



RELIGIUSITAS, MARGIN LEVEL, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MELAKUKAN *TAKE OVER* PEMBIAYAAN

Malkan, Abdul Jalil*

Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Indonesia

*abdul_jalil@iainpalu.ac.id

Diterima: Januari, 2023

Direvisi: April, 2023

Diterbitkan: Mei, 2023

Abstract: *The customer's decision to take over is based on the intention of facilitating pre-existing financing, by adding installments or looking for a lower interest rate. Research to determine and analyze the influence of religiosity, margin level, and quality of service on customer decisions to take over financing. The study sample was 108 people and used purposive sampling. Using multiple linear regression analysis. Research shows that simultaneously the variables of religiosity, margin level, and service quality have a significant effect on customers' decisions to take over financing at Islamic Banks with an adjusted R Square value of 0.507 equal to 50.7%. The remaining variables that were not included in model (e) amounted to 49.3%. Partially, religiosity and margin level have a significant effect on customer decisions, and service quality does not affect customer decisions.*

Keywords: *Religiositas; Margin Rate; Service Quality; Customer Decision*

Abstrak: Keputusan nasabah melakukan *take over* didasari dengan maksud memudahkan pembiayaan yang sudah ada sebelumnya, dengan menambahkan angsuran atau mencari tingkat suku bunga yang lebih rendah. Penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan. Sampel penelitian sebanyak 108 orang dan menggunakan *purposive sampling*. Menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian menunjukkan secara serempak variabel religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah dengan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,507 sama dengan 50,7%. Sisa variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model (e) sebesar 49,3%. Secara parsial religiusitas dan tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci: Religiusitas; Tingkat Margin; Kualitas Pelayanan; Keputusan Nasabah

Copyright © 2023, Author/s

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Pendahuluan

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang menggunakan hukum Islam. Di mana ada larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan berinvestasi pada bisnis yang tidak sah. Melihat semakin banyaknya bank di dunia, bank syariah dituntut untuk memiliki strategi dalam menghadapi persaingan antar bank. Bentuk strategi bank syariah dengan melakukan *take over*. Pengambilalihan piutang diartikan sebagai *take over* dari perbankan konvensional ke perbankan Syariah atas permintaan nasabah.¹ Strategi yang dilakukan dalam menarik minat nasabah adalah dengan menawarkan keunggulan dari perbankan Syariah berupa fasilitas yang memadai, pelayanan prima yang akan menguntungkan nasabah. Strategi ini pula yang diunggulkan dalam menarik pangsa pasar.² Penyelesaian hutang nasabah kepada bank pemberi kredit yang baru dan kemudian nasabah mengagungkan barang yang dikreditkan tersebut kemudian bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan beberapa pilihan akad.³

Keputusan nasabah melakukan *take over* didasari dengan maksud memudahkan pembiayaan yang sudah ada sebelumnya, dengan menambahkan angsuran atau mencari tingkat suku bunga yang lebih rendah. Namun terkadang, semua yang sudah tersusun dengan baik ternyata belum tentu sesuai dengan yang telah direncanakan. Disinilah biasanya terjadi *take over* dilakukan baik dari inisiatif debitur atau karena tawaran bank lain. Dan jika *take over* pembiayaan kredit ini terjadi, maka debitur yang bersangkutan bisa menikmati dua keuntungan sekaligus, yaitu angsuran yang lebih ringan dan plafon pembiayaan yang lebih besar dari sebelumnya.⁴ Nasabah yang melakukan *take over* kreditnya ke bank konvensional, jika dibandingkan tingkat margin pada bank Syariah sebesar 14-15,5% setiap tahun pinjaman. Adapun bank konvensional sebesar 1% per bulannya. Apabila margin pembiayaan di bank Syariah dalam jangka waktu dua tahun 14,5% sedangkan pada bank konvensional khususnya kredit multiguna sebesar 24% dikarenakan bunga perbulannya 1%. Sehingga dapat disimpulkan dari persentase diatas nasabah tertarik melakukan *take over* pembiayaan ke bank Syariah dikarenakan tingkat margin yang berbeda. Ketika margin yang ditetapkan cukup tinggi hal ini akan berdampak kepada rendahnya minat nasabah untuk pengajuan pembiayaan dan jika margin yang diberikan sebaliknya rendah akan berdampak kepada pengajuan pembiayaan oleh nasabah.⁵

Faktor yang dapat mempengaruhi calon nasabah menggunakan bank berbasis Syariah untuk mengelola dana dari nasabah karena ketaatan mereka terhadap asas syariah. Kriteria nasabah memilih bank syariah berkaitan dengan keyakinan terhadap haramnya riba bagi umat muslim. Dan adanya larangan yang tegas dalam Al-Qur'an atas praktek riba yang berbunyi:

¹ Daengnaja, *Pembiayaan Take Over Oleh Bank Syariah*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), h. 13.

² Siti Hamidah, Wawancara Pribadi, (23 September 2021).

³ Daengnaja, *Pembiayaan Take...*, h. 3.

⁴ *Ibid.*, h. 24-27.

⁵ Muhdar HM, "Margin Pembiayaan Sistem Murabahah Di Bank-Bank Umum Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Nasabah Pensiunan," *Jurnal Al-Ulum* 20, no. 1 (2020): 68.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan." (QS. Ali-Imran [3]: 130).⁶

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi pemerintah atau lembaga-lembaga tertentu.⁷ Dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank Syariah melakukan pendekatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Masyarakat memiliki harapan untuk dapat berhubungan secara langsung kepada pihak perbankan Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Fenomena yang terjadi dilapangan didapatkan beberapa Aparatur Sipil Negara (ASN) melakukan pemindahan payroll gaji dari rekening Bank Mandiri ke rekening Bank Syariah Indonesia disertai melakukan *take over* pembiayaan kredit pegawai, dari hasil wawancara dengan beberapa bendahara, mereka menjelaskan ada sekitar 35% ASN yang sudah melakukan *take over* pembiayaan atau pun melakukan pemindahan payroll gaji ke Bank Syariah. Hal ini disebabkan dari pihak kantor telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan pihak Bank Syariah sehingga dalam proses *take over* pembiayaan atau pemindahan payroll gaji akan mudah dalam proses pengurusannya. Mereka juga menjelaskan dari rendahnya tingkat margin yang diberikan menyebabkan ASN melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah.⁸ Alasan peneliti memilih ASN, dikarenakan ASN yang dalam hal ini sebagai nasabah berada di satu lokasi tertentu sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.

Meskipun telah ada beberapa penelitian tentang *take over* di perbankan syariah sebelumnya, namun penelitian tersebut membahas mekanisme pembiayaan *take over* misalnya, Daengnaja,⁹ analisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pensiun studi kasus Bank Mandiri Syariah KCP Krian. Ahmad Zubadar,¹⁰ analisis pengaruh religiusitas dan pendapatan usaha nasabah serta margin bank terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan bank syariah (kasus nasabah di kecamatan padangsidempuan utara) atau hanya berfokus pada pelaksanaan *take over* di Bank Syariah. Fadlyka Himmah Syahputera Harahap,¹¹ analisis implementasi *take over* pada pembiayaan hunian syariah studi kasus pada bank bjb syariah cabang cibinong. Yunita

⁶ Kementerian Agama, "Al-Qur'an," <https://quran.kemenag.go.id/>, (1 Oktober 2021).

⁷ Badaruddin Nurhab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit," *FINANSIA : Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2018): 293.

⁸ Bendahara, Wawancara Pribadi, (28 September 2021).

⁹ Daengnaja, *Pembiayaan Take...*, h. 28.

¹⁰ Ach Zubadar Oktorifal Diansyah, Ahmad, Dan Yasin, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Take Over Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Krian)," *JIES: Journal Of Islamic Studies* 2, no. 1 (2021): 29.

¹¹ Fadlyka Himmah Syahputera Harahap, *Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Pendapatan Usaha Nasabah Serta Margin Bank*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), h. 64.

Maulida dkk,¹² hanya berfokus pada pelaksanaan *take over* di Bank Syariah. Muhammad Rizaldi,¹³ analisis Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pensiun.¹⁴ Muhammad Rizaldy, Pelaksanaan *take over* pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Medan.¹⁵ Kemudian oleh Juwita Angraini dan Siti mardiah,¹⁶ Analisis kinerja pembiayaan *take over* pada BTN Syariah di Tahun 2014-2015. Sementara itu penelitian tentang pengaruh religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada bank syariah belum pernah dilakukan.

Pendekatan menggunakan kuantitatif verifikatif.¹⁷ Teknik Pengumpulan data menggunakan Observasi,¹⁸ Wawancara, Angket (kuesioner) dan Dokumentasi. Peneliti memilih ASN, dikarenakan ASN yang dalam hal ini sebagai nasabah berada di satu lokasi tertentu sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data Populasi dalam penelitian ini berjumlah 591 orang ASN adalah ASN di lingkungan UIN Datokarama Palu, Kementerian Agama Kab. Parigi dan Kementerian Agama Kab. Poso. Sampel menggunakan Teknik *non-random sampling* dan jenis samplingnya menggunakan *purposive sampling*.¹⁹ Sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 orang nasabah. Menggunakan uji validitas dan reliabilitas, transformasi data, dan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Vorgote menyampaikan religiusitas merupakan perilaku yang didasari penerimaan dan persetujuan yang diwariskan yang menjadi milik pribadi yang berlandaskan kepada iman dan wujud perilaku dalam kehidupan sehari-hari.²⁰ Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin).²¹ Margin merupakan hasil dari aktiva bersih yang mengalami kenaikan dari memegang aset yang nilainya meningkat selama periode yang dipilih oleh laporan laba rugi. Manfaat juga dapat diperoleh dari transfer resiprokal insidental dan non-resiprokal, kecuali transfer yang tidak dipertukarkan dengan pemegang saham atau pemegang rekening investasi sebagai hak dan kesetaraan.²²

¹² Yunita Maulida, Ahmad Sobari, Dan Hilman Hakiem, "Analisis Implementasi Take Over Pada Pembiayaan Hunian Syariah Studi Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Cibinong," *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021): 99.

¹³ Muhammad Rizaldy, *Pelaksanaan Take Over Pembiayaan Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan*, (Medan: Universitas Islam Sumatera Utara, 2015), h. 25.

¹⁴ Ahmad Zubadar Oktorifal Diansyah Dan Ach Yasin, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan *Take Over* Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP KRIAN)," *JIES: Journal Of Islamic Economics Studies* 2, no. 1 (2021): 5.

¹⁵ Muhammad Rizaldy, "Pelaksanaan *Take Over* Pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Medan," *Premise Law Journal* 12, no. 1 (2015): 9.

¹⁶ Juwita Angraini Dan Siti Mardiah, "Analisis Kinerja Pembiayaan *Take Over* Pada BTN Syariah Di Tahun 2014-2015," *I-Finance Journal On Islamic Finance* 2, no. 1 (2016): 6.

¹⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016), h. 53.

¹⁸ S Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 106.

¹⁹ Sugiharto, *Teknik Sampling*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 2.

²⁰ Nikko Syukur Dister, *Psikologi Agama*, (Yogyakarta: Kanisius 1989), h. 10.

²¹ Enneng Nisa Alfiani Safitri, "Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di BPRS Metro," *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah* 2, no. 02 (2019): 145.

²² Sri Dwi Anggadini, "Penetapan Margin Murabahah Pada BMT As-Salam Pacet Cianjur" *Majalah Ilmiah UNIKOM* 9, no.2 (2010): 11.

Kualitas bermakna kesesuaian antara persyaratan serta tuntutan, terlepas dari rusak atau cacat dan disertai melakukan hal yang dianggap membahagi.²³ Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya atau dengan kata lain adalah suatu bentuk perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen.²⁴ Kualitas sering terlihat dari sudut pandang konsumen, karena keberlangsungan sebuah perusahaan tergantung dari kesetiaan konsumen, sehingga konsumen merupakan posisi utama yang wajib dipuaskan.²⁵ Keputusan pembelian menurut Nugroho, adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.²⁶ Pengambilan keputusan adalah proses memilih sejumlah alternatif. Secara harfiah pengambilan keputusan berarti memotong atau memutuskan secara praktis mencapai suatu kesimpulan.²⁷

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik responden

Responden berdasarkan tempat bekerja, terlihat bahwa responden yang melakukan *take over* pembiayaan ke Bank Syariah bekerja di UIN Datokarama Palu 40 orang, Kemenag Kab. Parigi 31 Orang dan Kemenag Kab. Poso 37 orang. Jumlah persentase responden UIN datokarama Palu yang melakukan *take over* mencapai 37% menandakan bahwa responden didominasi dari UIN Datokarama Palu.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Valid tidaknya sebuah pernyataan dapat dilihat pada *Corrected Item Total Correction* dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree Of Freedom* (df) = n - 2, jumlah sampel dalam penelitian ini 108 sampel sehingga diperoleh perhitungan df = 108 - 2 = 106. Nilai signifikan yang digunakan sebesar 0,05 didapatkan nilai r_{tabel} adalah 0.1891. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.²⁸ Dari hasil uji validitas setiap item pernyataan dapat terlihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil Uji validitas dapat disimpulkan bahwa data tersebut valid.

Dari uji reliabilitas dapat diukur menggunakan alat yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas memiliki kemantapan yang konsisten. Hasil uji reliabilitas menggunakan program komputer *IBM SPSS Statistic for Win Rel. 23*. Nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,6 ($\alpha \geq 0,6$). Dari hasil Uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel. Sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel jika standar koefisien Alpha Cronbach

²³ Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), H. 51

²⁴ Zakiah Attamimi Dan Ay Maryani, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah Kec . Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Metode Customer Satisfaction Index (CSI)," *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 2, no. 2 (2019): 201.

²⁵ Dwi Aryani Dan Febrianti Rosinta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17, no. 2 (2019): 114.

²⁶ J. Setiad Nugroho, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 38.

²⁷ Buchori Alma, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 172.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung Alfabeta, 2010), h. 42.

memiliki nilai yang besar atau sama dengan 0,6 ($\alpha \geq 0,6$). Apabila nilai reliabilitas di bawah dari 0,6 ($\alpha \leq 0,6$), kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel.²⁹

Transformasi Data

Transformasi data dilakukan dengan *Method of Successive Internal* (MSI) untuk meningkatkan pengukuran dari skala ordinal ke interval dan pengujian Kolmogorov Smirnov menggunakan *IBM SPSS Statistic for Win Rel. 23*. Untuk menguji normalitas menggunakan skor *asympt.sig*. Apabila nilai *asympt.sig* \geq atau $= 0,05$ data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *asympt.sig* $\leq 0,05$ data berdistribusi tidak normal.³⁰ Diketahui nilai *asympt.sig* $0,305 \geq$ atau $= 0,05$. Dari hasil Uji normalitas dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Hasil Uji F dan Uji t

Hasil uji Anova (*Analisis of Varians*) atau F test dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan alfa 5% df 3 variabel (n-k-1) atau (108-3-1) dimana n= jumlah responden, k= jumlah variabel independen. Didapatkan nilai $F_{hitung} 17,738 > F_{tabel} 2,69$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh signifikan antara variabel religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah melakukan *take over*.

Untuk variabel religiusitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,112 > t_{tabel} 1,659$, artinya religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini bermakna bahwa keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan ke Bank Syariah karena meyakini bahwa menggunakan Bank Syariah dianjurkan menurut syariat Islam dan menjauhi unsur riba. Nilai koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 0,358 atau 35,8%. Secara parsial variabel religiusitas mempunyai pengaruh sebesar 35,8% terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah.

Variabel tingkat margin diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,594 > t_{tabel} 1,659$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan variabel tingkat margin terhadap keputusan nasabah. Hal ini bermakna bahwa keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan ke Bank Syariah karena penentuan tingkat margin tidak memberatkan nasabah serta keuntungan dan kerugian akan ditanggung bersama oleh Bank Syariah dan nasabah. Nilai koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 0,294 atau 29,4%. Secara parsial variabel tingkat margin mempunyai pengaruh sebesar 29,4% terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah.

Untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1,170 > t_{tabel} 1,659$, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh dan tidak signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah. Hal ini bermakna bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah atau Bank Konvensional tidak jauh berbeda.

²⁹ *Ibid.*, h. 47.

³⁰ Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 454.

Hasil Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil penelitian dari tanggapan 108 orang yang dijadikan sebagai responden sehubungan dengan pengaruh dari variabel yang ada dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	17.963	2.698			6.659	.000
Religiusitas	.247	.097	.327		3.112	.009
Tingkat_Margin	.198	.099	.241		2.594	.036
Kualitas_Pelayanan	.121	.088	.176		1.170	.174

Sumber: Olahan data SPSS 23

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan persamaan regresi yang dibangun dengan menggunakan nilai-nilai yang diperlukan sebagai berikut :

$$Y=17,963 + 0,247x_1 + 0,198x_2 + 0,121x_3$$

Nilai *adjusted R square* atau koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,507 atau dapat diartikan bahwa 50,7% variasi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi dari masing-masing variabel independen. Sedangkan sisanya (100%-50,7%) sebesar 49,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 50,7% terhadap keputusan nasabah karena nilai *adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0.507. Serta secara serempak variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan *Take over*

Secara parsial religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah. Meyakini dan mempercayai bahwa menggunakan Bank Syariah dianjurkan menurut syariat Islam dan lebih dekat dengan ALLAH SWT setelah menjauhi riba dengan menggunakan Bank Syariah hal tersebut yang akan mempengaruhi nasabah sehingga melakukan *take over* pembiayaan ke Bank Syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hayatul Maemunah, Mohammad Nufaiz Mauludin³¹ variabel religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Selain itu juga penelitian Fadlyka Himmah Syahputera³² Di mana dalam ajaran agama Islam telah

³¹ Hayatul Maemunah Dan Mohammad Nufaiz Mauludin, "Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Keuangan Syariah," *Journal Of Economics And Philanthropy* 4, no. 01 (2021): 1.

³² Fadlyka Himmah Syahputera Harahap, *Analisis Pengaruh...*, h. 65.

dijelaskan bahwa bunga bank (riba) hukumnya adalah haram. Seperti dikutip dalam Penggalan Al-Quran:

(275) ... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا... (275)

“...Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...” (QS. Al-Baqarah [2]: 275).³³

Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan *Take over*

Secara parsial tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah. Penentuan margin diperoleh melalui akad yang dimusyawarahkan oleh kedua belah pihak yang berdasarkan prinsip keadilan. Keuntungan serta kerugian akan ditanggung bersama oleh bank Syariah dan nasabah. Hal ini pula yang akan mempengaruhi nasabah sehingga melakukan *take over* pembiayaan ke Bank Syariah. Hasil diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aisyah Nur Aini³⁴ dimana nasabah memutuskan atau tidaknya mengambil pembiayaan apabila tingkat margin yang diambil tinggi. Penelitian Eliza, dimana tingkat margin berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan *Take over*

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah. Dikarenakan bank konvensional maupun bank Syariah dari segi SOP pelayanan tidak jauh berbeda yang dimana ingin memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah menjadi nyaman. Dari sopan santun, senyum dan salam kedua bank tersebut sama-sama menerapkan, begitu juga ketika akan melakukan pencatatan transaksi di Bank Konvensional maupun bank Syariah kedua bank tersebut melakukannya dengan teliti dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Kesimpulan

Secara serempak religiusitas, tingkat margin dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah. Secara parsial religiusitas dan tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan nasabah

³³ Kementerian Agama, “Al-Qur’an,” <https://quran.kemenag.go.id/>, (1 Oktober 2021).

³⁴ Aisyah Nur Aini, “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo,” *El-Qist* 5, no. 01 (2015): 322.

sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan *take over* pembiayaan pada Bank Syariah dikarenakan SOP yang ditetapkan oleh bank Syariah dan bank konvensional tidak jauh berbeda. Kondisi tersebut agar Bank Syariah terus melakukan sosialisasi khususnya kepada ASN yang ada di lingkungan kementerian Agama. Melihat mayoritas ASN beragama muslim, sehingga perlu meningkatkan pengenalan tentang produk perbankan Syariah. Khusus pemahaman tentang riba dan implementasi akad yang ada di Bank Syariah. Selalu berkoordinasi kepada nasabah jika ada perubahan pada tingkat margin sehingga tidak memberatkan nasabah. Bank Syariah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan loyal kepada bank tersebut. Bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan atau meneliti variabel minat sebagai variabel intervening.

Daftar Pustaka

- Agama, Kementerian. "Al-Qur'an." <https://quran.kemenag.go.id>, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2021.
- Aini, Aisyah Nur. "Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo." *El-Qist*, Vol. 5, No. 01, 2015. <https://doi.org/10.15642/elqist.2015.5.1.943-962>.
- Aisyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras, 2014.
- Alma, Buchori. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ancok, D Suroso. *Psikologi Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- Anggadini, Sri Dwi, "Penetapan Margin Murabahah Pada BMT As-Salam Pacet Cianjur" *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol. 9, No. 2, 2010. <http://repository.unikom.ac.id/id/eprint/30543>.
- Angraini, Juwita., Dan Mardiah, Siti. "Analisis Kinerja Pembiayaan *Take over* Pada BTN Syariah Di Tahun 2014-2015." *I-Finance Journal On Islamic Finance*, Vol. 2, No. 1, 2016. <https://doi.org/10.19109/ifinance.v2i1.1012>.
- Aryani, Dwi., Dan Rosinta, Febrianti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organsiasi*, Vol. 17 No. 2, 2019. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>.
- Attamimi, Zakiah., And Maryani, Ay. "Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah KC. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Metode Customer Satisfaction Index (CSI)." *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, Vol. 2, No. 02, 2019. <https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1650>.
- Bendahara. Wawancara Pribadi. 28 September 2021.
- Daengnaja. *Pembiayaan Take over Oleh Bank Syariah*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Diansyah, Ahmad Zubadar Oktorifal., Dan Yasin, Ach. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan *Take over* Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP KRIAN)." *JIES: Journal Of Islamic Economics Studies*, Vol. 2, No. 1, 2021. <https://doi.org/10.33752/jies.v2i1.316>.

- Dister, Nikko Syukur,. *Psikologi Agama*. Yogyakarta: Kanisius, 1989.
- Djazuli, A., Dan Yanuari, Yadi. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: Rajawali Press, 2001.
- Fandy, Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Harahap, F. H. S. *Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Pendapatan Usaha Nasabah Serta Margin Bank*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/1360>.
- Harahap, Fadlyka Himmah Syahputera. *Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Pendapatan Usaha Nasabah Serta Margin Bank*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/1360>.
- HM, Muhdar. "Margin Pembiayaan Sistem Murabahah Di Bank-Bank Umum Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Nasabah Pensiunan." *Jurnal Al-Ulum*, Vol 20, No. 1, 2020. <https://doi.org/10.30603/au.v20i1.1282>.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Maemunah, H., Dan Mauludin, M. N. "Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Keuangan Syariah." *Journal Of Economics And Philanthropy*, Vol. 4, No. 1, 2021. <http://dx.doi.org/10.21111/jiep.v4i01.5669>.
- Margono, S. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Muhammad. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Nugroho, J. Setiad. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2003.
- Nurhab, Badaruddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit." *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 02, 2018. <https://doi.org/10.32332/finansia.v1i2.1395>.
- Purnamasari, Irma Devita., Dan Suswinarno. *Akad Syariah*. Bandung: Kaifa, 2011.
- Putriani, Yolanda Hani. "Pola Perilaku Konsumsi Islami Mahasiswa Muslim Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Ditinjau Dari Aspek Religiusitas." *Jurnal JESTT*, Vol. 2, No.7, 2015. [doi : 10.20473/vol2iss20157pp570-582](https://doi.org/10.20473/vol2iss20157pp570-582).
- Rizaldy, Muhammad., "Pelaksanaan *Take over* Pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Medan." *Premise Law Journal*, Vol. 12, No. 1, 2015. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/premise/article/view/12227>.
- Safitri, Enneng Nisa Alfiani. "Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di BPRS Metro." *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, Vol. 2, No. 02, 2019. <https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1637>.
- Sugiharto. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung Alfabeta, 2010.

- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sumarni, Murti., Dan Soeprihanto, John. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Teguh, Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2012.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada, 2008.

