keuntungan ini bisa dalam bentuk persentase tertentu dari biaya perolehan. Pembiayaan bisa dilakukan secara tunai atau bisa dilakukan dikemudian hari dan disepakati bersama (Eliza, 2019:149).

### C. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research* (Singarimbun dan effendi, 2006:4). Objek atau lokasi dalam penelitian ini adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Muamalat Kalibaru. Yang beralamat Jl. Raya Jember 10 (Pertokoan Mutiara) Kalibaru, kabupaten Banyuwangi propinsi Jawa Timur dengan nomor Telp. (0333) 898787, seluler, 0816591713, email: [muamalat@gmail.com](mailto:muamalat@gmail.com).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang mana sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yakni penelitian dilakukan langsung dari hasil penyebaran kuisioner kepada anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru. Selain itu sumber data juga diperoleh dari data sekunder, dari buku, jurnal, artikel dan beberapa dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk pengumpulan data yaitu dengan observasi, *interview* (wawancara), dokumentasi, penyebaran kuesioner (angket) pada anggota BMT Muamalat Kalibaru. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala *Likert* terhadap pertanyaan dengan gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif. Populasi yang digunakan adalah 403 orang. Teknik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampling pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Arikunto (2010) yakni 40 responden.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu variabel Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) dan 1 (satu) variabel dependen yaitu variabel Kepuasan Anggota (Y). Metode ini merupakan suatu metode analisis yang dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, alasan menggunakan regresi berganda adalah untuk mendapatkan tingkat akurasi dan dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Margin (X1), Kualitas Pelayanan Islami (X2) dengan Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*. Hasil uji menggunakan *SPSS versi 23 For Windows*.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota pembiayaan *murabahah* yang ada di BMT Muamalat Kalibaru. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden adalah 40 anggota dengan teknik sampel random sampling. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan diukur dengan menggunakan *skala likert*. Adapun data mengenai jenis

kelamin responden anggota pembiayaan *murabahah* yang ada di BMT Muamalat Kalibaru sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	12	30%
2	Perempuan	28	70%
	Jumlah	40	100%

Sumber: BMT Muamalat Kalibaru, 2021

Berdasarkan pada Tabel 1, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru yang diambil untuk dijadikan responden. Data diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 12 responden dan responden perempuan 28. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas responden adalah berjenis perempuan yang berjumlah 28 orang. Adapun data mengenai tingkat penghasilan perbulan responden anggota pembiayaan *murabahah* yang ada di BMT Muamalat Kalibaru adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Tingkat Penghasilan Per Bulan Responden**

No	Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentase (%)
1	500.000>	4	10%
2	500.000-1.000.000	11	27%
3	1.000.000-1.500.000	11	28%
4	1.500.000<	14	35%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 2, dapat diketahui tentang penghasilan perbulan responden anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru yang diambil untuk dijadikan responden. Data diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden 500.000 > adalah 4 responden, responden 500.000-1.000.000 adalah 11, 1.000.000-1.500.000 adalah 11, dan responden 1.500.000 < adalah 14. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas responden adalah berpenghasilan 1.500.000 < yang berjumlah 14 orang. Adapun data mengenai pembiayaan yang diterima responden anggota pembiayaan *murabahah* yang ada di BMT Muamalat Kalibaru adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Pembiayaan yang Diterima**

No	Pembiayaan yang Diterima	Jumlah	Presentase (%)
1	500.000>	2	5%
2	500.000-1.000.000	4	10%
3	1.000.000-1.500.000	3	7%
4	1.500.000<	31	78%
	<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 3, dapat diketahui tentang pembiayaan yang diterima responden anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru yang diambil untuk dijadikan responden. Data diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden 500.000 > adalah 2 responden, responden 500.000-1.000.000 adalah 4, 1.000.000-1.500.000 adalah 3, dan responden 1.500.000 < adalah 31. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas responden adalah berpenghasilan 1.500.000< yang berjumlah 31 orang.

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh margin dan kualitas pelayanan islami secara persial terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah*. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji Persial (T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,512	4,120		0,852	0,399
	Margin	0,657	0,121	0,606	5,420	0,000
	Kualitas Pelayanan Islami	0,294	0,106	0,309	2,766	0,009

a. Dependent Variable: KepuasanAnggota

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan dari Tabel 4. dapat diketahui hasil analisis data menunjukkan bahwa:

- a. Variabel (X1) margin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*. Hal ini dilihat dari hasil nilai  $t_{hitung}$  yakni sebesar 5,420 dan nilai *sig.* sebesar 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 sebesar 2,025. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b. Variabel kualitas pelayanan islami (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*. Hal ini dilihat dari hasil nilai  $t_{hitung}$  yakni sebesar 2,766 dan nilai *sig.* sebesar 0,009. Nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 sebesar 2,025. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**1. Margin (X1) Secara Persial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penentuan margin sangat mempengaruhi kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah*. Dapat dikatakan apabila margin yang ditentukan oleh BMT tersebut rendah maka kepuasan anggota semakin meningkat, Karena dengan margin yang rendah, anggota merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak anggota merasa puas karena sesuai dengan yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak anggota pembiayaan.

Apabila margin/keuntungan yang diambil oleh BMT, maka akan semakin besar pembiayaan yang diminta masyarakat, maksudnya semakin besar pula pembiayaan yang dapat disalurkan oleh BMT. Dengan ini bahwa margin yang ditetapkan pada setiap anggota pembiayaan *murabahah* tidak sama, karena pembiayaan yang disalurkan dan kondisi setiap anggota tidak sama. Sehingga dengan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan anggota, karena pihak BMT Muamalat Kalibaru tidak membedakan antara nasabah satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Margin (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru. Hasil uji menggunakan *SPSS versi 23 For Windows*, menunjukkan hasil t hitung variabel Margin sebesar 5,420 yang lebih besar dari t tabel 0,025 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa Margin (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05. Hipotesis yang teruji dalam penelitian ini adalah:

## **2. Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan secara islami yang diberikan kepada anggota maka semakin tinggi pula kepuasan anggota. seperti halnya pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan baik maka dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga keinginan anggota untuk menerima pelayanan sesuai dengan harapan dapat terpenuhi dan dengan meningkatnya kepuasan dapat menumbuhkan loyalitas anggota terhadap lembaga BMT tersebut. Kualitas pelayanan islami yang dimaksud terdiri dari beberapa indikator seperti halnya bentuk pelayanan yang diberikan, daya tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang diajukan anggota kepada karyawan, bentuk jaminan yang diberikan, dan empati untuk memahami kebutuhan dan kesulitan anggota.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Islami (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan

Anggota pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru. Hasil uji menggunakan *SPSS versi 23 For Windows*, menunjukkan hasil t hitung variabel Margin sebesar 2,766 yang lebih besar dari t tabel 0,025. Dan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya variabel Kualitas Pelayanan Islami ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Anggota ( $Y$ ) pada pembiayaan *murabahah*. Karena probabilitas (0,009) lebih kecil dari 0,05. Hipotesis yang diuji adalah:

**3. Margin ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Islami ( $X_2$ ) Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota ( $Y$ ) pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru**

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikansi secara simultan atau bersama-sama antara variabel Margin ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Islami ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* ( $Y$ ) di BMT Muamalat Kalibaru, maka dilakukan hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225,846	2	112,923	33,251	,000 <sup>b</sup>
	Residual	125,654	37	3,396		
	Total	351,500	39			
a. Dependent Variable: KepuasanAnggota						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami, Margin						

Sumber: Data diolah *SPSS*, 2021

Berdasarkan hasil dari Tabel 5. dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,251 dengan besar nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,25. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kata lain bahwa variabel Margin ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan Islami ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota ( $Y$ ) pada pembiayaan *murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penentuan margin yang rendah pada pembiayaan *murabahah* yang ditanggung oleh anggota dapat mempengaruhi kepuasan anggota, dikarenakan dengan margin yang rendah anggota akan merasa tidak terbebani atas tanggungan pembiayaan yang dilakukan, dengan ini bisa membuat anggota akan melakukan pembiayaan kembali dengan senang hati jika suatu saat membutuhkan. Sekaligus di dukung dengan kualitas pelayanan secara islami yang diberikan seperti halnya pihak BMT memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, BMT memberikan solusi atas keluhan yang diajukan anggota, pihak BMT

memberikan pelayanan kepada anggota dengan sopan, ramah, dan amanah. Dengan hal ini dapat meningkatkan kepuasan bagi anggotanya. Sehingga pihak anggota akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan *murabahah* pada BMT tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, penelitian memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru. Hasil uji ANOVA atau F test yang menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,251 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,25 dan nilai signifikan 0,000. Sehingga  $(0,000) < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya variabel Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y) pada pembiayaan *murabahah*. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05. hipotesis yang diuji.

## E. KESIMPULAN

1. Variabel Margin (X1) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah*. Hal ini dapat dilihat dari tabel di atas yakni nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,420 yang mana nilai ini lebih besar dari taraf nilai signifikan 0,05 sebesar 2,025, dengan demikian apabila margin yang ditentukan tersebut rendah maka kepuasan anggota semakin meningkat, karena dengan margin yang rendah, anggota merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak anggota merasa puas karena sesuai dengan yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak anggota pembiayaan.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah*. Hal ini dapat dilihat dari tabel di atas yakni nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,766 yang mana nilai ini lebih besar dari taraf signifikan 0,05 sebesar 2,025. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik secara islami kepada anggota dapat meningkatkan kepuasan anggota, sehingga keinginan anggota untuk menerima pelayanan sesuai dengan harapan dapat terpenuhi dan dengan meningkatnya kepuasan dapat menumbuhkan loyalitas anggota terhadap lembaga BMT tersebut.
3. Variabel Margin (X1) dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada Pembiayaan *Murabahah*. Hal ini dapat dilihat dari tabel 2 yakni nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,251 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,25, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga dapat diketahui bahwa lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Dalam penentuan margin yang ditanggung anggota dan kualitas pelayanan islami yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Dengan rendahnya margin pada pembiayaan *murabahah* yang ditanggung oleh anggota sekaligus di dukung

dengan kualitas pelayanan islami yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan bagi anggotanya. Sehingga pihak anggota akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan *murabahah* pada BMT tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Arif, M Nur Rianto. (2019). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Eliza. (2019). Pengaruh Tingkat Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Gajahtongga Kotopiling Kota Sawahlunto. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*. Volume 21, Nomor 2 Juli 2019:149 ISSN 2527-3469.
- Karim, Adiwarmanto. (2007). *Bank Islam, Analisis Fiqih & Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ma'haf Tahfid Yanbu'ul Qur'an. (2006). *Al-Qur'an dan Terjemah*. Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah.
- Singarimbun dan Effendi. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Subagiyo, Rokhmat. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Alim's Publising.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: