

**PENGARUH JAMINAN, TENOR, DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK 9 JAMBI  
SYARIAH CABANG SIMPANG 4 SIPIN**

**Sissah<sup>1</sup>, Refky Fielnanda<sup>2</sup>, Tania<sup>3</sup>**

[Sissahmhi@yahoo.co.id](mailto:Sissahmhi@yahoo.co.id)

Universitas Islam Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

[refkyfielnanda@uinjambi.ac.id](mailto:refkyfielnanda@uinjambi.ac.id)

Universitas Islam Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

[tania240518@gmail.com](mailto:tania240518@gmail.com)

Universitas Islam Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan, tenor, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank 9 Jambi Syariah yang melakukan pembiayaan. Sampel penelitian diperoleh dari teknik *Purposive Sampling* dengan rumus Slovin diperoleh 94 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Jaminan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; 2) Tenor memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ ; 3) Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ; dan 4) Jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan pengaruh sebesar 68,5%.

**Kata Kunci:** Jaminan, Tenor, Pelayanan, Keputusan Nasabah, Pembiayaan Murabahah

**Abstract**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of collateral, tenor and service on customer decisions to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah. This research is a descriptive quantitative research. The data used is primary data obtained from distributing questionnaires to customers of Bank 9 Jambi Syariah who do the financing. The research sample was obtained from the purposive sampling technique with the Slovin formula, 94 respondents were obtained. Data analysis technique using Multiple Regression Analysis. The results showed that: 1) Collateral has an influence on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.000 < 0.05$ ; 2) The tenor has an influence

on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.015 < 0.05$ ; 3) Service has an influence on the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with a significance value of  $0.000 < 0.05$ ; and 4) Collateral, tenor, and service together influence the customer's decision to choose Murabahah financing at Bank 9 Jambi Syariah with an influence of 68.5%.

**Keywords:** Collateral, Tenor, Service, Customer Decision, Murabahah Financing

## A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa jauh dari persoalan ekonomi. Krisis ekonomi yang terjadi seperti saat ini menimbulkan banyak kerugian. Kebutuhan hidup mengalami kenaikan dikarenakan harga bahan bakunya yang semakin mahal. Masyarakat dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhannya agar dapat tetap hidup. Untuk itu, masyarakat membutuhkan uang. Uang dapat digunakan oleh masyarakat untuk membeli kebutuhan, karena kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh manusia adalah kebutuhan atas diri manusia itu sendiri. Kebutuhan ini bisa disebut dengan kebutuhan pokok yang berupa sandang, pangan, dan papan.<sup>1</sup>

Kebutuhan finansial nya perusahaan dapat mengajukan permohonan pembiayaan kepada bank dalam bentuk pembiayaan investasi atau pembiayaan modal kerja. Sementara bagi masyarakat umum yang mengalami kesulitan ekonomi karena banyaknya tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi maka dapat mengambil jenis pembiayaan konsumtif. Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk dikonsumsi atau untuk kebutuhan pribadi.<sup>2</sup>

Keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di bank dapat menunjukkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk pembiayaan bank tersebut. Dengan demikian keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank dalam meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Meski demikian masyarakat tidak serta merta dalam memutuskan untuk mengambil pembiayaan yang ditawarkan oleh bank. Masyarakat juga perlu memperhatikan faktor yang menentukan keputusannya dalam pengambilan pembiayaan.<sup>3</sup> Banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan

---

<sup>1</sup> (Zubaedi, 2013, hlm. 141)

<sup>2</sup> (Fitri Ratna Sari, 2014, hlm. 62)

<sup>3</sup> (Sumartik & Misti Hariasih, 2018, hlm. 83).

ketika akan memutuskan untuk mengambil pembiayaan antara lain faktor jaminan, tenor pengembalian pembiayaan, dan pelayanan.

Jaminan merupakan aset pihak peminjam yang dijanjikan kepada pemberi pinjaman jika peminjam tidak dapat mengembalikan pinjaman tersebut, jika peminjam gagal bayar, pihak pemberi pinjaman dapat memiliki pinjaman atau anggunan tersebut. Jaminan akan melandasi asas kepercayaan pemberian pembiayaan oleh pihak pembiayaan kepada pihak debitur.<sup>4</sup>

Tenor yang dimaksud adalah rentang waktu yang dibutuhkan oleh debitur untuk mengembalikan seluruh pembiayaan yang diambil. Tenor pembiayaan yang semakin panjang maka akan berpengaruh pada kecilnya jumlah angsuran pembiayaan, hal ini akan meringankan beban utang debitur bila dibandingkan dengan tenor pembiayaan yang pendek.<sup>5</sup>

Pelayanan pinjaman yang diberikan menganut sistem syariah yaitu: (1) Jual beli atau disebut ba'I (2) Prinsip sewa atau ijarah (3) Prinsip bagi hasil (4) Akad pelengkap. Hal-hal yang terdapat pada bank syariah tersebut telah memenuhi bagaimana faktor pelayanan, karena pelayanan merupakan suatu aktifitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain baik dalam bentuk apapun agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya dengan mudah dan cepat terselesaikan.<sup>6</sup>

Bank 9 Jambi merupakan bank yang cukup terkenal di kalangan masyarakat Jambi. Saat ini Bank 9 Jambi menyediakan produk pembiayaan syariah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan usaha atau modal atau juga dapat dikatakan sebagai pembiayaan pada bank konvensional. Dengan prinsip syariah dan kebijakan pembiayaan dari bank 9 Jambi syariah akan mendapatkan pembiayaan yang adil melalui produk bagi hasil, jual beli, sewa. Diharapkan dengan adanya produk-produk bank syariah khususnya kebijakan pembiayaan tersebut sikap nasabah akan lebih positif dan memilih untuk pembiayaan pada perbankan syariah. Permintaan pembiayaan di Bank 9 Jambi setiap tahunnya mengalami peningkatan. Beberapa nasabah memilih untuk melakukan peminjaman atau pembiayaan di Bank 9 Jambi konvensional, namun sebagian masyarakat yang telah mengenal apa itu bank syariah memilih untuk melakukan pembiayaan atau pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah.

---

<sup>4</sup> (Kasmir, 2018)

<sup>5</sup> (Anindika Raditya, 2019, hlm. 27)

<sup>6</sup> (Bagus Danielm dkk., 2016, hlm. 1221)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 15 orang nasabah yang melakukan peminjaman atau pembiayaan di Bank 9 Jambi Syariah didapatkan informasi bahwa: 11 nasabah setuju bahwa Bank 9 Jambi Syariah memberikan informasi pembiayaan sebelum melakukan pembiayaan di Bank tersebut dan 4 nasabah lagi tidak merasa diberi informasi sebelum melakukan pembiayaan. Kemudian 2 nasabah sepakat bahwa kontrak perjanjian antara nasabah dan bank merupakan hasil kesepakatan antara kedua belah pihak dan 13 nasabah merasa kontrak perjanjian pembiayaan hanya kesepakatan satu pihak saja. Selain itu 14 dari 15 nasabah sepakat bahwa setelah pinjaman dilunasi, jaminan yang diagunkan nasabah akan dikembalikan oleh bank. Terkait tenor pengembalian pembiayaan yang diberikan, 6 dari 15 nasabah menganggap pengembalian pembiayaan yang cukup ringan dan membantu nasabah, namun 9 nasabah menganggap tenor pengembalian pembiayaan cukup besar dan memberatkan nasabah. Sebanyak 12 dari 15 nasabah menyatakan bahwa prosedur pelayanan pembiayaan kurang jelas dan kurang ramah terhadap nasabah.

Data nasabah yang memutuskan untuk memilih pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**

**Data Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Perkembangan (%)
1	2018	279	-
2	2019	506	81,4
3	2020	387	(23,5)
4	2021	341	(11,8)
5	2022	386	13,1

Sumber: Bank 9 Jambi Syariah

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui jumlah nasabah pada tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020 jumlah nasabah Bank 9 Jambi mengalami penurunan sebesar 23,5%, dan tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 11,8%. Hal ini dikarenakan pada tahun tersebut terjadi nya pandemic covid 19 yang berdampak terhadap sektor perbankan khususnya di pembiayaan karena ekonomi masyarakat

mengalami penurunan. Pada tahun tersebut banyak nasabah yang mengalami macet dalam pembiayaan dan mengajukan restruktur serta masyarakat juga tidak ingin mengambil pembiayaan pada kondisi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap nasabah terhadap kebijakan pemberian pembiayaan yang diberikan oleh bank 9 Jambi Syariah. Dengan diketahui sikap nasabah, maka bank semakin mempunyai arah dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang lebih tepat dalam perpembiayaan. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mencapai tujuan bank. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin”**.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **1. Metode dan Jenis Penelitian**

Metode kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi berganda. Pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.<sup>7</sup>

### **2. Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### **a) Data Primer**

Data primer yang diperoleh yaitu data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari hasil observasi terhadap situasi sosial dan diperoleh juga dari responden melalui kuesioner. Yang menjadi data primer yaitu data-data yang diambil dan penyebaran kuesioner tentang pengaruh jaminan, tenor dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah.

#### **b) Data Sekunder**

---

<sup>7</sup>(Sugiyono, 2018, hlm. 251)

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, tetapi telah berjenjang melalui sumber tangan kedua atau ketiga. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berbentuk publikasi data jumlah masyarakat, jurnal dan literasi pustaka.

### 3. Populasi dan Sample

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>8</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menerima manfaat pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah yang berjumlah 1.557 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan teknik *Purposive Sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah:<sup>9</sup>

1. Responden merupakan nasabah pengguna jasa Bank 9 Jambi
2. Responden pernah melakukan pembiayaan di Bank 9 Jambi
3. Responden dapat membaca dan menulis
4. Responden bersedia menjadi sampel penelitian

Dalam menentukan besar sampel penelitian ini didasarkan pada perhitungan Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Error (Sisa)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.557 orang. Dengan demikian, banyak sampel pada penelitian ini dapat dihitung yaitu:

---

<sup>8</sup> (Sugiyono, 2019, hlm. 140)

<sup>9</sup> (Sugiyono, 2019, hlm. 140)

$$n = \frac{1.557}{1+1.557 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.557}{16.47}$$

$$= 93,96 \approx 94 \text{ responden}$$

Maka jumlah sampel penelitian ini adalah 94 orang responden nasabah yang menerima manfaat pembiayaan murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Pengujian Instrumen

#### a) Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini kuesioner diuji kepada 94 sampel (n=94, df=92) dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan r-tabel adalah 0,2028. Didapatkan nilai r-hitung untuk seluruh pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Variabel	Item	r-hasil	r-tabel	Kesimpulan
Jaminan	1	0.669	0,2028	Valid
	2	0.667	0,2028	Valid
	3	0.792	0,2028	Valid
	4	0.665	0,2028	Valid
	5	0.655	0,2028	Valid
Tenor	1	0.706	0,2028	Valid
	2	0.421	0,2028	Valid
	3	0.578	0,2028	Valid
	4	0.541	0,2028	Valid
	5	0.411	0,2028	Valid
	6	0.657	0,2028	Valid
	7	0.648	0,2028	Valid
	8	0.601	0,2028	Valid
	9	0.471	0,2028	Valid
	10	0.598	0,2028	Valid
Pelayanan	1	0.472	0,2028	Valid
	2	0.481	0,2028	Valid
	3	0.650	0,2028	Valid
	4	0.566	0,2028	Valid
	5	0.593	0,2028	Valid
	6	0.473	0,2028	Valid
	7	0.426	0,2028	Valid
	8	0.717	0,2028	Valid
	9	0.436	0,2028	Valid
	10	0.451	0,2028	Valid
	11	0.447	0,2028	Valid
Keputusan Nasabah	1	0.738	0,2028	Valid
	2	0.713	0,2028	Valid
	3	0.849	0,2028	Valid
	4	0.763	0,2028	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat keseluruhan indikator variabel jaminan ( $X_1$ ) yang terdiri dari 5 pertanyaan, variabel tenor ( $X_2$ ) yang terdiri dari 10 pertanyaan, variabel pelayanan ( $X_3$ ) yang terdiri dari 11 pertanyaan dan variabel keputusan nasabah (Y) yang terdiri dari 4 pernyataan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel 0,2028.

#### a. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk seberapa jauh angket penelitian dikatakan dapat digunakan untuk sampel yang serupa. Untuk reliabilitas dari data penelitian menggunakan *Cronbach's alpha coefficients* dengan bantuan software SPSS 25. Dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ . Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Jaminan	5	0,709	Reliabel
Tenor	10	0,764	Reliabel
Pelayanan	11	0,728	Reliabel
Keputusan Nasabah	4	0,712	Reliabel

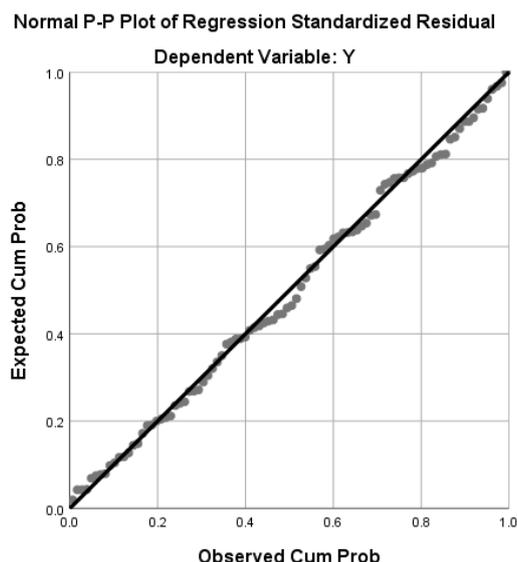
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel jaminan ( $X_1$ ), tenor ( $X_2$ ), pelayanan ( $X_3$ ) dan keputusan nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berstatus reliable dan kuesioner penelitian dapat digunakan.

#### b) Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik uji P-Plot dengan SPSS 25. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1**  
**Hasil Uji Normalitas**



Berdasarkan Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, terlihat bahwa pola mengikuti garis lurus yang berarti data pada penelitian ini data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui tidak adanya korelasi antar variabel bebas yaitu variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ). Sehingga dengan uji ini dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel bebas memang benar-benar bebas. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji multikolinieritas menggunakan bantuan program SPSS 25.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.607	1.646
X2	.553	1.808
X3	.433	2.312

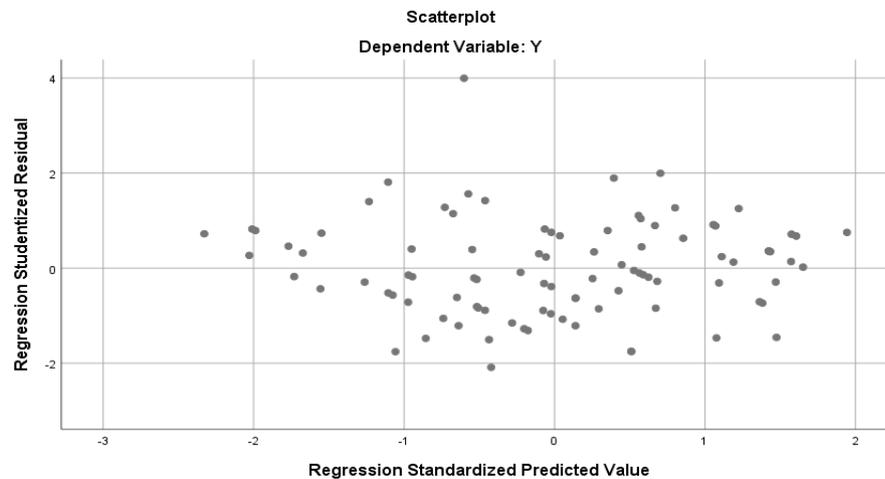
*Sumber: Data primer yang di olah, 2023*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$  dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya semua variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) tidak terjadi multikolinieritas sehingga proses analisis dapat dilanjutkan.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan *Scatterplot* dengan bantuan SPSS 25 pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Grafik di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas. sehingga proses analisis dapat dilanjutkan.

**c) Hasil Uji Hipotesis**

**a. Uji t**

Uji-t bertujuan untuk melihat secara parsial apakah pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) bermakna atau tidak. Adapun hasil Uji-t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2.761	1.220		-2.262	.026
	X1	.278	.070	.303	3.991	.000

X2	.105	.042	.198	2.488	.015
X3	.222	.044	.454	5.050	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai:

1) Jaminan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_1$  adalah sebesar 0,000. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ).

2) Tenor ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_2$  adalah sebesar 0,015. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Tenor berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,015 < 0,05$ ).

3) Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Nasabah (Y)

Nilai signifikansi variabel  $X_3$  adalah sebesar 0,000. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ).

**b. Uji F**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah). Berikut merupakan hasil uji F yang di sajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	609.682	3	203.227	65.167	.000 <sup>b</sup>
	Residual	280.669	90	3.119		
	Total	890.351	93			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Berdasarkan hasil uji F dengan bantuan perhitungan dari program SPSS 25, maka terlihat bahwa dalam uji F statistik ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah ( $Y$ ).

#### d) Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil analisis program SPSS 25 maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk dari tabel koefisien sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien
Konstanta	-2.761
Jaminan ( $X_1$ )	0.278
Tenor ( $X_2$ )	0.105
Pelayanan ( $X_3$ )	0.222

*Sumber: Data primer yang di olah, 2023*

Adapun persamaan regresi linear yang terbentuk adalah:

$$Y = -2,761 + 0,278 X_1 + 0,105 X_2 + 0,222 X_3$$

1. Konstanta = -2.761

Ini berarti jika semua variabel Jaminan ( $X_1$ ), variabel Tenor ( $X_2$ ) dan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) di anggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel Keputusan Nasabah ( $Y$ ) adalah sebesar -2.761.

2. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) = 0,278

Nilai koefisien variabel Jaminan ( $X_1$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah ( $Y$ ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,278. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel jaminan di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,278.

3. Tenor ( $X_2$ ) = 0,105

Nilai koefisien Tenor ( $X_2$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah ( $Y$ ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,105. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel tenor di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,105.

4. Pelayanan ( $X_3$ ) = 0,222

Nilai koefisien Pelayanan ( $X_3$ ) bertanda positif terhadap Keputusan Nasabah ( $Y$ ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,222. Hal ini menunjukkan bahwa

setiap nilai variabel pelayanan di naikan 1 poin atau satuan sementara, maka variabel keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,222.

#### e) Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Koefisien Determinan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.828 <sup>a</sup>	.685	.674	1.766	1.520

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang di olah, 2023

Pada tabel di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar  $0,685 = 68,5\%$ . Ini berarti variabel Jaminan (X1), variabel Tenor (X2) dan variabel Pelayanan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Keputusan Nasabah (Y) sebesar 68,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

## 2. Pembahasan

### a. Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah faktor jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_{01}$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor jaminan terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor jaminan memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi jaminan yang ditawarkan maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Jaminan menjadi faktor penting untuk meningkatkan nilai pembiayaan bank. Apabila jaminan yang diberikan semakin mudah untuk dicairkan maka akan semakin rendah bunga pembiayaan yang akan dibebankan. Jaminan akan melandasi asas kepercayaan bank untuk memberikan pinjaman kepada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Jaminan sebagai kepastian atas pelunasan

hutang debitur atau dapat disebut sebagai penjamin debitur. Dengan demikian, jika syarat jaminan yang dipermudah oleh pihak bank maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan Murabahah.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>10</sup> yang menjelaskan bahwa faktor jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Jaminan yang semakin meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni<sup>11</sup> juga menjelaskan bahwa faktor penetapan agunan dimana dalam hal ini merupakan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

#### **b. Pengaruh Tenor Terhadap Keputusan Nasabah**

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah faktor tenor berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor tenor terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor tenor memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tenor atau jangka waktu pembiayaan yang berikan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Tenor merupakan salah satu pertimbangan bagi nasabah untuk mengambil pembiayaan atau tidak, karena akan menentukan besaran angsuran perbulan yang akan dibayarkan oleh nasabah. Tenor yang dimaksud adalah rentang waktu yang dibutuhkan oleh nasabah untuk mengembalikan seluruh pembiayaan yang diambil. Dengan demikian, jika tenor pembiayaan yang semakin panjang maka akan berpengaruh pada kecilnya jumlah angsuran pembiayaan bulannya, hal ini akan meringankan beban utang nasabah bila dibandingkan dengan tenor pembiayaan yang pendek.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>12</sup> yang menjelaskan bahwa faktor tenor memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Tenor yang semakin meningkat maka akan

---

<sup>10</sup> (Fitri Ratna Sari, 2014)

<sup>11</sup> (Aeni Wahyuni, 2013)

<sup>12</sup> (Fitri Ratna Sari, 2014)

meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian yang dilakukan oleh Putri<sup>13</sup> juga menjelaskan bahwa faktor sistem pelayanan dimana dalam hal ini tenor juga termasuk didalamnya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Tenor yang telah ditentukan dalam prosedur pembiayaan dan disetujui oleh nasabah akan menentukan keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

### **c. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_{03}$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor pelayanan terhadap keputusan nasabah. Selanjutnya, faktor pelayanan memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Dalam penelitian ini, pelayanan harus dilakukan sesuai syariah. Pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah memiliki prinsip yang sesuai dengan ajaran agama Islam, sehingga bisa menarik keputusan nasabah. Pelayanan yang baik dapat membentuk kedisiplinan nasabah dalam melakukan pembayaran. Setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, khususnya pelayanan dalam proses penyaluran pembiayaan. Selain itu prosedur yang diberikan kepada nasabah juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Karena hal tersebut bisa meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat dan mampu mendorong keinginan nasabah untuk melakukan pembiayaan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>14</sup> yang menjelaskan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Pelayanan yang semakin meningkat maka akan meningkatkan keputusan nasabah pula. Penelitian yang dilakukan

---

<sup>13</sup> (Gita Ade Kamula Putri, 2020)

<sup>14</sup> (Fitri Ratna Sari, 2014)

oleh Putri<sup>15</sup> juga menjelaskan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

#### **d. Pengaruh Jaminan, Tenor dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Hipotesis keempat pada penelitian ini adalah faktor jaminan, tenor, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan pada Bank 9 Jambi Syariah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_{04}$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara faktor jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi faktor jaminan, tenor, dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah.

Selain itu, berdasarkan koefisien determinasi mengindikasikan bahwa faktor jaminan, tenor, dan pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 68,5%. Hal ini cukup menjelaskan bahwa keputusan nasabah dapat meningkat baik dengan mempertimbangkan faktor jaminan, tenor, dan pelayanan. Jika jaminan dipermudah, tenor diperpanjang dan pelayanan yang baik maka dapat cukup meyakinkan nasabah dalam melakukan pembiayaan. Keputusan nasabah dapat ditentukan berdasarkan prinsip yang sesuai dengan syariah, promosi yang mudah diketahui, membantu memenuhi kebutuhan nasabah, serta merasa puas dengan jasa pembiayaan Murabahah yang diberikan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari<sup>16</sup> menjelaskan bahwa faktor jaminan, tenor, dan pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

## **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai “**Pengaruh Jaminan, Tenor, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada Bank 9 Jambi Syariah Cabang Simpang 4 Sipin**” maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Jaminan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar

---

<sup>15</sup> (Gita Ade Kamula Putri, 2020)

<sup>16</sup> (Fitri Ratna Sari, 2014)

- 0,000<0,05. Jika jaminan semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
2. Tenor memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ . Jika tenor semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
  3. Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jika pelayanan semakin meningkat maka keputusan nasabah juga akan meningkat.
  4. Secara simultan, variabel jaminan, tenor, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Murabahah pada Bank 9 Jambi Syariah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Artikel Skripsi:**

Aeni Wahyuni. (2013). Pengaruh Budaya, Psikologis dan Pribadi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada BMT Bina Ummat Mandiri Tambang. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim. 2013. UIN Sultan Syarif Kasim.

##### **Buku:**

Anindika Raditya. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Pembiayaan Oleh Masyarakat Pada Perum Pegadaian Cabang Klaten. (Surakarta: UNS. 2019). Hlm 27. UNS.

Fitri Ratna Sari. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan. UMS Press.

Gita Ade Kamula Putri. (2020). The Effect of Service System Sand Credit Procedures on Customer Decisions in Taking Credit. UMM Press.

Kasmir. (2018). Dasar-Dasar Perbankan. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sumartik & Misti Hariasih. (2018). Manajemen Perbankan. Umsida Press.

Zubaedi. (2013). Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik Edisi Pertama.  
Kencana