

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PERILAKU NASABAH
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH KREDIT
PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK BTN
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU
SYARIAH ULEE KARENG
BANDA ACEH**

Skripsi

Diajukan Oleh:

**ARI NURAHMAN
NPM.1905190023**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
1445 H / 2023 M**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH PENGETAHUAN DAN PERILAKU
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH
(KPR) SYARIAH DI BANK BTN SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH
ULEE KARENG BANDA ACEH

Nama : ARI NURAHMAN

NPM : 1905190023

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Banda Aceh, 19 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Tim Pembimbing

Pembimbing Pertama,



Puji Aryani, SE., M.Sc., Ph.D
NIDN. 1313036901

Pembimbing Kedua,



Harisna Rais, S.HI., M.F.I.
NIDN. 1315069001

PERSETUJUAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH SKRIPSI

Judul Skripsi:

Pengaruh Pengetahuan Dan Perilaku Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng Banda Aceh.

Nama : ARI NURAHMAN
NPM : 1905190023
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Munaqasyah Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh
Dinyatakan Lulus dan Diterima sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S1)

Pada Hari/Tanggal:

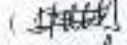
19 Agustus 2023 M

Sabtu, 02 Safar 1445 H

di

Banda Aceh

Tim Penguji,

1. Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D NIDN.1313036901	Ketua	()
2. Susi Wardani, S.H.I., M.Ag NIDN.1322038801	Sekretaris	()
3. Harisa Rais, S.H.I., M.E.I NIDN.1315069001	Penguji I	()
4. Henna Madeany, S.E., M.Si., Ak. CA NIDN.1307087501	Penguji II	()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Aceh

()
H. Hudaibillah, S.Ag., MA
NIDN.1314077801

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pengetahuan Dan Perilaku Nisabuh Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng Banda Aceh"** ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai, keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Banda Aceh, 19 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



ARI NURAHMAN

NPM. 1905190023

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'alamin segala puja dan puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Penyayang lagi Maha segalanya. Dengan semua Rahmat dan Nikmat-Nya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Perilaku Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng Banda Aceh”** guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. **Ibu Dr. Rosnidarwati, S.Ag., MA.** Selaku Dekan Fakultas agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. **Ibu Puji Ariyani, S.E., M.Sc., Ph.D** Selaku Ketua dan **Ibu Harisna Rais, S.H.I., M.E.I.** Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan Akademik.
3. **Ibu Puji Ariyani, S.E., M.Sc., Ph.D** Selaku Pembimbing 1, Dan **Ibu Harisna Rais, S.H.I., M.E.I.** Dosen Pembimbing 2 Skripsi saya di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah

Aceh. Yang telah memberikan kritik serta saran yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini, serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas seluruh curahan kasih sayang, selalu mendoakan setiap langkah yang tidak pernah putus serta memberikan nasihat dan motivasi kepada saya.

4. **Ibu Harisna Rais, S.H.I., M.E.I.** Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA).
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril dan finansial kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi saya.
6. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi parapembaca. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, atas jerih payah dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat berharap dan mendo'akan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal. *Amin ya Rabbal'Alamin.*

Banda Aceh, 19 Agustus 2023
Penulis,

Ari Nurahman

ABSTRAK

Ari Nurahman (2023) Pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng Banda Aceh.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng baik secara simultan maupun secara parsial. Metode penelitian yang digunakan bersifat asosiatif kuantitatif karena metode penelitian ini disajikan dengan angka dan perhitungan menggunakan statistik. Ukuran sampel penelitian ini sebanyak 60 nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik analisis linear berganda dan melalui daftar pertanyaan/kuisisioner. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah. Untuk uji t variabel pengetahuan nasabah memiliki nilai t-hitung sebesar $3,234 > 2,002$ dengan tingkat signifikan $3,234 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel pengetahuan nasabah (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah (Y). Dan untuk variabel perilaku nasabah memiliki nilai t-hitung sebesar $3,347 > t\text{-tabel } 2,002$ tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel perilaku nasabah (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah (Y).

Kata Kunci : Pengetahuan Nasabah, Perilaku Nasabah, dan Keputusan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional	11
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
A. Bank Syariah	13
B. Pembiayaan Bank Syariah	19
C. KPR Syariah	21
D. Kredit Pemilikan Rumah BTN Syariah	28
E. Pengetahuan Nasabah	31
F. Perilaku Konsumen.....	35
G. Pengambilan Keputusan	40
H. Penelitian Yang Relevan	46
I. Kerangka Pemikiran	48
J. Hipotesis	49
 BAB III METODE PENELITIAN	 51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51

B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Instrumen Penelitian dan Pengembanganya	52
D. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Hasil Penelitian.....	61
B. Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Simpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	47
3.1 Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> (Bobot Nilai Setiap Pertanyaan).....	54
4.1 Tingkat Jenis Kelamin Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh	65
4.2 Tingkat Usia Karyawan pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh	66
4.3 Tingkat Pendidikan Karyawan pada Bank KB Bukopin Syariah	66
4.4 Tingkat Status Pernikahan Karyawan pada Bank KB Bukopin Syariah Banda Aceh	67
4.5 Tingkat Pendapatan Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	67
4.6 Hasil uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)	68
4.7 Hasil uji Validitas Pengetahuan Nasabah (X1).....	69
4.8 Hasil uji validitas Perilaku Nasabah (X2).....	69
4.9 Hasil uji Realibilitas Variabel (Alpha).....	70
4.10 Distribusi Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	71
4.11 Distribusi Variabel Pengetahuan Nasabah (X1)	74
4.12 Distribusi Variabel Perilaku Nasabah (X2).....	78
4.13 Analisis Regresi Linear Berganda <i>Coefficient</i>	80
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
4.15 Hasil Uji Parsial (T)	84
4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	85
4.17 Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Proses Pengambilan Keputusan	41
2.2 Kerangka Berfikir Sumber: Data diolah (2023).....	49
4.1 Hasil Uji Normalitas, Sumber SPSS 2023	81
4.2 Hasil Uji Heterokedasitisitas, Sumber SPSS 2023	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil SPSS 2023

Lampiran 2. Angket Responden

Lampiran 3. SK Bimbingan Skripsi

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian

Lampiran 6. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, baik untuk tempat tinggal, tempat usaha, perkantoran dan lain sebagainya. Namun demikian, belum semua anggota masyarakat dapat menikmati atau memiliki rumah yang layak, sehat, aman dan serasi. Oleh karena itu, agar pembangunan perumahan dan pemukiman terus ditingkatkan untuk menyediakan jumlah perumahan yang makin banyak dengan harga yang terjangkau, terutama oleh golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah. Permintaan akan tempat tinggal dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring dengan bertambahnya pertumbuhan penduduk. Namun demikian, masih ada kesenjangan (*backlog*) antara kebutuhan akan tempat tinggal dengan ketersediaanya. (Nurdin, N., & Yusuf, K. 2020).

Hadirnya Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) disebabkan karena adanya permintaan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan rumah secara cicilan. Produk ini dikelola oleh Bank Konvensional. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, masyarakat menginginkan sebuah produk pembiayaan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu hadir lah produk pembiayaan rumah dengan prinsip syariah. KPR syariah merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan segala kebutuhan yang berkaitan dengan perumahan dengan akad syariah. Hal pokok yang membedakan dengan KPR konvensional adalah dari sisi akad yang ditawarkan . Jika KPR konvensional

menggunakan sistem bunga, maka KPR syariah tidak boleh menggunakan instrumen bunga dalam perhitungan angsuran. Berhubungan dengan nasabah, Bank Syariah memakai kontrak syariah sehingga terhindar dari riba yang diharamkan. Keberadaan lembaga keuangan syariah dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan layanan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Terutama yang berkaitan dengan praktek riba, kegiatan spekulatif seperti perjudian (*maisyr*), ketidakpastian (*gharar*), dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi serta kewajiban mengalokasikan dana investasi dalam kegiatan usaha yang etis dan halal sesuai dengan hukum syariah (Wahyuningsih & dkk, 2014).

PT. Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk atau biasa di namakan Bank BTN Syariah adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang perbankan. Bank BTN Syariah juga memiliki banyak program kredit yang bertujuan menarik perhatian nasabah yang salah satunya yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR) syariah yang menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqisah* (MMQ). KPR syariah memang dianggap menjadi *alternative* pembiayaan bagi seseorang yang memiliki rencana untuk mengajukan kredit pembelian tempat tinggal. Produk KPR syariah saat ini banyak diminati oleh masyarakat, sistem kredit tanpa bunga dengan angsuran tetap dianggap menjadi kelebihan dari KPR syariah dibandingkan KPR konvensional. Seseorang mengambil kredit secara syariah akhirnya merasa lebih tenang karena konsumen tidak lagi merasa khawatir jika di tengah masa kredit suku bunga tiba-tiba naik dan menyebabkan ketidak mampuan untuk membayar sisa angsuran. Hal ini

dikarenakan secara mendasar perbedaan pokok antara KPR umumnya dengan KPR syariah terletak pada skema atau akadnya. Jika pada umumnya kontrak KPR di dasarkan pada suku bunga tertentu yang sifatnya bisa fluktuatif, namun di KPR syariah bisa dilakukan dengan beberapa pilihan skema atau akad sesuai kebutuhan. Berbeda dengan perjanjian KPR bank umum yang menjadikan suku bunga sebagai acuan, dalam KPR syariah memiliki landasan jual beli dan kerjasama bagi hasil, tidak ada istilah bunga (*interest fee*) bahkan bunga murah atau rendah dalam KPR syariah. Bank syariah memberikan nilai pinjaman syariah, di mana nilai pinjaman syariah itu sendiri adalah nilai pembelian rumah ditambah *margin*.

Salah satu bank penyalur KPR adalah Bank BTN (Bank Tabungan Negara). Bank BTN sebagai pelopor penyaluran KPR di Indonesia sejak 1976, memiliki fokus dalam pembiayaan perumahan daripada non perumahan. Laporan tahunan Bank BTN 2015, hingga saat ini Bank BTN dan Bank BTN Syariah telah memberikan pembiayaan KPR sebesar Rp 124,93 triliun, atau sebesar 89,90% dari total pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank BTN. Penguasaan bisnis perumahan mencapai 30,6% pada 2015 dan terbesar di antara perbankan nasional. Meski KPR konvensional BTN lebih dominan, KPR BTN Syariah juga ikut andil dalam pembiayaan dengan mengalami peningkatan dalam pembiayaannya. Sepanjang 2015, Bank BTN Syariah menyalurkan pembiayaan konsumen sebesar Rp 2,46 triliun, meningkat sebesar 30,59% atau tumbuh sebesar Rp 576,70 miliar dari realisasi pembiayaan konsumen di tahun 2014 sebesar Rp 1,89 triliun. (Bank BTN, 2015).

Pembiayaan KPR Syariah adalah fasilitas pembiayaan konsumen berdasarkan akad *musyarakah mutanaqisah* atau akad *murabahah*. Salah satu fitur keunggulannya berupa pembiayaan hingga jangka waktu 20 tahun, uang tanda jadi ringan minimal 5%. Menurut Sugiyono (2014:297). Hal ini disebabkan KPR memiliki jangka waktu yang panjang dan angsuran yang dibayar dapat diiringi dengan ekpektasi peningkatan penghasilan. Peningkatan pemberian KPR oleh bank-bank disebabkan masih banyaknya masyarakat yang membutuhkan rumah dan Bank BTN yang sudah dikenal banyak masyarakat mengenai penyaluran KPR. Dengan adanya KPR, BTN syariah menjadikan masyarakat mempunyai opsi lebih dalam menentukan pemilihan jenis KPR. Pertumbuhan KPR Syariah yang tiap tahunnya semakin naik tidak terlepas dari peran nasabah. Semakin tahun masyarakat yang memilih Bank BTN Syariah, semakin banyak. Dalam pemilihan bank ini, masyarakat mempunyai alasan tersendiri. Banyak faktor dan latar belakang yang mempengaruhi, yaitu faktor internal dari nasabahnya tersendiri maupun faktor eksternal dari pihak bank. Dalam sebuah usahanya Bank BTN harus memperhatikan beberapa hal yang membuat nasabah sebelum memutuskan untuk mengambil kredit.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan adalah pengetahuan. Pengetahuan adalah suatu hal yang diketahui oleh seseorang yang berkaitan dengan sehat, sakit ataupun kesehatan. Setiap orang memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tergantung penginderaan masing-masing individu terhadap suatu hal. Pengetahuan bisa dijadikan sebagai alat untuk memperoleh kesadaran sehingga seseorang bisa berperilaku sesuai dengan

pengetahuan yang dimilikinya. Perubahan perilaku seseorang yang didasarkan pengetahuan, kesadaran dan sifat positif akan konsisten karena tidak ada paksaan dari pihak lain.

Pengetahuan nasabah berkaitan dengan Bank BTN Syariah menjadi sangat penting untuk memunculkan keputusan menjadi nasabah. Penentu pertama dalam salah satu faktor pengambilan keputusan adalah pengetahuan. Pengetahuan yang dimiliki nasabah memiliki tingkatan yang berbeda. Pengetahuan ini dapat dipengaruhi informasi baru, serta untuk menimbulkan minat terhadap suatu produk dan membuat pilihan keputusan. Oleh karena itu, pengetahuan merupakan peran penting dalam menumbuhkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan, terutama bank syariah. Pengetahuan dapat diperoleh dari informasi melalui sosialisasi, ataupun melalui media seperti iklan, tv, radio dan lain sebagainya. Selain itu pengetahuan diperoleh melalui pengalaman seseorang. Pengetahuan konsumen dapat diartikan sebagai informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Bukan hanya itu selain pengetahuan ada juga faktor religiusitas yang menjadi penentu nasabah mengambil produk KPR di Bank BTN Syariah. Tingkat religiusitas yang dimiliki nasabah seharusnya dapat memotifasi tumbuhnya minat dan memutuskan untuk mengambil produk di bank syariah dari pada bank konvensional. Diketahui bahwa mayoritas penduduk negara Indonesia adalah beragama muslim, namun dalam dunia perbankan masih di dominasi bank konvensional. Bank Syariah seolah seperti sulit menembus dominasi perbankan konvensional, padahal mayoritas penduduknya

muslim. Menurut J.F Engel (2005) pengertian perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan, persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Perilaku konsumen adalah bagaimana konsumen akan menanggapi atau akan merespons bila terjadi perubahan harga atas suatu permintaan barang atau jasa yang diperlukan. Perilaku konsumen akan termotivasi oleh kebutuhan. Kebutuhan akan memunculkan perilaku yang diperkirakan memiliki kemungkinan terbesar untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Kebutuhan yang dirasakan akan diekspresikan dalam perilaku konsumsi. Jadi dengan kata lain setiap perilaku seseorang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau tujuan tertentu dalam memperolehnya. Sementara motivasi yang memberi tenaga atau dorongan untuk menggerakkan seseorang agar berperilaku tertentu. Sehingga perilaku yang dimunculkan oleh konsumen adalah merupakan perwujudan dari adanya motivasi dari dalam diri konsumen tersebut. Perilaku yang dapat diamati oleh pemasar adalah seperangkat dari keputusan pemilihan suatu produk yang dibeli untuk pemenuhan atas kebutuhan dan keinginannya. Keputusan pemilihan suatu produk yang dibeli untuk pemenuhan atas kebutuhan dan keinginannya.

Bank BTN Syariah juga harus memperhatikan perilaku nasabah sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerjanya. Calon nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu dalam mengambil keputusan. Memahami dan mempelajari apa yang diinginkan konsumen saat ini akan mendukung pemasaran dan memungkinkan untuk dilakukan secara efektif.

Perilaku nasabah adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi terkait dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan dan menggunakan barang-barang, atau jasa ekonomis yang mungkin terpengaruh oleh lingkungan. Fokus dari perilaku nasabah adalah bagaimana nasabah secara individu menggunakan sumber-sumber yang tersedia (yaitu waktu, uang, dan usaha) untuk ditukar dengan barang untuk membuat keputusan pembelian. Pemahaman terhadap perilaku nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi cukup sulit dan kompleks. Hal ini disebabkan oleh banyaknya variabel-variabel yang mempengaruhinya dan variabel-variabel tersebut cenderung saling berinteraksi. Meskipun demikian, apabila hal tersebut dapat dilakukan, maka suatu perusahaan penghasil barang maupun jasa akan dapat meraih keuntungan yang jauh lebih besar daripada perusahaan pesaingnya karena dengan memahami perilaku nasabah maka perusahaan tersebut dapat memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya.

Pemilihan objek penelitian nasabah dilakukan di Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng Banda Aceh merupakan Kantor Cabang Pembantu di Kota Banda Aceh yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip islam yang berlandaskan AL-Qura'n dan Hadist. Selain itu dari hasil survei Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sering digunakan peneliti sebagai tempat penelitian terhadap nasabah. Dari segi masyarakat kebanyakan dari kelas golongan menengah kebawah yang menjadi nasabah KPR di Bank BTN Syariah. PT Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu syariah atau biasa di sebut Bank

BTN Syariah KCPS Ulee Kareng mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kota Banda Aceh dan Aceh Besar. Usaha Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng sebagaimana layaknya bank lainnya yaitu penghimpunan dana pihak ketiga dengan penyaluran kredit kepada masyarakat dan pelayanan jasa perbankan lainnya. Salah satu bentuk Kredit dari Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng yaitu KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Qusnul Dyah Novitasari dan Roziana Ainul Hidayati (2020) menyatakan bahwa bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan pengmabilan kredit, Suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit, Promosi berpengaruh terhadap keputusan pengambilan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Gresik.

Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa pengaruh pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan perbankan itu sendiri di dunia industri keuangan khususnya serta menciptakan efektivitas dan efisiensi yang dimiliki perbankan khususnya perbankan syariah. Berdasarkan dari seluruh uraian tersebut di atas dan analisis penelitian terdahulu yang sudah ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menjadikan beberapa permasalahan yang telah diuraikan sebagai topik penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank BTN Syariah Kantor Cabang**

Pembantu Syariah Ulee Kareng” Hal ini peneliti menjadikan pengetahuan dan perilaku sebagai variabel independen. Adapun keputusan menjadi nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di Bank Btn Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji variabel perilaku terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan paparan di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng?
2. Apakah perilaku berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng?
3. Apakah pengetahuan dan perilaku secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengetahuan dan perilaku nasabah secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng.

D. MANFAAT PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoristis

Dapat melatih pola pikir dan menambah wawasan mengenai pengaruh dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah kredit pemilikan rumah (KPR) di banl BTN Syariah Kantor cabang pembantu syariah Ulee Kareng dalam melakukan pembiayaan KPR di Kota Banda Aceh.

2. Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan serta pengetahuan penulis mengenai pengaruh pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya.

Dapat memberikan informasi mengenai pengetahuan dan perilaku nasabah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah kpr. Serta dapat dijadikan sebagai refrensi untuk melakukan riset di bidang yang sama.

c) Bagi lembaga keuangan.

penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi praktisi lembaga keuangan mikro untuk mempertahankan eksistensi sebagai bank syariah yang mengemban amanat menyejahterakan masyarakat.

C. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional merupakan penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi operasional ini menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini.

Dengan memperhatikan kepada pertanyaan-pertanyaan di atas, maka berikut ini akan diuraikan definisi-definisi operasional variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

1. Pengetahuan Nasabah

Pengetahuan adalah suatu hal yang diketahui oleh seseorang yang berkaitan dengan sehat, sakit ataupun kesehatan. Setiap orang memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tergantung penginderaan masing-masing individu terhadap suatu hal.

2. Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah adalah bagaimana konsumen akan menanggapi atau akan merespons bila terjadi perubahan harga atas suatu permintaan barang atau jasa yang diperlukan. Perilaku konsumen akan termotivasi oleh kebutuhan. Kebutuhan akan memunculkan perilaku yang diperkirakan memiliki kemungkinan terbesar untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

KPR syariah adalah produk perbankan untuk pembiayaan kepemilikan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah. Kredit Pemilikan Rumah syariah disediakan oleh bank syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Bank Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah dimana bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari bank umum syariah, unit usaha syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah dalam menjalankan kegiatannya harus berlandaskan pada dua hal yaitu Al-Quran dan Hadist. Bank syariah tidak memperbolehkan bahkan mengharamkan adanya penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bunga bank dalam bank syariah adalah riba, dan riba hukumnya haram (dosa). Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dalam Soemitra (2009:61), bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Mohammad (2002) dalam buku Manajemen Bank Syariah menyatakan bahwa definisi Bank syariah adalah bank yang aktivitas operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam, yakni aturan perjanjiannya

berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain baik dari segi penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Dilihat dari segi dalam menentukan harga, bank dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Bank berdasarkan prinsip konvensional. Pada bank konvensional dalam menentukan sistem harga atau dalam mencari keuntungan menggunakan sistem bunga.
2. Bank berdasarkan prinsip syariah. Pada bank syariah penetapan harga atau dalam memperoleh keuntungan menggunakan sistem bagi hasil dan adanya suatu perjanjian.

2. Dasar Hukum Bank Syariah

Al-Qur'an dinyatakan sebagai sumber dari segala sumber hukum. Artinya apapun sumber atau dalil hukum *syara'* yang lain tetap menjadikan Al-Qur'an sebagai rujukan utama dan tidak boleh bertentangan dengannya. Jika masalah bunga bank dijadikan sebagai perumpamaan, ternyata tidak dapat dijawab secara langsung oleh Al-Qur'an dan tentang ketentuan hukumnya dapat diulas secara lebih jelas oleh Sunah Rasulullah atau berdasarkan analisis dan kebenaran para *mujtahid*. Namun tidak boleh menyalahi dan harus mengikuti prinsip dasar ayat Al-Qur'an Dasar-dasar

syariah dalam menetapkan imbal jasa dengan mengacu kitab Al-Qur'an pada Surat Al-Imran ayat 130.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”

Riba di sini ialah *Riba nasi'ah*. Menurut sebagian besar ulama bahwa *Riba nasi'ah* itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: *nasiah* dan *fadh*l. *Riba nasiah* adalah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba *fadh*l ialah penukaran suatu barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan menyaratkan demikian, seperti menukar emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini riba *nasiah* yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

3. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Menjalankan aktivitasnya, bank syariah tersebut menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

b. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

c. Prinsip Ketentraman

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Artinya nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.

4. Karakteristik Bank Syariah

Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah:

- a. Penghapusan riba.
- b. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi Islam.
- c. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.

- d. Bank Syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal, karena bank komersial syariah menerapkan *profit and loss sharing* dalam konsiniasi, ventura, bisnis, atau industri.
- e. Bagi hasil cenderung memperat hubungan antara bank syariah dan pengusaha.
- f. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang antar bank syariah dan instrumen bank sentral berbasis Syariah.

Pengawasan Perbankan Islam mencakup dua hal, yaitu pertama pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian Bank. Kedua, pengawasan prinsip Syariah dalam kegiatan operasional Bank. Berdasarkan uraian tersebut terdapat perbedaan karakteristik Bank Syariah dengan Bank konvensional, Pada dasarnya bank Syariah dan konvensional adalah Lembaga keuangan yang sama-sama menjalankan kegiatan usaha bisnis yang memprioritaskan keuntungan. Namun dalam tatanan makna dan aplikasi, sesungguhnya kedua bentuk sistem keuangan ini mempunyai perbedaan yang signifikan baik dalam hal dasar, landasan operasional maupun produk yang diciptakan.

5. Tujuan Bank Syariah

Berikut beberapa Tujuan Bank Syariah:

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat

terbanyak. Dengan adanya lembaga keuangan diharapkan akan tersedianya kesempatan yang lebih baik untuk mengumpulkan modal dan pemanfaatan dana, sehingga akan mengurangi kesenjangan sosial ekonomi dan dengan demikian akan memberikan sumbangan pada peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap, antara lain melalui meningkatkan kualitas dan kegiatan usaha.

b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi, karena:

1) Masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank, hal ini terjadi karena di samping masih banyaknya orang Islam yang mempunyai pandangan bahwa bunga bank itu sama dengan riba yang diharamkan dalam Islam, juga banyak di antara masyarakat kecil yang masih belum mengenal dan terbiasa dengan cara kerja bank.

2) Dengan adanya bank berdasarkan syariah Islam, masyarakat Islam yang tadinya enggan berhubungan dengan bank, akan merasa terpanggil untuk berhubungan dengan bank Islam. Ini sumbangan bagi pembangunan nasional.

c. Berkembangnya lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasar efisiensi dan keadilan yang akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi masyarakat banyak dengan antara lain memperluas jaringan lembaga-lembaga keuangan perbankan ke daerah-daerah terpencil.

- d. Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
- e. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut syariah islam dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank-bank dengan sistem lain.

B. Pembiayaan Bank Syariah

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berbeda dengan kredit yang diberikan oleh bank konvensional. Dalam perbankan syariah, *return* atas pembiayaan tidak dalam bentuk bunga, akan tetapi dalam bentuk lain sesuai dengan akad-akad yang disediakan di bank syariah. Di dalam perbankan syariah, istilah kredit tidak dikenal, karena bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada

pihak yang membutuhkan. Bank syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan, bukan merupakan utang piutang, tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha. Adapun beberapa prinsip dalam pembiayaan adalah:

- a. Prinsip keadilan, prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- b. Prinsip kesederajatan, bank syariah menetapkan nasabah pembiayaan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan derajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.
- c. Prinsip ketrentaman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.

2. Fungsi dan Tujuan Pembiayaan

a. Fungsi Pembiayaan

Keberadaan prinsip bank syariah yang menjalankan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya untuk mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di Indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman, di antaranya:

- a) Memberikan pembiayaan dengan prinsip syariah yang menerapkan sistem bagi hasil yang tidak memberatkan debitur.
 - b) Membantu kaum *dhuafa* yang tidak tersentuh oleh bank konvensional karena tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank konvensional.
 - c) Membantu masyarakat ekonomi lemah yang selalu dipermainkan oleh rentenir dengan membantu melalui pendanaan untuk usaha yang dilakukan.
- b. Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak dibidang industri, pertanian, dan perdagangan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun ekspor.

C. KPR SYARIAH

1. Pengertian KPR Syariah

KPR Syariah adalah Transaksi Kepemilikan Rumah yang dilakukan sesuai dengan aturan Islam (Syariah). Rumah adalah salah satu bagian dari properti. Jadi KPR Syariah merupakan bagian dari Properti Syariah. Secara umum arti Properti Syariah adalah Properti yang memiliki konsep dan

lingkungan yang Islami serta transaksi kepemilikannya sesuai aturan Islam (Syariah). dikutip dari jurna ilmiah Adi Yahya 2016 dalam (Wiroso:2005).

Masalah penentuan keuntungan juga menjadi salah satu hal yang penting berkaitan dengan transaksi murabahah. Hal ini dikarenakan bank syariah juga memegang peranan sebagai lembaga yang berfungsi sebagai lembaga intermediari, atau lembaga perantara dari pihak yang mengalami surplus dana kepada pihak yang mengalami defisit dana. Dengan adanya peranan seperti itu, maka tentunya diharapkan akan terdapat keuntungan produk KPR Syariah yang merupakan produk yang dikeluarkan bagi nasabah yang memerlukan pembiayaan dari bank syariah untuk mendapatkan rumah. Keuntungan itu adalah margin keuntungan yang nilainya tetap selama masa perjanjian tersebut. Dengan margin keuntungan yang sifatnya tetap tersebut, maka besarnya cicilan yang harus dibayarkan oleh pihak nasabah kepada bank syariah tidak akan berubah dan juga tidak akan memberatkan nasabah. Hal inilah yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Berdasarkan konsep KPR syariah, maka penentuan harga dan juga keuntungan yang ada di dalam KPR syariah harus memenuhi beberapa hal yang penting, yaitu:

- a. Keuntungan yang diminta oleh bank syariah dan juga harus diketahui secara jelas oleh nasabah.
- b. Harga jual bank yang merupakan harga beli bank ditambah dengan keuntungan yang diambil oleh bank.
- c. Harga jual yang tidak boleh berubah selama masa perjanjian.

d. Sistem pembayaran yang telah disepakati bersama.

Penerapan KPR syariah, atau dengan bahasa lain biasa dikenal dengan *Islamic home mortgage financing* berjalan dengan baik di beberapa bank syariah yang ada di luar negeri, di antaranya adalah Al Manzil Islamic Bank (Amerika Serikat), CAIR Minnesota (Amerika Serikat), La Riba (Amerika Serikat). Ketiga lembaga tersebut menggunakan kombinasi akad *murabahah* dan *ijarah wa iqtina* untuk akad KPR Syariah yang dikeluarkan oleh 3 lembaga tersebut (Thomas, 2001).

Menurut Menteri Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat, pembiayaan pemilikan rumah sejahtera syariah tapak adalah pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan dukungan FLPP (Fasilitas Likuifitas Pembiayaan Perumahan) yang diterbitkan oleh bank pelaksana yang beroperasi secara syariah kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah sejahtera tapak yang dibeli oleh perorangan atau badan hukum.

KPR ada 2 jenis yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi. untuk KPR subsidi ialah kredit kepemilikan rumah yang pendanaannya dibantu oleh pemerintah sedangkan KPR non subsidi ialah suatu KPR yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat tanpa adanya campur tangan pemerintah. Ketentuan KPR ditentukan oleh bank itu sendiri sehingga penentuan besarnya suku bunga pada bank konvensional maupun margin pada bank Syariah dilakukan sesuai dengan kebijakan bank yang bersangkutan.

2. Manfaat Kredit Pemilikan Rumah KPR Syariah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah memiliki banyak keunggulan dan manfaat bagi masyarakat. Adapun beberapa manfaat KPR syariah antara lain:

- a. Tidak menggunakan bunga
- b. Kepastian memiliki Pembiayaan Pemilikan rumah ada kepastian memiliki rumah. Tidak lama sudah diproses untuk balik nama atas nama calon pembeli. Namun, dokumen kepemilikan tersebut masih tetap disimpan oleh bank untuk dijadikan agunan sampai kreditnya lunas.
- c. Margin transparan
- d. Tidak menggunakan uang muka Keuntungan menggunakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah adalah tidak menggunakan uang muka atau *down payment* (DP). KPR Syariah hanya mengisyaratkan uang *booking (booking fee)* atau uang tanda jadi saja untuk kesepakatan atau komitmen pembeli.
- e. Angsuran bersifat tetap KPR syariah dengan angsuran yang bersifat tetap setiap bulannya.
- f. Biaya cicilan semakin ringan ketika ingin melunasi pembayaran sebelum jatuh tempo, nasabah tidak akan dikenakan penalti atau denda seperti pada KPR konvensional.

3. Akad Pembiayaan KPR Syariah

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk

melakukan dan atau tidak melakukan hukum tertentu. Menurut Rhesa Yogaswara (2010), beberapa akad mengenai KPR Syariah dijelaskan sebagai berikut:

a. Akad *Ijarah Muntahia Bittamlik* (IMBT)

Akad atau perjanjian ini merupakan akad untuk perjanjian sewa (ijarah) dari aset riil. Akad IMBT terdiri dari 2 jenis akad, yaitu akad jual-beli dan akad IMBT itu sendiri. Tata cara dari akad ini adalah pembeli menyewa aset (rumah, tanah, dan lain-lain) yang dibeli oleh bank. Kemudian akad diakhiri dengan perpindahan kepemilikan di akhir masa akad dari bank kepada pembeli rumah. *Ijarah muntahia bittamlik* (IMBT) merupakan rangkaian dua buah akad, yakni akad *al-Bai'* dan akad *ijarah muntahia bittamlik* (IMBT). *Al-Bai'* merupakan akad jual beli, sedangkan IMBT merupakan kombinasi antara sewa menyewa (*ijarah*) dan jual beli atau hibah di akhir masa sewa. Dalam *ijarah muntahiya bittamlik*, pemindahan hak milik barang terjadi dengan salah satu dari dua cara berikut ini :

- a) Pihak yang menyewakan berjanji akan menjual barang yang disewakan tersebut pada akhir masa sewa.
- b) Pihak yang menyewakan berjanji akan menghibahkan barang yang disewakan tersebut pada akhir masa sewa.

b. Akad *Istishna wal Istishna*

Akad *Istishna* yaitu akad jual beli dengan memesan terlebih dahulu barang yang diinginkan disertai dengan kriteria yang telah ditentukan

oleh konsumen dan disepakati antara konsumen dengan penjual. Sistem pembayaran dari akad ini menggunakan angsuran. Penyerahan barang pada Akad *Istishna* dilakukan pada akhir periode pembayaran, berbeda dengan Akad *murabahah* yang penyerahan barangnya dilakukan di awal kontrak. Hal ini karena rumah yang dipesan belum dibangun sehingga pada saat kontrak dilakukan, bentuk rumah beserta bahan dan alat perlu disetujui dengan sangat terperinci agar dibangun sesuai dengan harga yang telah disepakati.

c. Akad *Musyarakah Mutanaqisah*

Akad Musyarakah merupakan kerja sama antara beberapa pihak (minimal dua pihak) untuk membeli suatu aset, dengan membagi keuntungan dan kerugian sesuai dengan proporsi awal investasi. Akad *Musyarakah Mutanaqisah* adalah akad kerja sama antara bank dan pembeli rumah. Antara bank dan pembeli rumah berbagi hak kepemilikan sebuah rumah dimana sistem pembayaran untuk membeli rumah tersebut dilakukan dengan mengangsur perpindahan kepemilikan sesuai dengan proporsi yang telah disepakati. Sehingga, akad *Musyarakah Mutanaqisah* ini juga dapat disebut sebagai akad berkonsep kemitraan berkurang.

d. Akad *Murabahah*

Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan uang disepakati. Dalam *murabahah*, penjual

harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Secara etimologi, *murabahah* berasal dari kata *ribh*, yang berarti keuntungan. Sedangkan dalam pengertian terminologis, *murabahah* adalah jual beli barang seharga barang tersebut ditambah keuntungan yang disepakati antara penjual dengan pembeli. *Murabahah*, sebagaimana yang digunakan dalam perbankan syariah, prinsipnya di dasarkan pada dua elemen pokok: harga beli serta biaya yang terkait, dan kesepakatan atas *mark-up* (laba).

Daftar istilah buku himpunan fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) dijelaskan bahwa yang dimaksud *murabahah* (DSN, 2003:31) adalah menjual sesuatu barang dengan menegaskan hargabelinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba. Sedangkan dalam PSAK 59 tentang Akuntansi Perbankan Syariah paragraf 52 dijelaskan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

D. KREDIT PEMILIKAN RUMAH BTN SYARIAH

1. Pengertian KPR BTN Syariah

KPR BTN Syariah merupakan produk pembiayaan dari Bank Tabungan Negara yang sesuai dengan prinsip Islam. Produk ini dikhususkan bagi nasabah yang ingin membeli rumah/apartemen atau membangun rumah/apartemen. Nasabah dapat memilih tenor hingga 30 tahun.

2. Kredit Pemilikan Rumah di BTN Syariah

Salah satu bank penyalur KPR adalah Bank BTN (Bank Tabungan Negara). Bank BTN sebagai pelopor penyaluran KPR di Indonesia sejak 1976, memiliki fokus dalam pembiayaan perumahan daripada non perumahan. Dari laporan tahunan Bank BTN 2015, hingga saat ini Bank BTN dan Bank BTN Syariah telah memberikan pembiayaan KPR sebesar Rp 124,93 triliun, atau sebesar 89,90% dari total pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank BTN. Penguasaan bisnis perumahan mencapai 30,6% pada 2015 dan terbesar di antara perbankan nasional. Meski KPR konvensional BTN lebih dominan, KPR BTN Syariah juga ikut andil dalam pembiayaan dengan mengalami peningkatan dalam pembiayaannya. Sepanjang 2015, Bank BTN Syariah menyalurkan pembiayaan konsumen sebesar Rp 2,46 triliun, meningkat sebesar 30,59% atau tumbuh sebesar Rp 576,70 miliar dari realisasi pembiayaan konsumen di tahun 2014 sebesar Rp 1,89 triliun.

3. Spesifikasi Perumahan KPR

Dalam menyediakan rumah subsidi, pemerintah telah menerbitkan sejumlah aturan agar dipatuhi oleh pengembang. Salah satunya mengenai spesifikasi rumah subsidi. Mencakup luas bangunan, luas tanah, serta fasilitas pendukungnya. Hal itu tertera dalam Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 689/KPTS/M/2023 tentang Batasan Luas Tanah, Luas Lantai, dan Batasan Harga Jual Rumah Umum Tapak Dalam Pelaksanaan Kredit/Pembiayaan Perumahan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan, serta Besaran Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan. Di dalam beleid tersebut, rumah tapak harus memiliki luas bangunan minimal 21 meter persegi sampai maksimal 36 meter persegi. Sementara untuk luas tanahnya minimal 60 meter persegi sampai dengan maksimal 200 meter persegi. Di samping itu, hal lainnya juga tertuang dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 20/PRT/M/2019 tentang Kemudahan dan Bantuan Pemilikan Rumah Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Pada Pasal 21 tertulis, rumah umum tapak (rumah subsidi) yang diperoleh melalui KPR Bersubsidi merupakan rumah baru yang dibangun oleh pengembang. Kemudian harus memenuhi kelayakan fungsi bangunan yang terdiri dari bangunan rumah untuk hunian yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum.

4. Syarat mengajukan KPR BTN Syariah

Ada beberapa syarat mengajukan kredit pemilikan rumah BTN Syariah, antara lain:

- a. Memiliki jaminan surat kepemilikan rumah (SHGB/ SHM)
- b. Mengisi formulir pengajuan kredit pemilikan rumah BTN Syariah
- c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
- d. Fotokopi Kartu Keluarga
- e. Fotokopi Surat Nikah/ Cerai
- f. Fotokopi SK Pegawai
- g. Fotokopi Slip Gaji
- h. Surat Keterangan Berpenghasilan
- i. Rekening koran selama 3 bulan
- j. laporan keuangan 3 bulan terakhir
- k. Fotokopi NPWP atau laporan SPT
- l. Fotokopi Izin Usaha, SIUP, TDP dan APP
- m. Fotokopi Izin Praktek

5. Hukum Fatwa DSN MUI KPR Syariah

Ada banyak alternatif yang dapat dilakukan untuk membeli rumah tanpa menggunakan sistem riba, salah satunya adalah dengan KPR melalui bank syariah. Sistem dalam KPR Syariah berbeda dengan KPR konvensional. Dalam KPR syariah, yang menjadi dasar transaksi adalah mekanisme jual beli yang disebut dengan ‘Bai’ al Murabahah lil Aamir bi asy Syira’. Sistem jual beli dalam KPR syariah diawali dengan adanya akad yang disampaikan oleh nasabah dan pihak perbankan. Pihak perbankan akan membeli rumah yang diinginkan oleh nasabah kepada pihak developer. Setelah itu, pihak bank akan menjual kembali rumah tersebut kepada nasabah

dengan harga lebih tinggi daripada harga beli dari developer/pemilik rumah. Selanjutnya, nasabah akan membayar kepada bank Syariah dengan cara mengangsur dengan waktu yang telah disepakati kedua belah pihak.

Keuntungan yang didapat dari KPR syariah berasal dari nilai margin yang ditetapkan di awal sesuai dengan jangka waktu yang dipilih oleh nasabah untuk melunasi utangnya. Semakin lama jangka waktu yang dipilih, maka nilai margin yang dikenakan semakin besar. Majelis Ulama Indonesia melalui Fatwa DSN-MUI Nomor 73 Tahun 2008 tentang Musyarakah Mutanaqisah menyatakan bahwa kebolehan melakukan transaksi dengan menggunakan KPR Syariah adalah boleh. Menurut MUI, prinsip sistem KPR syariah pada dasarnya sama dengan prinsip jual beli, yakni asas tolong menolong. Oleh karenanya, sistem angsuran melalui KPR syariah diperbolehkan menurut fatwa MUI karena tidak mengandung riba.

E. PENGETAHUAN NASABAH

1. Pengertian Pengetahuan

Menurut Mowen dan Minor pengetahuan konsumen didefinisikan sebagai: *“the amount of experience with and information about particular products or services a person has”*. Engel, Blackwell, dan Miniard mengartikan: *“at general level, knowledge can be defined as the information stored within memor. The subset of total information relevant to customers functioning in the marketplace is called customer knowledge”*. Berdasarkan dua definisi tersebut dapat diartikan bahwa pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk

dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut, dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen (Sumarwan: 2016 hal. 147).

Nasabah memiliki tingkat pengetahuan produk yang berbeda, dalam pengetahuan ini dipergunakan untuk menerjemahkan informasi baru, serta untuk menimbulkan suatu minat terhadap suatu produk dan membuat pilihan keputusan. Adapun menurut Soekidjo dalam maskur (2003) pengetahuan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Pengetahuan faktual, pengetahuan faktual berisi konvensi (kesepakatan) dari elemen-elemen dasar berupa istilah atau simbol (notasi) dalam rangka memperlancar pembicaraan dalam suatu bidang disiplin ilmu atau mata pelajaran. Pengetahuan faktual meliputi aspek-aspek pengetahuan istilah, pengetahuan khusus dan elemen-elemennya berkenaan dengan pengetahuan tentang peristiwa, orang, lokasi, tanggal, sumber informasi, dan sebagainya.
- b. Pengetahuan konseptual, pengetahuan konseptual memuat ide (gagasan) dalam suatu disiplin ilmu yang memungkinkan orang untuk mengklasifikasi suatu objek itu contoh atau bukan contoh, juga mengelompokkan (menkategorikan) berbagai objek. Pengetahuan konseptual meliputi prinsip (kaidah), hukum, teori, atau rumus yang saling berkaitan dan terstruktur dengan baik. Pengetahuan konseptual meliputi pengetahuan klasifikasi dan kategori, pengetahuan dasar dan umum, pengetahuan teori, model, dan struktur.

- c. Pengetahuan prosedural, pengetahuan prosedural adalah pengetahuan tentang bagaimana urutan langkah-langkah dalam melakukan sesuatu. Pengetahuan prosedural meliputi pengetahuan umum ke khusus dan algoritma, pengetahuan metode dan teknik khusus dan pengetahuan kriteria untuk menentukan penggunaan prosedur yang tepat.

Menurut Notoatmodjo (2018) pengetahuan secara garis besarnya terbagi menjadi 6 tahap antara lain Tahu (*Know*), Memahami (*Comprehension*), Aplikasi (*Application*), Analisis (*Analysis*), Sintesis (*Syntesis*) dan Evaluasi (*Evaluation*). Tahapan tersebut menggambarkan tingkat pengetahuan yang dimiliki seseorang.

- a. Tahu (*Know*) Pengetahuan yang dimiliki hanya sebatas ingatan saja, sehingga tahapan ini merupakan tahapan paling rendah dalam pengetahuan.
- b. Memahami (*Comprehension*) Pengetahuan definisikan menjadi kecakapan untuk menerangkan sesuatu dengan benar. Seseorang dapat memberikan penjelasan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan pengetahuan tersebut.
- c. Aplikasi (*Application*) Pengetahuan yang dimiliki dapat diaplikasikan atau diterapkan pada kehidupan nyata.
- d. Analisis (*Analysis*) Analisis merupakan penjabaran dari materi ke dalam komponen-komponen yang saling berkaitan. Analisis dapat digunakan untuk menggambarkan, memisahkan, mengelompokkan, serta membandingkan sesuatu.

- e. Sintesis (*Synthesis*) Keterampilan seseorang dalam menghubungkan berbagai elemen pengetahuan yang ada membentuk model baru yang lebih komprehensif. Kemampuan yang dimaksud dalam hal ini adalah menyusun, merencanakan, mengkatagorikan, menggambarkan serta menciptakan sesuatu.
- f. Evaluasi (*Evaluation*) Kemampuan terhadap penilaian terhadap suatu materi atau objek.

2. Indikator Pengetahuan

Adapun indikator pengetahuan menurut Philip Kotler (2000: 401) sebagai berikut:

- a. Pengatahuan karakteristik atau atribut produk atau jasa

Seseorang konsumen atau nasabah akan melihat suatu produk berdasarkan kepada karakteristik atau ciri atau atribut produk tersebut. Bagi seorang nasabah bila ingin menginvestasikan uangnya baik dalam bentuk deposito maupun tabungan maka nasabah harus mengetahui jenis investasi, nisabah, bonus dan sebagainya.
- b. Pengetahuan manfaat produk

Nasabah menabung atau menginvestasikan dananya di bank syariah, karena ia telah mengetahui manfaat seperti terhindar dari riba dan perbuatan *dzalim*.
- c. Nilai kepuasan yang diperoleh dari produk atau jasa yang ditawarkan

agar produk tersebut memberikan kepuasan yang maksimal dan

kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar.

d. Pengetahuan tentang konsep dasar bank syariah

Sekumpulan gagasan atau ide yang sempurna dan bermakna berupa abstrak, entitas mental yang universal dimana mereka bisa diterapkan secara merata untuk setiap ekstensinya sehingga konsep membawa suatu kesatuan pengetahuan tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

F. PERILAKU KONSUMEN

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Dalam teori ekonomi dikatakan bahwa manusia adalah makhluk ekonomi yang selalu berusaha memaksimalkan kepuasannya dan selalu bertindak rasional. Para konsumen akan berusaha memaksimalkan kepuasannya selama kemampuan finansialnya memungkinkan. Mereka memiliki pengetahuan tentang alternatif produk yang dapat memuaskan kebutuhan mereka menurut Simamora (2008).

Menurut Kotler dalam *The American Marketing Association* sebagaimana dikutip Nugroho J. Setiadi, Perilaku Konsumen merupakan interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku dan lingkungannya, dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka. Sedangkan menurut Kotler (2009) mendefinisikan bahwa perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, memilih, membeli, menggunakan dan

menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

Jadi dari pengertian diatas, maka perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

2. Ciri-ciri Perilaku Konsumen

Prinsip-prinsip yang melandasi kegiatan konsumsi dalam Islam menurut Mannan (1993:50) adalah keadilan, kebersihan, kesederhanaan, kemurahan hati dan moralitas. Menurut Burhan (1996:37) ciri perilaku konsumen dalam Islam adalah:

- a. Konsumen tidak bertujuan memaksimalkan kepuasan lahir, kecuali sampai batas yang moderat. Hal ini tidak berarti bahwa Islam membenarkan seseorang mengabaikan kebutuhan fisik atau biologisnya. Pemenuhan kebutuhan fisik secara wajar menjadi kewajiban setiap orang, keluarga maupun pemerintah.
- b. Konsumen hanya mengkonsumsi benda atau jasa yang halal, baik zat maupun cara memperolehnya. Halal zat merupakan *necessary condition* dan halal cara memperolehnya merupakan *sufficient condition*.

3. Indikator Perilaku

Perspektif Pengaruh Perilaku (*Behavioral Influence Perspective*) mengasumsikan bahwa kekuatan lingkungan memaksa konsumen untuk melakukan pembelian tanpa harus terlebih dahulu membangun perasaan atau kepercayaan terhadap produk. Menurut perpektif ini, konsumen tidak saja melalui proses pengambilan keputusan rasional, namun juga bergantung pada perasaan untuk membeli produk atau jasa tersebut. Sebagai gantinya, tindakan pembelian konsumen secara langsung merupakan hasil dari kekuatan lingkungan, seperti sarana promosi penjualan, nilai-nilai budaya, lingkungan fisik dan tekanan ekonomi. Para peneliti yang menganalisis kasus dari perpektif pengaruh perilaku akan memperhatikan untuk menentukan jika tekanan kelompok atau sosial memiliki dorongan yang kuat. Pembelian konsumen secara kuat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial dan psikologis. Pada umumnya orang pemasaran tidak dapat mengendalikan faktor-faktor semacam itu, tetapi mereka tapi mereka harus memperhitungkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen :

- 1) Faktor Budaya Faktor-faktor budaya memberikan pengaruh paling luas pada keinginan dan perilaku konsumen. Orang pemasaran perlu memahami peran dari budaya, subudaya dan kelas sosial pembeli.
- 2) Faktor Sosial Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok kecil, keluarga, serta aturan dan status sosial konsumen.

- 3) Faktor Pribadi Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri.
- 4) Faktor Psikologi pilihan-pilihan seseorang dalam membeli dipengaruhi lagi oleh empat faktor psikologi yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap.

4. Teori Perilaku Konnsumen

Untuk mengenal keseluruhan perilaku konsumen terlebih dahulu dikemukakan beberapa teori tentang perilaku. Perilaku manusia tidak akan terlepas dari keadaan individu itu sendiri dan lingkungan tempat individu itu berada. Menurut Nawawi (2007), terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang perilaku, yaitu:

a. Teori *insting*

Teori ini dikemukakan oleh Mc. Dougall sebagai populer psikolog sosial. Menurut Mc. Dougall perilaku disebabkan oleh *insting*. *Insting* merupakan perilaku yang *innate* atau perilaku bawaan dan akan mengalami perubahan karena pengalaman.

b. Teori dorongan (*drive theory*)

Teori ini yang sering disebutkan dengan teori Hull dalam Hergnhagen, (1976) yang disebut dengan *reduction theory* bertolak dari pandangan bahwa organisme itu mempunyai dorongan atau *drive* tertentu. Dorongan itu brkaitan dengan kebutuhan yang mendorong organisme untuk berperilaku.

c. Teori insentif (*insentif theory*)

Berpendapat bahwa perilaku organisme disebabkan karena adanya intensif. Intensif disebut sebagai *reinforcement*. *Reinforcement* terdiri dari *reinforcemen* positif yang berkaitan dengan hadiah dan *reinforcement* negatif yang berkaitan dengan hukuman.

d. Teori atribusi

Teori ini bertolak dari sebab-sebab perilaku seseorang . apakah perilaku ini disebabkan disposisi internal (motif, sikap, dsb) atau eksternal.

e. Teori kognitif

Teori ini berdasarkan alternatif pemiliha perilaku yang akan membawa manfaat yang besar baginya. Dengan kemampuan memilih ini tersebut berarti faktor pemikiran berperan dalam menentukan pilihannya.

f. Teori kepribadian

Teori ini berdasarkan kombinasi yang komplek dari sifat fisik dan meterial, niali, sikap dan kepercayaan, selera, ambisi, minat dan kebiasaan dan ciri-ciri lain yang membentuk suatu sosok yang unik. (Nawawi, 2007).

Enam teori perilaku itu dapat dipakai untuk memahami perilaku konsumen. Sehingga antar teori yang satu dengan yang lain dapat dipergunakan sesuai dengan perilaku konsumen yang berbeda antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain (Wigawati, 2011).

G. Pengambilan Keputusan

1. Pengertian dan Jenis-jenis Keputusan

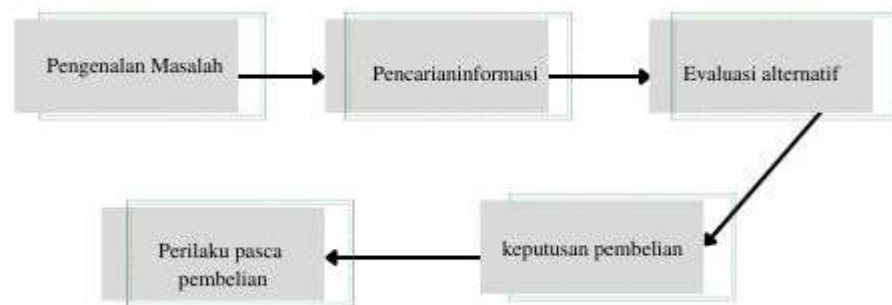
Keputusan dalam arti yang umum adalah "*a decision is the selection of an option from two or more alternative choices*" yaitu suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Menurut Greenberg dan Baron (2003) dalam Sunyoto dan Burhanudin (2011: 55) pengambilan keputusan/*decision making* merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan organisasi. Pengambilan keputusan dapat didefinisikan sebagai proses menentukan pilihan dari berbagai alternatif. Pengambilan keputusan merupakan salah satu tanggung jawab setiap eksekutif, terlepas dari bidang fungsi dan tingkat manajemen.

Para peneliti bidang pengambilan keputusan telah mengembangkan beberapa klasifikasi jenis keputusan. Menurut Herbert Simon (Ivancevich et. al., 2007) dalam Sunyoto dan Burhanudin (2011: 56) ada dua jenis keputusan, yaitu:

- a. Keputusan terprogram/ *programmed decisions* suatu keputusan dapat disebut keputusan terprogram apabila bersifat rutin, berulang dan memiliki prosedur baku.
- b. Keputusan tidak terprogram suatu keputusan disebut keputusan tidak terprogram apabila benar-benar baru, belum terstruktur, belum ada prosedur yang baku dalam menangani masalah tersebut, belum pernah ditemukan situasi yang sama sebelumnya, bersifat unik dan kompleks, sehingga membutuhkan penanganan khusus.

2. Proses Keputusan Pembelian

Proses pengambilan keputusan dilakukan dengan berbagai tahapan, model pengambilan keputusan rasional adalah model pengambilan keputusan yang menggambarkan bagaimana individu seharusnya berperilaku untuk memaksimalkan beberapa hasil. Menurut Philip Kotler (2004:204-211) ada 5 tahap yang dilalui konsumen dalam proses pengambilan keputusan dapat dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan tahap atau proses pengambilan keputusan pembelian, sebagai berikut:

a. Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan. Kebutuhan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang telah mengetahui kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi lebih lanjut mengenai produk yang diinginkan. Situasi ini terbagi menjadi dua yaitu, (1) menguatnya perhatian dan (2) pencarian aktif informasi.

c. Penilaian Alternatif

Pada proses penilaian alternatif, konsumen memproses informasi dari beberapa produk yang berpotensi. Beberapa konsep dasar dalam proses evaluasi konsumen dijelaskan dalam tiga bagian yaitu: (1) konsumen berusaha memenuhi suatu kebutuhan. (2) konsumen mencari manfaat tertentu dari produk. (3) konsumen menganggap tiap produk sebagai sekumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

d. Keputusan Pembelian

Keputusan yang diambil oleh konsumen sangat berkaitan erat dengan perbandingan antara manfaat beserta resiko yang akan didapat akibat keputusan untuk membeli tersebut.

e. Perilaku Pasca Pembelian

Para pelanggan yang puas akan melakukan pembelian berulang. Sedangkan pelanggan yang tidak puas akan menghentikan pembelian produk. *Negative word of mouth* kemungkinan juga akan menyebar dari konsumen yang tidak puas.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Faundri A. (2012) dan Alfi Mulikhah (2015), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, yaitu faktor karakteristik KPR syariah, faktor religiusitas, faktor pengetahuan, dan faktor pelayanan. Penjelasan lebih lanjut mengenai

keterkaitan teori dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih KPR Syariah dijelaskan sebagai berikut:

1) Faktor karakteristik KPR syariah

Merupakan karakter yang dimiliki oleh KPR Syariah. Ada 2 indikator di faktor karakteristik KPR, yaitu jangka waktu pembiayaan dan margin tetap (*fix rate*).

a. Jangka Waktu Pembiayaan

Untuk membantu kebutuhan masyarakat banyak perbankan menerapkan kebijakan layanan KPR mereka dengan jangka waktu maksimal selama 15-20 tahun. Kebijakan ini diharapkan mampu memberikan pilihan bagi masyarakat dalam pembayaran angsuran rumahnya. Untuk semua jenis KPR syariah, nasabah juga diuntungkan ketika ingin melunasi angsuran sebelum masa kontrak berakhir, karena bank syariah tidak akan mengenakan penalti. Bank syariah tidak memberlakukan sistem penalti karena harga KPR sudah ditetapkan sejak awal.

b. Margin Tetap (*Fix Rate*)

Skema KPR syariah memberi kepastian jumlah angsuran yang harus dibayar oleh nasabah setiap bulan. Nasabah tidak akan dipusingkan dengan masalah naiknya angsuran apabila terjadi kenaikan suku bunga pasar karena besarnya nilai angsuran tetap sampai masa angsuran selesai. Harga jual rumah ditetapkan diawal ketika nasabah menandatangani perjanjian pembiayaan jual beli rumah. Dengan

demikian, faktor penting yang dapat dijadikan pertimbangan untuk memilih KPR bank syariah adalah uang muka yang ringan, jangka waktu pembiayaan lama, kepastian nilai angsuran selama masa pembiayaan, dan tidak ada penalti jika angsuran lunas sebelum jangka waktu selesai.

2) Faktor Religiusitas

Makna religiusitas digambarkan dalam beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan akhirat. Islam adalah suatu cara hidup yang dapat membimbing seluruh aspek akidah kehidupan manusia dengan aqidah, syariah, dan *akhlaq* (Karim, 2011 : 1-2). Pada aspek akidah yaitu berhubungan dengan masalah-masalah keimanan dan dasar-dasar agama. Akidah memberikan dasar bagi seseorang mengenai hakikat apa yang harus dilakukan dalam hidupnya. Sehingga apa yang dilakukan seseorang dalam hidupnya akan selalu berpegang teguh pada akidahnya. Selanjutnya terdapat aspek syariah yang berisi aturan atau hukum-hukum yang berkaitan dengan perintah dan larangan sebagai penuntun hidup. Perkembangan kehidupan manusia yang semakin berkembang dan dinamis menjadikan aspek syariah mengalami banyak perubahan. Perubahan tersebut terutama terjadi dalam konsep bermuamalah sehingga mengharuskan perubahan pula pada syariat. Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan termasuk aspek ekonomi.

Pada zaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga perbankan. Lembaga perbankan tersebut termasuk ke dalam aspek syariat yang berhubungan dengan kegiatan muamalah. Dalam kegiatan bermuamalah, perlu diperhatikan bahwa semua transaksi dibolehkan kecuali yang diharamkan oleh syariat. Dan penyebab terlarangnya sebuah transaksi menurut syariat dikarenakan adanya faktor haram zatnya, haram selain zatnya, dan tidak sah. Haram zatnya disebabkan oleh objek transaksinya yang haram, haram selain zatnya didasarkan bahwa setiap transaksi haruslah memiliki prinsip kerelaan atau kedua belah pihak yang sama-sama ridho terhadap terjadinya suatu transaksi sehingga tidak akan terjadi *tadlis* yaitu penipuan. Haram selain zatnya dalam praktek kegiatan perekonomian karena melanggar beberapa hal berikut, yaitu : *gharar*, *bai'najasy*, *riba*, *maysir*, *riswah*. Selain itu adanya dukungan dari Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) tahun 2003 bahwa bunga tidak sesuai dengan syariat islam.

3) Faktor Pelayanan

Menurut Ruslan (2005 : 275) dalam konsep *service of excellent* ada empat pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, sehingga apabila salah satu tidak terpenuhi maka pelayanan atau jasa yang diberikan dinilai tidak baik. Agar nasabah mendapat pelayanan yang baik maka pihak bank harus memiliki konsep tersebut,

dengan cara tingkah laku yang sopan, santun, ramah, dan informasi yang diberikan harus jelas dan tepat. Dalam bermuamalah pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, dimana seperti yang diungkapkan dalam Al-Qur'an (AL-Maidah :1):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُم بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ
غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.

Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”

Hal- hal yang berkaitan dengan kualitas layanan tersebut memang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah agar nasabah perbankan syariah tetap setia menggunakan layanan perbankan syariah. Sehingga pelayanan yang ramah, sopan, santun, dan penggunaan fasilitas yang mudah tentunya dapat menjadi pertimbangan nasabah memilih KPR Syariah di bank syariah.

H. PENELITIAN YANG RELEVAN

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

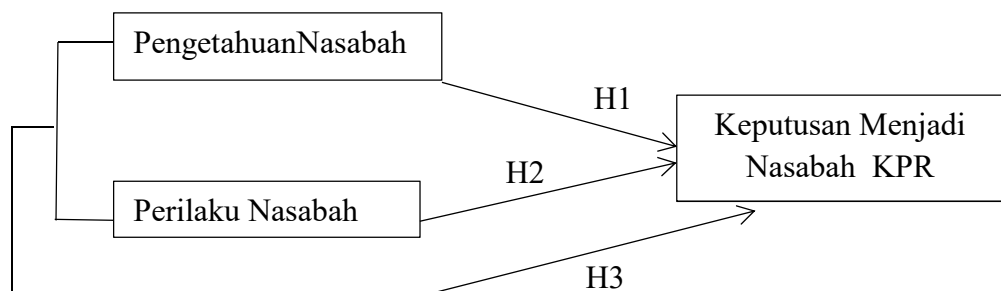
Judul, Peneliti, Tahun Terbit	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
Zilfania zannuba (2018), Pengaruh periklanan promosi penjualan, publisitas, penjualan personal terhadap keputusan pembelian produk KPR syariah.	Pengaruh periklanan promosi penjualan, publisitas penjualan personal	Kuantitatif	terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Variabel Periklanan (X1), Promosi Penjualan (X2), Publisitas (X3), dan Penjualan Personal (X4) terhadap Keputusan Pembelian (Y).
Eko Yuliawan (2011), Pengaruh pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah cabang Bandung.	Pengaruh pengetahuan konsumen, keputusan menjadi nasabah	kuantitatif	Pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan konsumen sebesar 44,8% sedangkan sisanya 55,2% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti
Hidayah dan Sanfi Nur (2021) pengaruh perilaku nasabah terhadap keputusan nasabah dalam pembelian kredit di PT BPR Arismentari Ayu.	pengaruh perilaku	Kuantitatif	Pengaruh perilaku berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dengan menggunakan angka signifikansi (tingkat signifikansi 95%), hasil uji t dengan melihat angka signifikansi menunjukkan nilai sig. Sebesar 0,002 < alpha 0,05 Maka menunjukkan bahwa pengaruh perilaku berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Okky Adhitya Wicaksana (2001), Pengaruh sikap dan perilaku nasabah terhadap keputusan menabung di bank bpr bkk ungaran	pengaruh sikap, dan perilaku nasabah, keputusan nasabah	Kuantitatif	Pengaruh pendapatan (X1) terhadap perilaku (X3) nyata pada taraf 72,1% dengan kontribusi sebesar 0,2% serta mempunyai derajat keeratan sebesar 5,4% hal ini menunjukkan bahwa perilaku nasabah dalam menabung tidak ditentukan oleh pendapatan, akan tetapi ditentukan oleh variabel lainnya diluar pendapatan.
Astika Jabbar (2022), pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah. studi masyarakat muslim kota palopo	Pengaruh pengetahuan, keputusan nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah, hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} = 8,620$. Sedangkan $t_{tabel} = 1,660$ dengan nilai signifikansi $= 0,00 < 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah.

I. KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan rumusan masalah serta landasan teori dan tinjauan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan

Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah KPR di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng”. Rumusan masalahnya: (1) Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng? (2) Apakah perilaku berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng? (3) Apakah pengetahuan dan perilaku secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KPR di BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng?. Berikut ini kemudian kerangka berfikir penelitian dengan judul penelitian diatas.



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Sumber: Data diolah (2023)

J. HIPOTESIS

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang masih bersifat penduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

Ho₁ = Tidak terdapat pengaruh secara signifikan Pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah.

- H₁ = Terdapat pengaruh secara signifikan Pengetahuan nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah
- H₀₂ = Tidak terdapat pengaruh secara signifikan Perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah
- H₂ = Terdapat pengaruh secara signifikan Perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah
- H₀₃ = Tidak terdapat pengaruh secara simultan pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah
- H₃ = Terdapat pengaruh secara simultan pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah KPR Syariah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Yaitu antara Pengaruh pengetahuan dan perilaku nasabah yang keberadaannya berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah (KPR) pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng.

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018: 80). Totalitas dari objek dan subjek peneliti tentunya yang memiliki hubungan atau memenuhi syarat tertentu dengan masalah yang akan dipecahkan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan produk pembiayaan rumah atau (KPR) di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sebanyak 60 orang nasabah.

b. Sampel

Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel Menurut Sugiyono (2017:85).

Dalam penelitian ini karena jumlah populasinya sedikit (terbatas) sehingga tidak memungkinkan untuk menentukan sampel, sehingga peneliti mengambil jumlah sampel sama dengan jumlah populasi atau disebut dengan sensus yaitu nasabah pengguna layanan produk pembiayaan rumah atau KPR pada Bank BTN Syariah kantor cabang pembantu syariah ulee kareng ada sebanyak 60 orang Nasabah.

C. Instrumen Penelitian dan Pengembangannya

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian, maka instrumen harus diuji cobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian. Uji instrumen dilakukan dengan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan sesuatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jika validitas yang di dapat semakin tinggi maka uji tersebut akan semakin mengenai sasaran dan menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Penguji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur atau menguji apakah suatu instrumen mengukur konstruksi sesuai dengan yang diharapkan peneliti yang selanjutnya dapat diuji *convergent* dan *discriminate validity* yang dikembangkan validasi *convergent* dapat dinilai dan model ukuran yang dikembangkan dalam penelitian dengan menentukan apakah setiap indikator yang diestima secara valid dapat diukur dimensi dari konsep yang di ujinya. Sedangkan validasi deskriminasi dilakukan untuk menguji apakah

dua atau lebih konstruk atau faktor yang diuji berbeda dan masing-masing merupakan sebuah konstruk bebas pada penelitian ini, pengujian validasi akan menggunakan korelasi person. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai *person correlation* lebih besar dari 0,6 ($PC \geq 0,6$), dengan tingkat signifikansi α lebih besar 0,05 ($\alpha > 0,05$). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan SPSS.

b. Uji Realibilitas

Suharsimi Arikunto, (2010) realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan secara *eksternal* maupun *internal*. Realibilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Realibilitas mencakup dua hal utama yaitu stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran, stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun. Kesetabilan ukuran dapat membuktikan kebaikan (*goodness*) sebuah ukuran dalam mengukur sebuah konsep. Pengujian realibilitas akan menggunakan *koefisien alpha crumbach's alpha*. Jika nilainya diatas 0,60 maka dapat dikatakan reliable (handal).

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Angket

Metode angket adalah suatu metode penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum atau orang banyak, dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau respon.

Skala pengukuran yang digunakan di dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* memerlukan seorang responden untuk mengindikasikan derajat setuju atau tidak setuju dengan sebuah varietas pernyataan yang berhubungan dengan perilaku atau objek. Dalam skala ini angka-angka digunakan untuk membuat peringkat objek dan menunjukkan nilai pada atribut yang diukur. Skala *Likert* yang digunakan terdiri dari 5 poin, yaitu dari skala 5 (sangat setuju) sampai dengan skala 1 (sangat tidak setuju).

Kuesioner ini menggunakan Skala *Likert* untuk pertanyaan inti yang memiliki penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert (Bobot Nilai Setiap Pertanyaan)

Pengetahuan Masyarakat	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data Diolah 2023

2. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang diperlukan seperti jumlah nasabah, jumlah pegawai, struktur organisasi, buku tabungan, sejarah bank dan data-data lain yang menunjang penelitian.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

X₁ = Pengetahuan

X₂ = Perilaku

b₁ dan b₂ = Koefesien

a = Konstanta

e = *error term*

2. Pengujian Hipotesis

1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan yang penting dilakukan dalam proses analisis regresi. Apabila tidak terdapat gejala asumsi klasik diharapkan dapat dihasilkan model regresi yang handal sesuai dengan kaidah BLUE (*Best Liner Unbiased Estimator*), yang menghasilkan model regresi sebagai penaksir (Bawono, 2006:115).

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang telah terkumpul. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi software SPSS *for windows* dengan perumusan sebagai berikut :

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_a = Data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$ terima H_a jika nilai *Sig.* (probabilitas) $\geq \alpha$ dan tolak dalam hal lainnya.

b) Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi linear jika varian tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas.

c) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas artinya antar variabel independent yang terdapat dalam model regresi linier memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna di tandai oleh koefisien korelasi yang tinggi hingga mendekati 1. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas menurut Purnomo (2017: 116) dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolrencae* lebih dari 0,1 maka di nyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

2) Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013: 98) Uji statistik *Ttest* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria dalam menentukan uji *Ttest* adalah ketika $\text{sig.} > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013: 99). Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau sendiri, dengan tingkat kepercayaan tertentu (Bawono, 2006: 89). Langkah-langkah uji ini sebagai berikut:

- 1) Menentukan Hipotesis $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. $H_0 : \beta = 1$, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Menentukan Ttabel Untuk menentukan t tabel dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan $(dk) = n - 1 - k$.

Dimana n adalah jumlah data.

3) Pengambilan Keputusan Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_1 ditolak.

Artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H_1 : terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah kpr syariah

H_2 : terdapat pengaruh perilaku terhadap keputusan menjadi menjadi nasabah kpr syariah

3) Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013: 98). Uji Ftest dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat (Bawono, 2006:91). Adapun langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis, menentukan F tabel, mencari F hitung, pengambilan keputusan.

- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 3) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H3 : terdapat pengaruh secara simultan antara pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2013: 97). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel independen ($X_{1,2,3,4}$) mempengaruhi variabel dependen (Y), atau sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Bawono, 2006: 92). Ciri-ciri nilai Koefisien Determinasi (R^2) yaitu:

- 1) Besar nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1 atau ($0 \leq R^2 \leq 1$).
- 2) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

- 3) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independent dengan variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Sejarah Berdirinya PT Bank BTN Syariah

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat, belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS) ini juga untuk

memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Mengenai pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah (UUS) didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah. Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT BTN dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Yang pada saat bersamaan Dirut Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTN Syariah. Pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah

KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

2. Lokasi PT Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng

PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. KCPS Ulee Kareng Banda Aceh memiliki alamat yang strategis dan mudah di jangkau. PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. KCPS Ulee Kareng Banda Aceh terletak pada JL. Teuku Iskandar, Lamteh, Kec.Ulee Kareng, Kota Banda Aceh.

3. Visi dan Misi PT Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng

a. Visi Bank BTN Syariah

Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

b. Misi Bank BTN Syariah

- a) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- b) Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- c) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah

sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.

- d) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

4. Susunan Organisasi PT Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng

Susunan Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk. KCPS Ulee Kareng.

Keterangan:

SUB Breanch Head : Hendri Azmi

Financing Support : Sri Rahayu

Operational : Sri Rahayu

Teller : Nura Safira

Customer Service : Dian Febrina Putri

Security : Egi Warman

Cleaning Service : Diki Anggara

5. Produk pembiayaan

1) Produk Pembiayaan KPR BTN Syariah

Yaitu pembiayaan untuk pembelian rumah berdasarkan prinsip murabahah sebesar harga beli ditambah margin yang telah disepakati kedua belah pihak.

2) Pembiayaan *Istishna* BTN Syariah

Yaitu sistem pembiayaan syariah dimana BTN Syariah akan memesan barang atau membangun sesuai dengan pesanan dan pembayaran angsuran.

3) Pembiayaan Multiguna BTN Syariah

Yaitu pembiayaan yang diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor berdasarkan prinsip murabahah sebesar harga beli ditambah margin yang disepakati kedua belah pihak. Pembayaran dapat dilakukan dengan caramengangsur sesuai dengan kesepakatan.

4) Pembiayaan *Musyarakah* kontruksi BTN Syariah

Yaitu pembiayaan usaha dengan prinsip bagi hasil yang porsinya disesuaikan dengan porsi penyertaan. Pembiayaan ini dapat disalurkan untuk berbagai jenis usaha kontruksi perumahan, perdagangan, pertanian, jasa, dan lain-lain.

5) Pembiayaan *Mudharabah* Modal Kerja

Yaitu penyediaan dana oleh Bank BTN Syariah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha Nasabah.

B. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

1) Tingkat Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Tingkat Jenis Kelamin Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee
Kareng Banda Aceh

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – Laki	29	48,3
	Perempuan	31	51,7
	Total	60	100,0

Sumber: Data Primer (diolah) 2023

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa dari 60 jumlah Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh yang terdata, sebagian besar atau 51,7% berjenis kelamin Perempuan, hanya 48,3% yang berjenis kelamin Laki-Laki.

2) Usia Responden

Tabel 4.2
Tingkat Usia Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	21 – 30 Tahun	51,7
	31 – 40 Tahun	43,3
	41 – 50 Tahun	3,3
	>50 Tahun	1,7
	Total	100,0

Sumber : Data Primer (Diolah) 2023

Tabel 4.2, menjelaskan bahwa dari 60 jumlah Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh yang terdata, sebagian besar atau 51,7% dari jumlah nasabah berumur antara 21-30 tahun. kemudian juga diikuti dengan umur 31-40 tahun dengan jumlah nasabah sebanyak 43,3%. Dan 3,3% jumlah nasabah berumur antara 41-50 tahun. Dan ada 1,7% dari jumlah nasabah yang terdata dengan umur >50 tahun.

3) Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Nasabah pada Bank KB Bukopin Syariah Banda Aceh

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendidikan	SMA	10,0
	SARJANA	70,0
	LAINYA	20,0
	Total	100,0

Sumber : Data Primer (Diolah) 2023

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari 60 jumlah nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh yang terdata, sebagian besar atau 10,0% dari jumlah nasabah dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat. Ada 70,0% dari jumlah nasabah dengan lulusan Sarjana. Selebihnya 20,0% Pada lulusan Lainnya.

4) Tingkat Status Pernikahan Responden

Tabel 4.4

Tingkat Status Pernikahan Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Status Pernikahan	Menikah	24
	Belum Menikah	36
	Total	60
		100,0

Sumber : Data Primer (Diolah) 2023

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa dari 60 jumlah nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh, sebagian atau 40,0% yang sudah menikah dan 60,0% belum menikah.

5) Tingkat Pendapatan Responden

Tabel 4.5

Tingkat Pendapatan Nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendapatan	1.000.000 – 3.000.000	27
	3.000.000 – 5.000.000	27
	> 5.000.000	6
	Total	60
		100,0

Sumber : Data Primer (Diolah) 2023

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa dari 60 jumlah nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh yang terdata, sebagian besar atau 45,0% dari jumlah nasabah dengan tingkat pendapatan 1.000.000-3.000.000. Ada 45,0%

dari jumlah nasabah dengan pendapatan 3.000.000-5.000.000. Selebihnya 10,0% Pada pendapatan >5.000.000.

2. Pengujian dan Analisis Data

Uji validitas dilakukan untuk menguji sah atau valid tidaknya item pertanyaan pada variabel nilai keputusan nasabah, pengetahuan nasabah, dan perilaku nasabah. Dengan menggunakan responden sebanyak 60 nasabah. Item pernyataan akan terbukti valid jika nilai dari $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada tabel correlation, sedangkan nilai r_{tabel} dari *degree of freedom* (df) = $n - k - 1$. Maka (df) = $60 - 2 - 1 = 57$, tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$ atau 95% dan $r_{tabel} = 0,266$. Pada penelitian ini, semua butir pernyataan yang mewakili variabel keputusan nasabah, pengetahuan nasabah, dan perilaku nasabah dinyatakan valid dengan nilai $r_{tabel} > 0,266$ atau nilai probabilitasnya $< 0,05$. Hasil statistik pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

No Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (n=60)	Keterangan
1 A1	0,627	0,266	Valid
2 A2	0,724	0,266	Valid
3 A3	0,688	0,266	Valid
4 A4	0,636	0,266	Valid
5 A5	0,770	0,266	Valid
6 A6	0,813	0,266	Valid
7 A7	0,851	0,266	Valid
8 A8	0,596	0,266	Valid
9 A9	0,790	0,266	Valid

Sumber : Output SPSS (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukan bahwa seluruh item pernyataan valid karena probabilitas $< 0,05$. Kesimpulannya, seluruh item pernyataan dalam instrumen Keputusan Nasabah adalah valid.

Tabel 4.7
Hasil uji Validitas Pengetahuan Nasabah (X1)

No Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (n=60)	Keterangan
1 B1	0,726	0,266	Valid
2 B2	0,770	0,266	Valid
3 B3	0,808	0,266	Valid
4 B4	0,820	0,266	Valid
5 B5	0,791	0,266	Valid
6 B6	0,801	0,266	Valid
7 B7	0,823	0,266	Valid
8 B8	0,865	0,266	Valid
9 B9	0,835	0,266	Valid

Sumber : Output SPSS (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukan bahwa seluruh item pernyataan valid karena probabilitas $< 0,05$. Kesimpulannya, seluruh item pernyataan dalam instrumen Pengetahuan Nasabah adalah valid.

Tabel 4.8
Hasil uji validitas Perilaku Nasabah (X2)

No Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (n=60)	Keterangan
1 C1	0,918	0,266	Valid
2 C2	0,911	0,266	Valid
3 C3	0,888	0,266	Valid
4 C4	0,891	0,266	Valid
5 C5	0,842	0,266	Valid

Sumber : Output SPSS (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukan bahwa seluruh item pernyataan valid karena probabilitas $< 0,05$. Kesimpulannya, seluruh item pernyataan dalam instrumen perilaku nasabah adalah valid.

3. Uji Realibilitas Instrumen

Suharsimi Arikunto, realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan secara *eksternal* maupun *internal*. Realibilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Realibilitas mencakup dua hal utama yaitu stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran, stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun. Kesetabilan ukuran dapat membuktikan kebaikan (*goodness*) sebuah ukuran dalam mengukur sebuah konsep. Pengujian realibilitas akan menggunakan *koefesien alpha crombach's alpha*. Jika nilainya diatas 0,60 maka dapat dikatakan *reliable* (handal).

Tabel 4.9
Hasil uji Realibilitas Variabel (Alpha)

No	Variabel	Item pernyataan	Cronbach Alpha	Batas Realibilitas	Keterangan
1	Keputusan Nasabah (Y)	9	0,885	0,60	Reliabel
2	Pengetahuan Nasabah (X1)	9	0,929	0,60	Reliabel
3	Perilaku Nasabah (X2)	5	0,933	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS 2023

Hasil uji realibilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha*, bahwa keputusan nasabah (Y) mempunyai nilai *cronbach alpha* 0,885, Pengetahuan Nasabah (X1) mempunyai nilai *cronbach alpha* 0,929, dan Perilaku Nasabah (X2) mempunyai nilai *cronbach alpha* 0,933. Artinya bahwa keseluruhan item pada variabel Keputusan Nasabah, Pengetahuan Nasabah dan Perilaku Nasabah dapat dikatakan reliabel dan layak digunakan.

Berdasarkan uji validitas dan rehabilitas tersebut, semua instrumen yang digunakan untuk mengukur tiap-tiap variabel dinyatakan valid dan reliabel. Jadi, kuesioner penelitian dapat digunakan untuk pengumpulan data. Selanjutnya, data yang diperoleh ditabulasi dan dianalisis.

4. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi

Analisis distribusi frekuensi penelitian 60 bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan melalui pemberian skor tersebut akan diperoleh angka-angka yang dapat membantu dalam memberikan gambaran apakah penilaian karyawan baik atau tidak terhadap variabel-variabel yang diteliti.

1) Distribusi Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.10
Distribusi Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Item	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Saya memiliki kebutuhan untuk menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	2	3,3	2	3,3	3	5,0	34	56,7	19	31,7	4,10
Menurut informasi yang saya dapat maka saya memantapkan pilihan saya dalam	1	1,7	1	1,7	1 2	20,0	31	51,7	15	25,0	3,97

menggunakan produk KPR Syariah Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng												
KPR Syariah memberikan manfaat yang positif dalam diri saya	1	1,7	1	1,7	9	15,0	27	45,0	22	36,7	4,13	
Saya memutuskan akan menjadi nasabah Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sampai masa yang akan datang, karena saya merasa puas menjadi nasabah pada Bank tersebut	1	1,7	1	1,7	1 1	18,3	30	50,0	17	28,3	4,02	
Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Syariah karena waktu penyelesaian transaksi cepat dan tepat	3	5,0	1	1,7	1 0	16,7	26	43,3	20	33,3	3,98	
Pengalaman yang baik dari teman saya mendorong saya untuk menggunakan produk KPR	3	5,0	4	6,7	6	10,0	27	45,0	20	33,3	3,95	
Keluarga mempengaruhi saya dalam melakukan keputusan pembelian KPR Syariah	2	3,3	2	3,3	8	13,3	31	51,7	17	28,3	3,98	
Orang-orang di sekitar saya mempengaruhi saya untuk melakukan pembelian produk KPR Syariah	1	1,7	4	6,7	1 2	20,0	24	40,0	19	31,7	3,93	
KPR Syariah merupakan produk yang sesuai dengan status sosial saya	1	1,7	3	5,0	1 1	18,3	22	36,7	23	38,3	4,05	
Rerata											4,46 7	

Sumber : Output SPSS 2023

Berdasarkan Informasi pada tabel 4.10 diketahui keputusan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh puas, dapat dilihat dari pernyataan Saya memiliki kebutuhan untuk menjadi nasabah di Bank BTN Syariah

KCPS Ulee Kareng (Y1) 2 Responden 3,3% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 3 responden 5,0% menjawab kurang setuju, 34 responden 56,7% menjawab setuju dan 19 responden 31,7% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataann Menurut informasi yang saya dapat maka saya memantapkan pilihan saya dalam menggunakan produk KPR Syariah Bank BTN Syariah KCPS Ulee (Y2) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 12 reponden 20,0% menjawab kurang setuju, 31 responden 51,7% menjawab setuju dan 15 responden 25,0% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan KPR Syariah memberikan manfaat yang positif dalam diri saya (Y3) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 9 reponden 15,0% menjawab kurang setuju, 27 responden 45,0% menjawab setuju dan 22 responden 36,7% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya memutuskan akan menjadi nasabah Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sampai masa yang akan datang, karena saya merasa puas menjadi nasabah pada Bank tersebut (Y4) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 11 reponden 18,3% menjawab kurang setuju, 30 responden 50,0% menjawab setuju dan 17 responden 28,3% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Syariah karena waktu penyelesaian transaksi cepat dan tepat (Y5) 3 responden 5,0% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 10 reponden 16,7% menjawab kurang setuju, 26 responden 43,3% menjawab setuju dan 20 responden 33,3% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Pengalaman yang baik dari

teman saya mendorong saya untuk menggunakan produk KPR (Y6) 3 responden 5,0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden 6,7% menjawab tidak setuju, 27 responden 45,0% menjawab kurang setuju, 20 responden 33,3% menjawab setuju. Untuk pernyataan Keluarga mempengaruhi saya dalam melakukan keputusan pembelian KPR Syariah (Y7) 2 responden 3,3% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 8 responden 13,3% menjawab kurang setuju, 31 responden 51,7% menjawab setuju dan 17 responden 28,3% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Orang-orang di sekitar saya mempengaruhi saya untuk melakukan pembelian produk KPR Syariah (Y8) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden 6,7% menjawab tidak setuju, 12 responden 20,0% menjawab kurang setuju, 24 responden 40,0% menjawab setuju dan 19 responden 31,7% menjawab sangat setuju dan untuk pernyataan KPR Syariah merupakan produk yang sesuai dengan status sosial saya (Y9) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju 3 responden 5,0% menjawab tidak setuju, 11 responden 18,3% menjawab kurang setuju, 22 responden 36,7% menjawab setuju dan 23 responden 38,3% menjawab sangat setuju. Dapat disimpulkan mengenai variabel keputusan nasabah diperoleh nilai rerata sebanyak 4,467 (4) artinya rata-rata responden menyatakan setuju untuk semua pernyataan variabel keputusan nasabah.

2) Distribusi Variabel Pengetahuan Nasabah (X1)

Tabel 4.11

Distribusi Variabel Pengetahuan Nasabah (X1)

Item	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Saya puas dengan kinerja Bank BTN Syariah KCPS ULEE KARENG	1	1,7	2	3,3	4	6,7	29	48,3	24	40,0	4,22

Pelayanan Yang diberikan cukup memuaskan nasabah	2	3,3	2	3,3	9	15,0	22	36,7	25	41,7	4,10
Pelayanan yang diberikan pihak bank BTN Syariah KCPS ulee kareng sangat baik	2	3,3	0	0,0	3	5,0	34	56,7	21	35,0	4,20
Dibanding dengan KCPS BANK BTN SYARIAH lainnya KCPS ULEE KARENG Banda Aceh lebih memuaskan	1	1,7	2	3,3	1 0	16,7	28	46,7	19	31,7	4,03
Palayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan	1	1,7	0	0	4	6,7	33	55,0	22	36,7	4,25
Saya merekomendasikan BANK BTN KCPS ULE KARENG Banda Aceh kepada kerabat dan keluarga untuk menggunakan KPR	1	1,7	1	1,7	7	11,7	27	45,0	25	40,0	4,20
Saya selalu menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	3	5,0	5	8,3	1 2	20,0	22	36,7	18	30,0	3,78
Saya merasa aman menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	1	1,7	2	3,3	5	8,3	31	51,7	21	35,0	4,15
Saya yakin keputusan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah tepat	1	1,7	2	3,3	5	8,3	28	46,7	24	40,0	4,20
Rerata											4,125

Sumber : Output SPSS 2023

Berdasarkan Informasi pada tabel 4.11 diketahui keputusan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh sangat puas, dapat dilihat dari pernyataan Saya puas dengan kinerja Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng

(X1.1) 1 Responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 4 responden 6,7% menjawab kurang setuju, 29 responden 48,3% menjawab setuju dan 24 responden 40,0% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Pelayanan Yang diberikan cukup memuaskan nasabah (X1.2) 2 responden 3,3% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 9 responden 15,0% menjawab kurang setuju, 22 responden 36,7% menjawab setuju dan 25 responden 41,7% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Pelayanan yang diberikan pihak bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng sangat baik (X1.3) 2 responden 3,3% menjawab sangat tidak setuju, 3 responden 5,0% menjawab kurang setuju, 34 responden 56,7% menjawab setuju dan 21 responden 35,0% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Dibanding dengan KCPS Bank BTN Syariah lainnya KCPS ULEE KARENG Banda Aceh lebih memuaskan (X1.4) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 10 responden 16,7% menjawab kurang setuju, 28 responden 46,7% menjawab setuju dan 19 responden 31,7% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan (X1.5) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden 6,7% menjawab kurang setuju, 33 responden 55,0% menjawab setuju dan 22 responden 36,7% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya merekomendasikan BANK BTN KCPS ULEE KARENG Banda Aceh kepada kerabat dan keluarga untuk menggunakan KPR (X1.6) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 7 responden 11,7% menjawab kurang setuju, 27 responden 45,0% menjawab setuju. Dan 24 responden 40,0% menjawab sangat setuju. Untuk

Saya selalu menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X1.7) 3 responden 5.0% menjawab sangat tidak setuju, 5 responden 8,3% menjawab tidak setuju, 12 responden 20,0% menjawab kurang setuju, 22 responden 36,7% menjawab setuju dan 18 responden 30,0% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya merasa aman menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X1.8) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 5 responden 8,3% menjawab kurang setuju, 31 responden 51,7% menjawab setuju dan 21 responden 35,0% menjawab sangat setuju dan untuk pernyataan Saya yakin keputusan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah tepat (X1.9) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 5 responden 8,3% menjawab kurang setuju, 28 responden 46,7% menjawab setuju dan 24 responden 40,0% menjawab sangat setuju. Dapat disimpulkan mengenai variabel pengetahuan nasabah diperoleh nilai rerata sebanyak 4,125 (4) artinya rata-rata responden menyatakan setuju untuk semua pernyataan variabel pengetahuan nasabah.

3) Distribusi Variabel Perilaku Nasabah (X2)

Tabel 4.12
Distribusi Variabel Perilaku Nasabah (X2)

Item	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Saya mengetahui dan paham Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	1	1,7	1	1,7	6	10,0	32	53,3	20	33,3	4,15
Saya mengetahui jenis kredit yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	1	1,7	2	3,3	3	5,0	30	50,0	24	40,0	4,23
Saya mengetahui manfaat menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	2	3,3	2	3,3	2	3,3	34	56,7	20	33,3	4,13
Saya mengetahui kelebihan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng	1	1,7	3	5,0	6	10,0	28	46,7	22	36,7	4,12
Saya mengetahui menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah terjamin	2	3,3	0	0	4	6,7	28	46,7	26	43,3	4,30
Rerata											4,186

Sumber : Output SPSS 2023

Berdasarkan Informasi pada tabel 4.12 diketahui keputusan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh sangat puas, dapat dilihat dari pernyataan Saya mengetahui dan paham Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X2.1) 1 Responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 1 responden 1,7% menjawab tidak setuju, 6 responden 10 0% menjawab kurang setuju, 32 responden 53,3% menjawab setuju,

dan 20 responden 33,3% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya mengetahui jenis kredit yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X2.2) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 3 responden 5,0% menjawab kurang setuju, 30 responden 50,0% menjawab setuju dan 24 responden 40,0% menjawab sangat setuju. Untuk pernyataan Saya mengetahui manfaat menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X2.3) 2 responden 3,3% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 2 responden 3,3% menjawab kurang setuju, 34 responden 56,7% menjawab setuju dan 20 responden 33,3 menjawab sangat setuju. Selanjutnya untuk pernyataan Saya mengetahui kelebihan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng (X2.4) 1 responden 1,7% menjawab sangat tidak setuju, 3 responden 5,0% menjawab tidak setuju, 6 responden 10,0% menjawab kurang setuju, 28 responden 46,7% menjawab setuju, dan 22 responden 36,7% menjawab sangat setuju. Selanjutnya pernyataan Saya mengetahui menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah terjamin (X2.5) 2 responden 3,3% menjawab tidak setuju, 4 responden 6,7% menjawab kurang setuju, 28 responden 46,7% menjawab setuju. 26 responden 43,3% menjawab sangat setuju. Dapat disimpulkan mengenai variabel perilaku nasabah diperoleh nilai rerata sebanyak 4,186 (4) artinya rata-rata responden menyatakan setuju untuk semua pernyataan variabel perilaku nasabah.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda antara Kepemimpinan (X1), Beban Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) dengan dibantu program statistic SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linear Berganda Coefficient

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,188	3,133		2,294	0,025
Pengetahuan (X1)	0,384	0,119	0,404	3,234	0,002
Perilaku (X2)	0,701	0,204	0,429	3,437	0,001

Sumber : Output SPSS 2023

Berdasarkan pada tabel 4.13 coefficient diperoleh nilai α sebesar 7,188 dan nilai β variabel X1 sebesar 0,384 dan β variabel X2 sebesar 0,701. Selain tabel diatas juga dapat diperoleh persamaan linear sebagai berikut

$$Y = 7,188 + 0,384X1 + 0,701X2$$

Persamaan regresi linier di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut :

1. Koefisien Regresi (β)

- a) Dalam penelitian ini konstanta adalah 7,188 artinya bila mana Pengetahuan nasabah (X1) dan Perilaku nasabah (X2) dianggap konstan, maka keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh, adalah sebesar 7,188 pada satuan skala likert.
- b) Nilai koefisien regresi Pengetahuan nasabah (X1) sebesar 0,384. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel pengetahuan nasabah secara relatif akan meningkatkan keputusan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah KCPS

Ulee Kareng Banda Aceh sebesar 38,4% dengan asumsi variabel perilaku nasabah (X2) dianggap konstan.

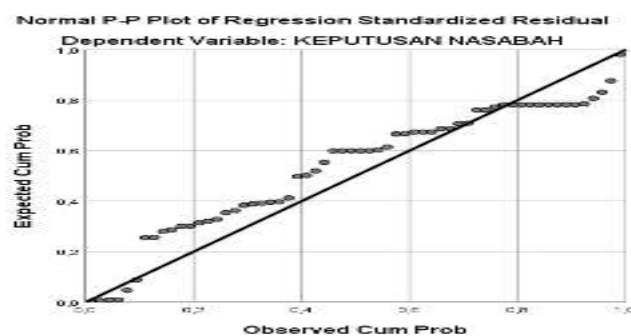
- c) Nilai koefisien regresi perilaku nasabah (X2) sebesar 0,701 artinya setiap 100% perubahan dalam variabel perilaku nasabah secara relatif akan meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh sebesar 70,1% dengan asumsi variabel pengetahuan nasabah (X1) dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat diketahui bahwa dari kedua variabel yang diteliti, ternyata variabel perilaku nasabah mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan keputusan nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh sebesar 70,1%.

6. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan di deteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS, Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseputar garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut :

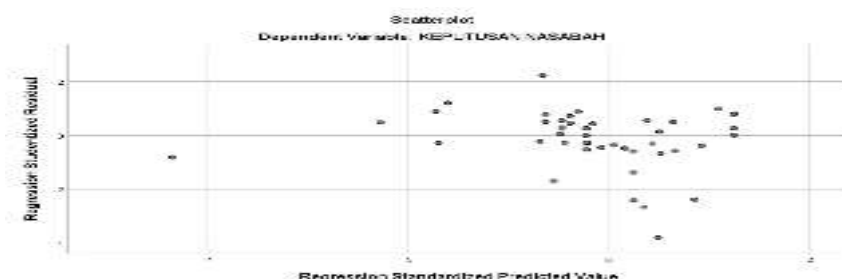


Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas, Sumber SPSS 2023

Berdasarkan gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “jika data menyebar disekitar garis diagonal dengan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan nasabah berdasarkan masukan variabel independen.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas data dalam penelitian menggunakan alat SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada *Scatterplot*, dimana hasilnya dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasitisitas, Sumber SPSS 2023

Berdasarkan gambar 4.2 uji heterokedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk uji moltikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Variance inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Pengetahuan (X1)	0,443	2,258	Non Multikolinearitas
Perilaku (X2)	0,443	2,258	Non Multikolinearitas

Sumber : Hasil penelitian (data diolah), 2023

Dari tabel 4.14 diatas dapat menunjukan bahwa variabel independen memiliki nilai *tolerance* yang kurang dari 0,10 berarti lebih korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama bahwa variabel independen memiliki VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

7. Pengujian Hipotesis

1) Uji Parsial (T)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (Kepemimpinan dan Beban Kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) dengan menggunakan uji parsial (uji t). Hasil uji t ditunjukkan pada tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Parsial (T)

Model	Coefficient	
	T	Sig.
Constant	2,294	0,025
Pengetahuan Nasabah	3,234	0,002
Perilaku Nasabah	3,437	0,001

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan pengaruh secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh pengetahuan (X1) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji t memperlihatkan untuk variabel pengetahuan adalah sebesar $3,234 > 2,002$ dengan tingkat signifikan $0,002 < 0,05$. Nilai t-tabel pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka sebesar 2,002. Karena nilai t-hitung variabel pengetahuan lebih besar bila dibandingkan dengan t-tabel, maka H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh. Tingkat signifikan 5%.

2. Pada variabel perilaku nasabah (X2) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji t memperlihatkan untuk variabel perilaku nasabah adalah sebesar $0,001 < 2,002$, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya variabel perilaku nasabah (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) pada PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh, tingkat signifikan 5%. Maka semakin baik perilaku nasabah (X2), maka semakin tinggi keputusan menjadi nasabah (Y).

2) Uji Simultan (F)

Untuk menguji pengaruh pengetahuan nasabah (X1) dan perilaku nasabah (X2) secara serempak terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh, digunakan uji statistik F (Uji F). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji serempak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
Regression	1316,726	2	658,363	43,867	,000 ^b
Residual	855,457	57	15,008		
Total	2172,183	59			

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasarkan dari hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 43,867, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 3,162. Hal ini memperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi 0.000. Dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa menerima hipotesis alternatif (H_a) dan

menolak hipotesis nol (H_0), dengan demikian hipotesis terbukti bahwa secara serempak pengetahuan nasabah dan perilaku nasabah berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil output SPSS regresi linear berganda juga didapat koefisien determinan yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Untuk melihat besarnya hubungan dan besarnya pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17
Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,606	,592	3,874

Sumber : Ouput SPSS (2023)

a. Koefisien Diterminan (*Adjusted R Square*)

Dari hasil out put SPSS diatas, koefisien determinasi (R) yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,592 (nilai ini diambil pada tabel 4.17 adalah nilai adjused R square karena menggunakan 2 variabel) artinya bahwa sebesar 59,2% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam variabel pengetahuan nasabah (X1) dan perilaku nasabah (X2). Sedangkan selebihnya sebesar 40,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar 2 variabel.

8. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil uji F dan uji T pada pengujian hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng Banda Aceh. Pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka sebesar 2,002. Hasil penelitian pertama ini sejalan dengan hasil Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astika Jabbar (2022), hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah yaitu di peroleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,431 atau 43,1% dengan nilai signifikan pengetahuan sebesar $0,00 < 0,05$.

Hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa Perilaku nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayah dan Sanfi Nur (2021), perilaku berpengaruh terhadap keputusan nasabah Dengan menggunakan angka signifikansi (tingkat signifikansi 95%), hasil uji t dengan melihat angka signifikansi menunjukan nilai sig. Sebesar $0,002 < \alpha$ 0,05 Maka menunjukan bahwa perilaku berpengaruh terhadap keputusan nasabah

Hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan nasabah dan perilaku nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. Uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 43,867, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 3,162 hal ini memperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi 0.000. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan

oleh Dedi Suselo, (2024), yang diketahui bahwa pengetahuan nasabah dan perilaku nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk Tabungan Simpel (Simpanan Pelajar) di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan dan perilaku nasabah terhadap keputusan menjadi nasabah kredit pemilikan rumah (KPR) syariah di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. dengan tingkat signifikan $0,002 < 0,05$. Nilai t-tabel pada tingkat keyakinan 95% menunjukkan angka sebesar 2,002. Dan nilai t hitung 3,324 karena nilai t-hitung variabel pengetahuan lebih besar bila dibandingkan dengan t-tabel, maka H_0 ditolak H_a diterima.
2. Perilaku nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. Dengan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 2,002$, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya variabel perilaku nasabah (X_2) berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng.
3. Pengetahuan nasabah dan perilaku nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah PT. Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng. Diperoleh F_{hitung} sebesar 43,867, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 3,162. Hal ini memperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi 0.000.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pihak Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng dapat meningkatkan promosi kepada masyarakat tentang produk KPR Syariah dengan bahasa yang lugas serta mudah dipahami orang awam.
2. Bagi PT Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng lebih mampu untuk meningkatkan motivasi yang ada pada seseorang, sehingga akan mewujudkan tingkah laku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan dalam melakukan keputusan pembelian.
3. Bagi PT Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng lebih mampu memberikan pengetahuan yang baik serta juga kesyariahannya kepada masyarakat sekitar, agar pengetahuan masyarakat tentang produk dan kesyariahan menjadi lebih baik. Sehingga keputusan nasabah yang mengambil Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad Tanzeh, (2011) Pengantar Metode Penelitian Praktis, Yogyakarta:Teras
- Adiwarman, A. Karim. (2011), “*Analisa Fiqih dan Keuangan*”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Ascarya, (2007) *Akad Dan Produk Bank Syariah* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Andri Soemitra, (2009) *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana.
- Burhan, (1996), Metode Penelitian Hukum “*Ciri-Ciri Perilaku Konsumen Dalam Islam*”, Jakarta, Rineka Cipta.
- Bawono,(2006), *Multivariate Analysis “Pengujian Asumsi Klasik”*. STAIN Salatiga Press.
- Departemen Agama Republik Indonesia, (2015) Al-Qur’an Dan Terjemahan Bandung: CV Penerbit J-ART,
- Departemen Agama Republik Indonesia,(2015) Al-Qur'an dan Terjemah (Bandung: CV Penerbit J-ART,)
- Ibnu Hadjar (1999), *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam Pendidikan*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada,).
- Ismail Nawawi, (2007), *perilaku administrasi, paradigma, konsep, teori dan pengantar praktek manajemen* (Surabaya : IITS Press)
- J.F Engel, (2005), *perilaku konsumen* (Binarupa Aksara, Jakarta,edisi keenam jilid I)
- Kartini Kartono (1986) , *Pegangan Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Alumni Bandung,)
- Kotler, (2009), *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Edisi 13, Jilid I, Erlangga)
- Mia Lasmi Wardiah, (2013) *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung, CV Pustaka Setia,).
- Mannan, (1993), *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raju Grafindo persada).

- Muhammad, (2005) *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN).
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Cet. I, Jakarta: Rajawali Pers,)
- Philip Kotler, (2000), *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo)
- Philip Kotler, (2004), *Marketing Management (The Millenium Edition, Engliwood Clifffd, New Jersey: Prantice Hall)*
- Rachmadi Usman, (2012). *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta, Sinar Geafika,).
- Russian, (2005), *Management Public Relations* (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Simamora, (2008), *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama)
- Soeharno, (2007). *Ekonomi Manajerial*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono, (1999) “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: CV Alfabeta).
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. (Cet. 20, Bandung: Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Syafi“i Antonio. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani).
- Sumarwan, (2016), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Cetakan 3 (Edisi 2, 2016)*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Sri Sudiarti, (2018). *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Medan: FEBI UINSU Press).
- Sunarto. (2006). *Manajemen Pemasaran 2 Seri Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Yogyakarta : UST PRESS YOGYAKARTA).
- Tim PPS IBI, (2003) *Konsep Produk Dan Implementasi Operasional Bank Syariah* (Jakarta: Djambatan).

Thomas, (2001), *“Islamic Home Mortgage Financing” Annual Meeting*, Chicago.

Hani Handoko dan Basu Swasta, (2000) *Manajemen Pemasaran Analisis Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPPE).

Yogaswara, (2010), potensi lembaga keuangan syariah mikro dalam skema pembiayaan perumahan secara syariah (IBFI Trisakti: Jakarta)

Artikel dalam Jurnal

Adi Yahya, dalam jurnal ilmiahnya, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih kredit pemilikan rumah (kpr) syariah*.

Greenberg dan Baron, (2003), dalam sunyoto dan burhanudin (2001), *“Pengambilan Keputusan / decision making”*

Kharisma Faundri, (2012), dan Alfi Maulikhan (2005), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan, Karakteristik KPR Syariah*.

Harun Al Rasyid1 , Agus Tri Indah. (2008). *Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan*(Vol. XVI No)

Long-Yi Lin & Chun-Shuo Chen. *The Influence Of The Country-of-Origin Image, Product Knowledge and Product Involvement On Consumer Purchase Decisions: An Empirical Study Of Insurance and Catering Services In Taiwan*, Journal of Consumer Marketing, vol. 23, No.5.

Muhammad Ridlo, (2019). *Leadership Influence, Discipline and Career Development On Work Satisfaction Impact On Work Productivity Of Employees* (Study at Employees in PT. Gratia Husada Farma)', Journal of Management, 5.5.

Mohammad (2002), *“Managemen Bank Syariah”* (Vol. 1, No,XVI)

Nurdin, N., & Yusuf, K. (2020). *Knowledge management lifecycle in Islamic bank: the case of syariah banks in Indonesia*. International Journal of Knowledge Management Studies, 11, 59-80.

Qusnul Dyah Novitasari Roziana Ainul Hidayati *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Rumah Pt. Bank Tabungan Negara Cabang Gresik* Jurnal Mahasiswa Manajemen, (Volume 01 Nomor 01 Tahun 2020).

Veithzal Rival Dan Arviyan Arifin, (2010), *Islamic Banking, Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Volume 11, Nomor 2, mei 2010)

Wigawati, (2011), *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (volume, 0, No.01, JUNI).

Wahyuningsih & Dkk, (2014), *Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah* (Volume 1, No. 01, Maret).

Skripsi/Tesis/Disertasi

Atika Jabbar (2022), *Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syariah* (studi masyarakat muslim di kota palopo). Skripsi studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis fakultas agama islam negeri palopo.

Erlina, Ririn (2022) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui citra perusahaan dan kepuasan nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah Banda Aceh)*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Ghozali, Imam, (2013), *Aplikasi Analisa Multivariat* (Dengan Program SPSS, Semarang : Universitas Diponegoro)

Hidayah, Sanfi Nur (2021) *pengaruh prilaku terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian kredit* (di PT BPR Arismentari Ayu)

Masturoh, Masturoh (2019) *strategi pemasaran pembiayaan kredit pemilikan rumah (kpr) syariah di bank tabungan negara (btn) syariah kantor cabang pembantu (kcp) ciputat tangerang selatan*. Skripsi thesis, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Salim Muhamad , *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kreditor dalam Memilih KPR Syariah*, (Salatiga: Skripsi, 2009)

Syafril, Pajar. (2019). *pengaruh produk pembiayaan kredit pemilikan rumah (kpr) terhadap kepuasan nasabah pada bank dki syariah kcp matraman*,(Jakarta: Skripsi)

Laman Web

Artikel resmi BTN dalam www.brisyariah.co.id.

Referensi : <https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275.html>

tafsirweb.com/1885-surat-al-maidah-ayat-1.html.

Undang-Undang

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 20/PRT/M, (2014). Tentang Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan Dalam Rangka Perolehan Rumah Melalui KPR Sejahtera Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah.

Fatwa DSN-MUI NO: 06/DSN-MUI/IV/2000 *Tentang Akad Istisna.*

Fatwa DSN-MUI NO: 04/DSN-MUI/IV/2000 *Tentang Akad Murabahah.*

LAMPIRAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	31	51,7	51,7	51,7
	31-40	26	43,3	43,3	95,0
	41-50	2	3,3	3,3	98,3
	50	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.000.000 – 3.000.000	27	45,0	45,0	45,0
	3.000.000 – 5.000.000	27	45,0	45,0	90,0
	5.000.000	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	6	10,0	10,0	10,0
	SARJANA	42	70,0	70,0	80,0
	LAINNYA	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	48,3	48,3	48,3
	2	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DISTRIBUSI STATISTIK VARIABEL

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	60	1	5	4,22	,846
X1.2	60	1	5	4,10	1,003
X1.3	60	1	5	4,20	,819
X1.4	60	1	5	4,03	,882
X1.5	60	1	5	4,25	,728
X1.6	60	1	5	4,20	,840
X1.7	60	1	5	3,78	1,121
X1.8	60	1	5	4,15	,840
X1.9	60	1	5	4,20	,860
X2.1	60	1	5	4,15	,799
X2.2	60	1	5	4,23	,831
X2.3	60	1	5	4,13	,892
X2.4	60	1	5	4,12	,904
X2.5	60	2	5	4,30	,743
Y.1	60	1	5	4,10	,896
Y.2	60	1	5	3,97	,823
Y.3	60	1	5	4,13	,853
Y.4	60	1	5	4,02	,833
Y.5	60	1	5	3,98	1,017
Y.6	60	1	5	3,95	1,080
Y.7	60	1	5	3,98	,930
Y.8	60	1	5	3,93	,972
Y.9	60	1	5	4,05	,964
Valid N (listwise)	60				

DISTRIBUSI VARIABEL X1 (PENGETAHUAN)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	2	3,3	3,3	5,0
	KS	4	6,7	6,7	11,7
	S	29	48,3	48,3	60,0
	SS	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3,3	3,3	3,3
	ST	2	3,3	3,3	6,7
	KS	9	15,0	15,0	21,7
	S	22	36,7	36,7	58,3
	SS	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3,3	3,3	3,3
	KS	3	5,0	5,0	8,3
	S	34	56,7	56,7	65,0
	SS	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	ST	2	3,3	3,3	5,0
	KS	10	16,7	16,7	21,7
	S	28	46,7	46,7	68,3
	SS	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7

	KS	4	6,7	6,7	8,3
	S	33	55,0	55,0	63,3
	SS	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,3
	KS	7	11,7	11,7	15,0
	S	27	45,0	45,0	60,0
	SS	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	5	8,3	8,3	13,3
	KS	12	20,0	20,0	33,3
	S	22	36,7	36,7	70,0
	SS	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	2	3,3	3,3	5,0
	KS	5	8,3	8,3	13,3
	S	31	51,7	51,7	65,0
	SS	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7

	TS	2	3,3	3,3	5,0
	KS	5	8,3	8,3	13,3
	S	28	46,7	46,7	60,0
	SS	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DISTIBUSI VARIABEL X2 (PERILAKU NASABAH)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,3
	KS	6	10,0	10,0	13,3
	S	32	53,3	53,3	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	2	3,3	3,3	5,0
	KS	3	5,0	5,0	10,0
	S	30	50,0	50,0	60,0
	SS	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3,3	3,3	3,3
	TS	2	3,3	3,3	6,7
	KS	2	3,3	3,3	10,0
	S	34	56,7	56,7	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	3	5,0	5,0	6,7
	KS	6	10,0	10,0	16,7
	S	28	46,7	46,7	63,3
	SS	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3,3	3,3	3,3
	KS	4	6,7	6,7	10,0
	S	28	46,7	46,7	56,7
	SS	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

DISTRIBUSI VARIABEL Y (KEPUTUSAN NASABAH)**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3,3	3,3	3,3
	TS	2	3,3	3,3	6,7
	KS	3	5,0	5,0	11,7
	S	34	56,7	56,7	68,3
	SS	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,3
	KS	12	20,0	20,0	23,3
	S	31	51,7	51,7	75,0
	SS	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,3
	KS	9	15,0	15,0	18,3
	S	27	45,0	45,0	63,3
	SS	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	1	1,7	1,7	3,3
	KS	11	18,3	18,3	21,7
	S	30	50,0	50,0	71,7
	SS	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	1	1,7	1,7	6,7
	KS	10	16,7	16,7	23,3
	S	26	43,3	43,3	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	5,0	5,0	5,0
	TS	4	6,7	6,7	11,7
	KS	6	10,0	10,0	21,7
	S	27	45,0	45,0	66,7
	SS	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3,3	3,3	3,3
	TS	2	3,3	3,3	6,7
	KS	8	13,3	13,3	20,0
	S	31	51,7	51,7	71,7
	SS	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	4	6,7	6,7	8,3
	KS	12	20,0	20,0	28,3
	S	24	40,0	40,0	68,3
	SS	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,7	1,7	1,7
	TS	3	5,0	5,0	6,7
	KS	11	18,3	18,3	25,0
	S	22	36,7	36,7	61,7
	SS	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

UJI VALIDITAS VARIABEL

Correlations

[illegible]

X1.7	Pearson Correlation	,444**	,517**	,583**	,693**	,608**	,641**	1	,737**	,644**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,454**	,525**	,719**	,633**	,603**	,726**	,737**	1	,873**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	,476**	,487**	,688**	,661**	,623**	,625**	,644**	,873**	1	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1	Pearson Correlation	,726**	,770**	,808**	,820**	,791**	,801**	,823**	,865**	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,891**	,756**	,797**	,637**	,918**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,891**	1	,781**	,708**	,681**	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,756**	,781**	1	,695**	,706**	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,797**	,708**	,695**	1	,754**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	,637**	,681**	,706**	,754**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	,918**	,911**	,888**	,891**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	

N	60	60	60	60	60	60
---	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,556**	,470**	,406**	,337**	,355**	,409**	,105	,524**	,627**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,009	,005	,001	,424	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.2	Pearson Correlation	,556**	1	,683**	,470**	,425**	,418**	,487**	,252	,536**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,001	,000	,053	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.3	Pearson Correlation	,470**	,683**	1	,450**	,472**	,449**	,409**	,256*	,383**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,048	,003	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.4	Pearson Correlation	,406**	,470**	,450**	1	,480**	,340**	,504**	,148	,442**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,008	,000	,260	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.5	Pearson Correlation	,337**	,425**	,472**	,480**	1	,663**	,592**	,411**	,554**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.6	Pearson Correlation	,355**	,418**	,449**	,340**	,663**	1	,742**	,594**	,605**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001	,000	,008	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.7	Pearson Correlation	,409**	,487**	,409**	,504**	,592**	,742**	1	,637**	,701**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.8	Pearson Correlation	,105	,252	,256*	,148	,411**	,594**	,637**	1	,365**	,596**
	Sig. (2-tailed)	,424	,053	,048	,260	,001	,000	,000		,004	,000

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y.9	Pearson	,524**	,536**	,383**	,442**	,554**	,605**	,701**	,365**	1	,790**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,004		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y	Pearson	,627**	,724**	,688**	,636**	,770**	,813**	,851**	,596**	,790**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REALIBILITAS

X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,929	9

X2

Reliability Statistics

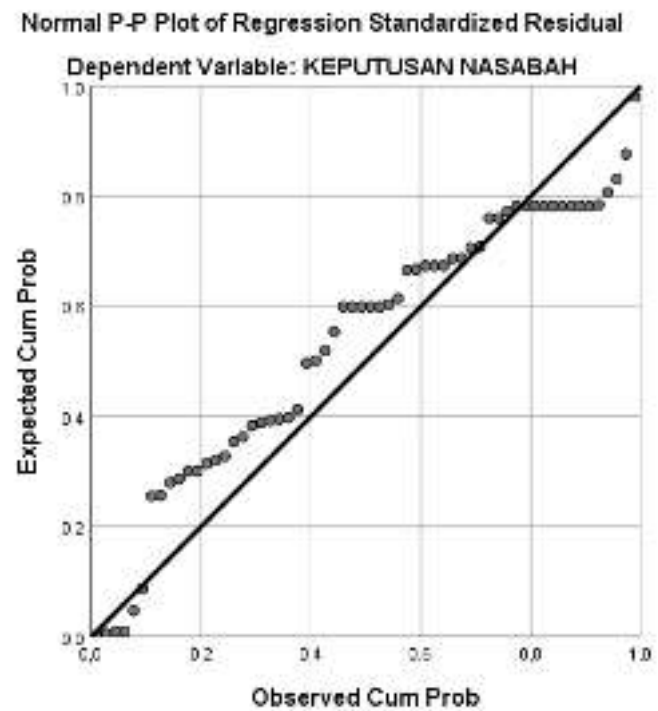
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,933	5

X3

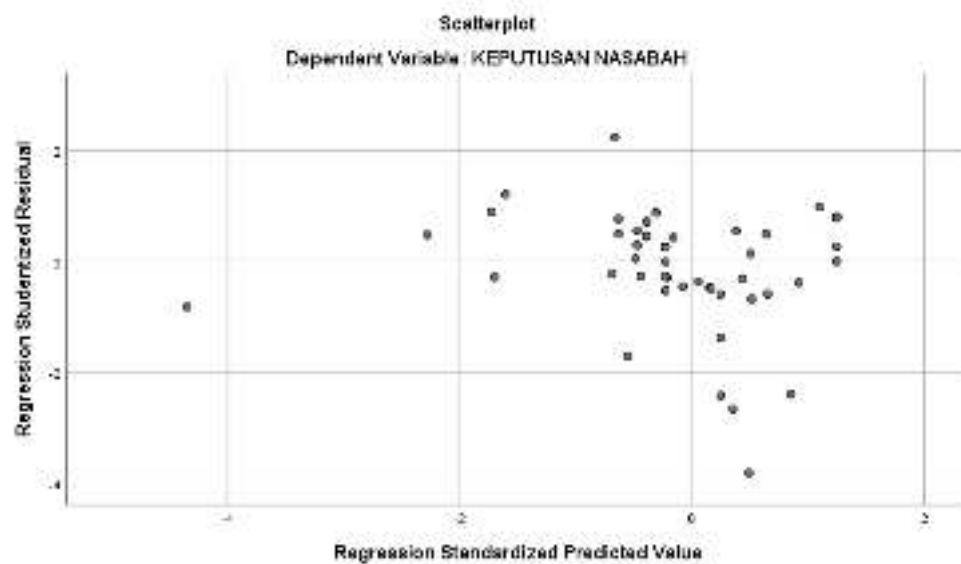
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,885	9

UJI NORMALITAS



UJI HETEROKEDASTISITAS



LINEAR BERGANDA DAN UJI PARSIAL (T)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,188	3,133		2,294	,025		
	PENGETAHUAN	,384	,119	,404	3,234	,002	,443	2,258
	PRILAKU	,701	,204	,429	3,437	,001	,443	2,258
	NASABAH							

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

UJI SIMULTAN (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1316,726	2	658,363	43,867	,000 ^b
	Residual	855,457	57	15,008		
	Total	2172,183	59			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), PRILAKU NASABAH, PENGETAHUAN

UJI DETERMINAN (R)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,606	,592	3,874

a. Predictors: (Constant), PRILAKU NASABAH, PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

LAMPIRAN

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PERILAKU NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK BTN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH ULEE KARENG BANDA ACEH

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Syariah Tbk.

KCPS ULEE KARENG

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Nurahman

NPM : 1905190023

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

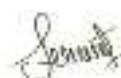
Universitas : Universitas Muhammadiyah Aceh

Sehubungan dengan adanya penyelesaian penyusunan skripsi maka saya Memohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. penelitian ini bersifat akademis, sehingga kerahasiannya terjaga. Kuesioner ini semata mata hanya untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Stara Satu (S1) . Kesungguhan dan kejujuran dan kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini merupakan faktor penunjang dalam keberhasilan penelitian ini.

Demikian permohonan saya, atas kesedian dan waktu yang telah diberikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Hormat Saya



(Ari Nurahman)

Kuesioner Penelitian

PENGARUH PENGETAHUAN DAN PERILAKU NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SYARIAH DI BANK BTN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH ULEE KARENG

A. Identitas Responden

Isilah dan beri tanda (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi Bapak/Ibu/Saudara/i

- | | |
|--|--|
| 1. Usia | 3. Pendidikan |
| ☐ 21 - 30 Tahun | ☐ SMA |
| ☐ 31 - 40 Tahun | ☐ SARJANA |
| ☐ 41 - 50 Tahun | ☐ LAINYA |
| ☐ > 50 Tahun | |
| 2. Jenis kelamin | 4. Status pernikahan |
| ☐ Laki-laki | ☐ Menikah |
| ☐ Perempuan | ☐ Belum menikah |
| | 5. Pendapatan |
| | ☐ 1.000.000 – 3.000.000 |
| | ☐ 3.000.000 – 5.000.000 |
| | ☐ > 5.000.000 |

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan sebenar-benarnya
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan seksama sebelum anda menjawab
3. Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan memberi tanda (✓) pada satu jawaban
4. Berilah tanda (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan anda, setiap responden diharapkan memilih hanya satu jawaban.

Keterangan skor penilaian

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

1. Keputusan Nasabah Y

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya memiliki kebutuhan untuk menjadi nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
2	Menurut informasi yang saya dapat maka saya memantapkan pilihan saya dalam menggunakan produk KPR Syariah Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
3	KPR Syariah memberikan manfaat yang positif dalam diri saya					
4	Saya memutuskan akan menjadi nasabah Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng sampai masa yang akan datang, karena saya merasa puas menjadi nasabah pada Bank tersebut					
5	Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Syariah karena waktu penyelesaian transaksi cepat dan tepat					
6	Pengalaman yang baik dari teman saya mendorong saya untuk menggunakan produk KPR					
7	Keluarga mempengaruhi saya dalam melakukan keputusan pembelian KPR Syariah					
8	Orang-orang di sekitar saya mempengaruhi saya untuk melakukan pembelian produk KPR Syariah					
9	KPR Syariah merupakan produk yang sesuai dengan status sosial saya					

2. Perilaku Nasabah

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas dengan kinerja Bank BTN Syariah KCPS ULEE KARENG					
2	Pelayanan Yang diberikan cukup memuaskan nasabah					
3	Pelayanan yang diberikan pihak bank BTN Syariah KCPS ulee kareng sangat baik					
4	Dibanding dengan KCPS BANK BTN SYARIAH lainnya KCPS ULEE KARENG Banda Aceh lebih memuaskan					
5	Palayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan					
6	Saya merekomendasikan BANK BTN KCPS ULE KARENG Banda Aceh kepada kerabat dan keluarga untuk menggunakan KPR					
7	Saya selalu menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
8	Saya merasa aman menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
9	Saya yakin keputusan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah tepat					

3. Pengetahuan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mengetahui dan paham Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
2	Saya mengetahui jenis kredit yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
3	Saya mengetahui manfaat menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
4	Saya mengetahui kelebihan menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng					
5	Saya mengetahui menjadi nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah pada Bank BTN Syariah KCPS Ulee Kareng adalah terjamin					

LAMPIRAN

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH FAKULTAS AGAMA ISLAM (STATUS TERAKREDITASI) Jalan Muhammadiyah No. 91 Bata Lintang Bata Email : fakultas@ummua.ac.id BANDA ACEH 23245
	SURAT KEPUTUSAN Nomor : 435/UM.MS/Q/FA/2023

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh,

Menimbang :

- a. Bahwa untuk kelancaran ujian-ujian Skripsi pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi mahasiswa yang bersangkutan;
- b. Yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan pembimbing Skripsi.

Mengingat :

1. Keputusan Dijen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI No. 2013 Tahun 2016 Tanggal 11 April 2016;
2. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.1957/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2019;
3. Keputusan Tim Pengolahan Proposal Skripsi Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh Tanggal 22 Juni 2023

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : 1. Menunjuk saudara :

1. **Fuji Aryuni, S.E., M.Sc., Ph.D**
Sebagai Pembimbing I.
2. **Harisna Rais, S.HI., M.E.I.**
Sebagai Pembimbing II.

Untuk membimbing Skripsi :

N A M A : Ari Nurahman
N P M : 1905190023
J U R U S A N : Pendidikan Syariah
J U D U L : Pengaruh Pengerahan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan Mengisi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank BTN Syariah Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng

2. Kepada Pembimbing yang tercantum namanya diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku;
3. Surat Keputusan ini hanya berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan;
4. Segala sesuatu akan dirubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan kemudian hari.

Ditetapkan di : Banda Aceh.
Pada Tanggal : 12 Juli 2023
Dekan

Dr. Rosnidawati, S.Ag., M.A.

LAMPIRAN

	
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH FAKULTAS AGAMA ISLAM (STATUS TERAKREDITASI) Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoe Lueng Bata Ema? : fa.tarbiyah@unmuha.ac.id BANDA ACEH 23145	
Nomor	: 491 /UM. MGQ/FAI/2023
Lampiran	: --
Hal	: Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian <u>Data Menyusun Skripsi</u>
Kepada Yth : Sdr. Sub Head Branch PT. Bank Tabungan Negara (TDK) Persero, KCPS Ulee Kareng Banda Aceh Di- <u>Terima</u>	
Assalamu'alaikum Wr. Wb.	
Dengan Hormat, Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh dengan ini memohon agar kiranya Bapak/Ibu memberi izin dan bantuan kepada :	
Nama	: Ari Nurahman
NPM	: 190519023
Jurusan	: Perbankan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: Desa Lingke, Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh
Untuk mengumpulkan data pada : PT. Bank BTN Syariah KCP Ulee Kareng dalam Rangka Menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studinya pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh, yang berjudul:	
"(Pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank BTN Syariah Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng)."	
Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.	
<i>Wassalam</i> Wakil Dekan I Bid. Akademik,  Dr. Hamdi Yustikhi, S.Pd.I., M.A	

LAMPIRAN

	
No. : 96/HS/KCS.BNA/SUPP/GA/VIII/2023	Banda Aceh, 03 Agustus 2023
Lamp. : -	
Perihal : <u>Persetujuan Izin Penelitian</u>	
 Kepada Yth. Bapak/Ibu Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh di Tempat	
Menunjuk dan Merujuk Surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh nomor 491/UM.VG/Q/FAI/2023 tanggal 28 Juli 2023 Perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :	
1. Pada prinsipnya kami menyetujui permohonan penelitian dimaksud dalam rangka pembuatan karya tulis/working paper (Skripsi) mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh kepada:	
Nama :	Ari Nurahman
NPM :	190519023
Judul Skripsi :	Pengaruh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah di Bank BTN Syariah Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng
2. Untuk melancarkan kegiatan pengumpulan data kebutuhan menyusun skripsi mahasiswa bapak/ibu dapat kami sampaikan Person In Charge (PIC) pegawai kami di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Syariah Ulee Kareng dengan data sebagai berikut:	
Nama :	Digdaya Wicaksono
NIP :	17848
Jabatan :	Financing Service Staff
3. Berkaitan dengan hal tersebut kami mengharapakan agar pengungkapan informasi kerahasiaan Bank dapat dijaga sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KANTOR SYARIAH CABANG BANDA ACEH	
  Ahmad Siddik Branch Manager	
 Muzayin DEM Supporting	
	
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banda Aceh Jl. H. M. Cus (Pasar) No. 36, Tera Gede Klaten Desa Gede Klaten, Kota Banda Aceh, Aceh	
☎ 42 691 4058, 4061 ✉ info@bankbtn.co.id www.bta.co.id	

Lampiran

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : ARI NURAHMAN
2. Tempat/Tanggal Lahir : Kebun Baru, 21 Mei 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan / Suku : Indonesia
6. Email : arinurahman75@gmail.com
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : JL.Teungku Muerah, Gampong Tibang, Kec.Syiah
Kuala, Banda Aceh
9. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah : Suparno
 - b. Pekerjaan : Petani
 - c. Ibu : Naumi (almarhum)
 - d. Pekerjaan : -
 - e. Alamat : JL. Blang Mancung, Kebun Baru, Kec. Wih Pesam
10. Riwayat Pendidikan :
 - a. SDN 3 Wih Pesam lulus Tahun 2013
 - b. SMPN 1 Wih Pesam Lulus Tahun 2016
 - c. SMAN 1 Takengon Lulus Tahun 2019
 - d. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh
Lulus Tahun 2023

Banda Aceh, 19 Agustus 2023

Penulis,



Ari Nurahman