

**PENGARUH PEMBIAYAAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELAKU UMKM DI
MASA PANDEMI COVID 19 (STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PENGARUH PEMBIAYAAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELAKU UMKM DI
MASA PANDEMI COVID 19 (STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



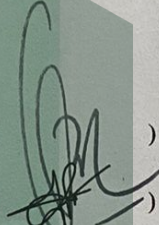
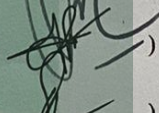
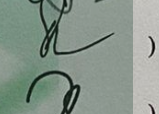
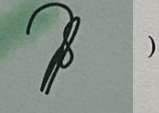
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pembiayaan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelaku UMKM Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo) yang ditulis oleh Chici Oktaviana Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0037, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 25 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 20 Rabiul Akhir 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 27 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.El., M.El. | Penguji I | () |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji II | () |
| 4. Dr. Takdir, SH., MH. | Pembimbing I | () |

Mengetahui

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP.19610208 199403 2001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP.19861020201503 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chici Oktaviana

Nim : 17 0402 0037

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Chici Oktaviana
NIM 17 0402 0037

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ (أما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pembiayaan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelaku UMKM di Masa Pandemi Covid 19 (Studi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo)” setelah melalui proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih terkhusus orang tua yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Wakil Dekan I, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. dan Wakil Dekan III, Dr. Takdir, S.H., M.H. yang telah banyak memberi motivasi dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

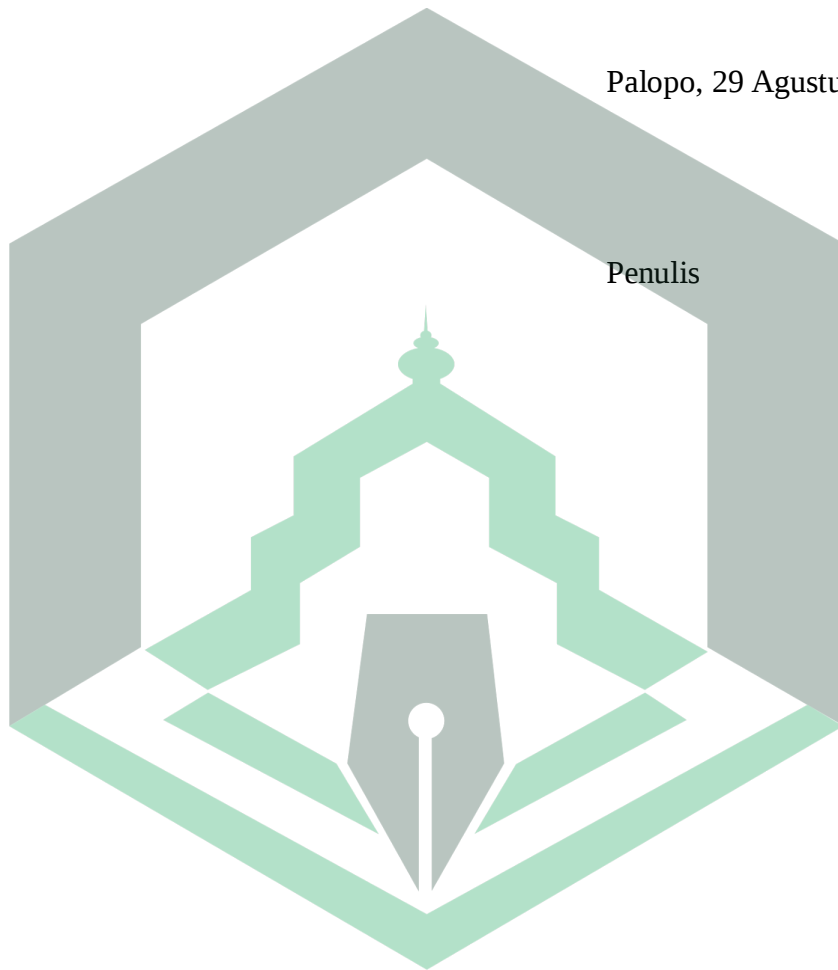
3. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo.
4. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Fasiha, M.E.I selaku penguji I dan Hendra Safri, S.E., M.M. selaku penguji II yang telah memberikan saran, kritikan dan masukan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Terhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayah handa Aras dan ibu Sulita yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
9. Suamiku tercinta Muhammad Ikram yang selama ini memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam penyelesaian skripsi terima kasih banyak sayang atas semuanya berkat kebaikanmu saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, terhusus angkatan 2017 juga teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang selama ini berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka dalam kegiatan perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.

Semoga setiap bantuan dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah swt.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah swt. Menuntut ke arah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 29 Agustus 2021

Penulis



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَائِضَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا
نَحْنُ
الْحَقُّ
نُعَمِّ
عَدُوُّ

: *rabbanā*
 : *najjainā*
 : *al-haqq*
 : *nu'ima*
 : *'aduwwun*

Jika huruf ع ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf ka (كَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
 عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (ال) (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
 الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)
 الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*
 الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
 النَّوْعُ : *al-nau'*
 شَيْءٌ : *syai'un*
 أُمِرْتُ

: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ
ainulāh

بِاللَّهِ
billāh

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ
hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad
Ibnu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA.	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	vii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR AYAT.	xvi
DAFTAR TABEL.	xvii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....	xviii
DAFTAR SIMBOL	xix
ABSTRAK.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Pikir	47
D. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Definisi Operasional Variabel	50
D. Populasi dan Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Instrument Penelitian.....	51
G. Uji Instrumen	52
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.	70
B. Saran.	71

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Q.S. Al Imran 159.....	3
------------------------	---



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	50
Table 3.2 Kisi-Kisi Instrumen	52
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X_1	53
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel X_2	53
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Y	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3.7 Uji Reabilitas Variabel X_1	55
Tabel 3.8 Uji Reabilitas Variabel X_2	55
Tabel 3.9 Uji Reabilitas Variabel Y.....	55
Tabel 4.1 Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.2 Uji Linearitas	60
Tabel 4.3 Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4.4 Analisis Regresi Berganda.....	61
Tabel 4.5 Uji Parsial T	63
Tabel 4.6 Uji Simultan F.....	64
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi (R square)	64
Tabel 4.8 Model Summary.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	47
----------------------------------	----



DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

Simbol	Keterangan
IAIN	Institut Agama Islam Negeri Palopo
SPSS	Statistical Package for Sosial Sciense
:	Bagi
x	Kali
-	Kurang
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel
Y	Variabel
%	Persen
≤	Tidak lebih dari atau Kurang dari atau sama dengan
≥	Tidak kurang dari atau lebih dari atau sama dengan
≠	Tidak sama dengan
H ₀	Hipotesis Nol
H ₁	Hipotesis satu
KD	Koefisien Determinasi
N	Jumlah subjek atau responden
A	Konstanta
B	Variabel dependen
X	Variabel independen
E	epsilon (standar error)

ABSTRAK

Chici Oktaviana, 2021, *“Pengaruh Pembiayaan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelaku UMKM di Masa Pandemi Covid 19 (Studi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Takdir.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Pembiayaan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelaku UMKM di Masa Pandemi Covid 19 di Kota Palopo. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu keuntungan yang diperoleh UMKM di masa pandemi mengalami penurunan sehingga usaha pelaku UMKM sulit berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM di Masa Pandemi Covid 19 Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden yaitu para pelaku UMKM yang mengambil pembiayaan di BSI Kota Palopo. Data diolah dan dianalisis menggunakan regresi linear Berganda atau statistik inferensial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pembiayaan terhadap kepuasan pelaku UMKM, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM, (3) terdapat pengaruh simultan pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo.

Kata Kunci : Pembiayaan, Inovasi Produk, Kepuasan Pelaku UMKM

ABSTRACT

Chici Oktaviana, 2021, *“The Influence of Financing and Product Innovation on the Satisfaction of UMKM Actors during the Covid 19 Pandemic (Study at Bank Syariah Indonesia Palopo Branch)”*. Thesis of Islamic Banking Study Program Faculty of Economics and Islamic Business Palopo State Islamic Institute. Guided by Takdir.

This thesis discusses the Effect of Financing and Product Innovation on the Satisfaction of UMKM Actors during the Covid 19 Pandemic in Palopo City. The problem in this study is that the profits obtained by UMKM during the pandemic have decreased so that the businesses of UMKM actors are difficult to develop. This study aims to determine the effect of financing and product innovation on the satisfaction of UMKM actors during the Covid 19 Pandemic. The type of research used is the quantitative method. The data source used is primary data obtained from distributing questionnaires to respondents, namely UMKM actors who take financing at BSI Palopo City. Data were processed and analyzed using multiple linear regression or inferential statistics. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant effect of financing on the satisfaction of UMKM actors, (2) there is a positive and significant effect of product innovation on the satisfaction of UMKM actors, (3) there is a simultaneous influence of financing and product innovation on the satisfaction of UMKM actors in the Palopo City.

Keywords: *Financing, Product Innovation, Satisfaction of UMKM Actors*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian nasional di Indonesia. Bank syariah mampu menjadi salah satu penopang perekonomian yang ada saat ini. Perkembangan bank syariah di Indonesia cukup pesat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan eksistensi bank syariah yang semakin berkembang baik di dunia bisnis maupun dalam dunia perekonomian lainnya. Menurut Agus Marimin, dkk.mengatakan bahwa perbankan syariah mengalami peningkatan sejak era reformasi sehingga mulai diperhitungkan mulai berdirinya perbankan syariah di Indonesia.¹

Dewasa ini, permasalahan pokok yang dialami bank syariah adalah rendahnya market share atau pangsa pasar yang dimiliki oleh bank syariah. Permasalahan tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor seperti modal, kualitas SDM dan sebagainya.

Hal ini sejalan dengan asumsi yang dikemukakan oleh Aam Slamet Rusdyana yang mengatakan bahwa permasalahan kurang berkembangnya bank syariah di Indonesia dipengaruhi oleh 4 aspek yaitu tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah, kurangnya dukungan pemerintah, modal dan

¹Agus Marimin, dkk., Perkembangan Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2, (2015): 83

kualitas sumber daya manusia yang masih minim.² Berdasarkan asumsi tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan rendahnya market share bank syariah disebabkan karena berbagai faktor dari internal bank syariah itu sendiri.

upaya yang dilakukan dalam rangka mengatasi masalah tersebut adalah dengan melakukan *merger* atau penggabungan bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan tersebut dilakukan pada asset dan permodalan yang dimiliki tiga bank syariah BUMN yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah. Tujuan dari penggabungan bank syariah tersebut adalah untuk meningkatkan *core competence* yang dimiliki oleh bank syariah. Adanya sistem merger tersebut menjadi peluang besar bagi Indonesia untuk menjadi Negara yang memiliki Bank Syariah terbesar dengan berdaya saing global.

Kota Palopo merupakan salah satu Kota Madya di Sulawesi Selatan yang memiliki perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Meskipun mengalami perkembangan yang cukup pesat, UMKM yang ada di Kota Palopo memiliki permasalahan dalam aspek permodalan sehingga berdampak pada perkembangan usaha. Permasalahan tersebut tentunya mempengaruhi keuntungan dan eksistensi UMKM yang ada di Kota Palopo.

Upaya yang dapat dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo dalam menangani masalah tersebut yakni memberikan pembiayaan kepada pelaku UMKM. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan bantuan modal yang dapat digunakan untuk mengembangkan usahanya. Selain itu, dalam upaya

² Aam Slamet Rusdyana. Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Process. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 No 2, (2016):237-246

meningkatkan kepuasan nasabah, BSI melakukan inovasi produk. Mengingat, saat ini bank syariah telah melakukan *merger* maka perlu ada terobosan atau inovasi baru dalam menarik minat nasabah. Inovasi tersebut dapat dilakukan dalam berbagai aspek seperti inovasi produk, inovasi dalam pelayanan maupun aspek lainnya.

Tujuan dari Inovasi produk adalah memaksimalkan kepuasan yang diterima oleh nasabah. Sebagaimana diperintahkan dalam Q.S Al-Imran 159 sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةً مِنَّا لَّهِنَّ أَهْلُهُمْ لَوْ كُنْتُمْ قَاطِعِينَ أَلَيْسَ الْبَالُ بِأَلْفَافٍ أَغْفِرْ لَهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِيمَا أَمْرًا

Terjemahnya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (Q.S. Al Imran 159)³

Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami bahwa ayat tersebut erat hubungannya dengan penelitian ini yakni dalam menjalankan suatu bisnis khususnya dalam dunia perbankan syariah bersikap lemah lembut dalam melayani nasabah merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Karena sikap lemah lembut dalam melayani nasabah berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Islam mengajarkan untuk bersikap dan berkata yang baik terhadap orang lain khususnya dalam dunia bisnis.

³Departemen Agama RI. *Alquran dan Terjemahannya*, (Surabaya : PT Surya Cipta Aksara, 1993), 24

Penelitian sangat penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palopo khususnya dalam memberikan pembiayaan dan inovasi produk yang ditawarkan. Selain itu, penelitian ini akan memberikan sumbangsih saran dan ide terkait dengan permasalahan yang dialami pelaku UMKM yang ada di Kota Palopo.

B. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pembiayaan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo?
2. Apakah terdapat pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo?
3. Apakah terdapat pengaruh pembiayaan dan inovasi produk secara simultan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pembiayaan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo
3. Untuk mengetahui pengaruh pembiayaan dan inovasi produk secara simultan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

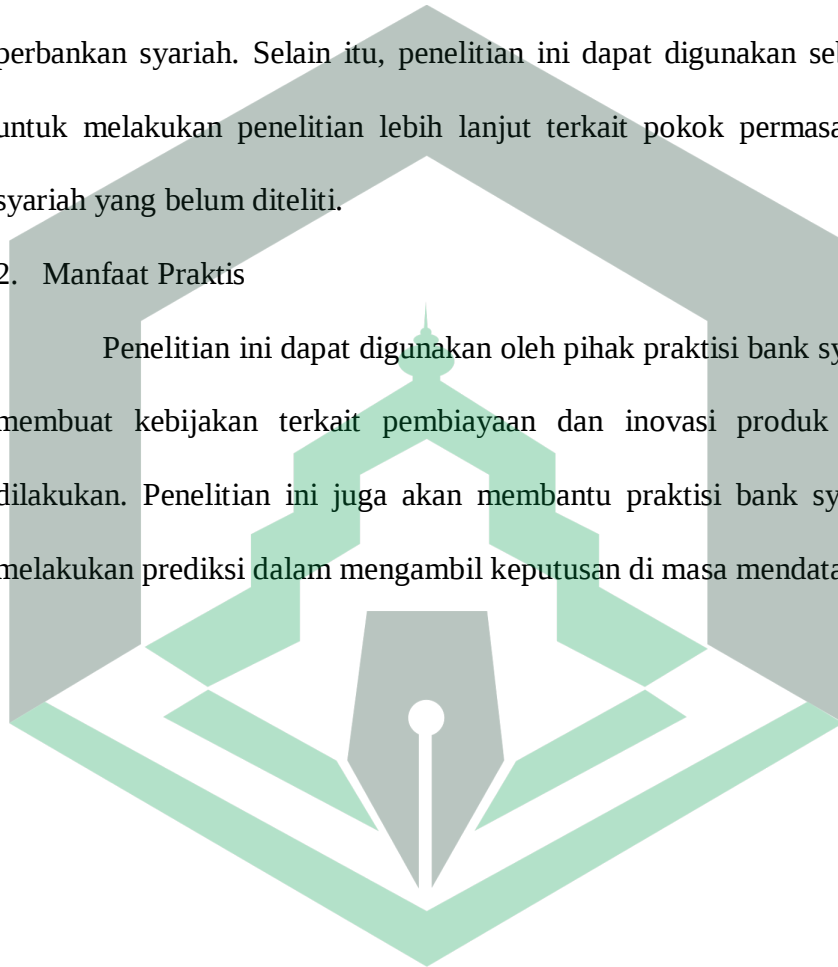
Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkait perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pokok permasalahan bank syariah yang belum diteliti.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh pihak praktisi bank syariah untuk membuat kebijakan terkait pembiayaan dan inovasi produk yang akan dilakukan. Penelitian ini juga akan membantu praktisi bank syariah untuk melakukan prediksi dalam mengambil keputusan di masa mendatang.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan bertujuan untuk dijadikan sebagai acuan atau pedoman dalam melanjutkan penelitian ini. Sehingga dalam penelitian terdahulu yang relevan akan diketahui persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

1. Khotim Fadli, Moch Komari, dll., dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Afco Group Jombang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan inovasi produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴ Persamaan penelitian yakni keduanya meneliti terkait inovasi produk sebagai variabel bebas yang akan memengaruhi kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Selain itu, persamaan penelitian tersebut juga terletak pada penggunaan analisis data yang digunakan yakni keduanya menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji parsial dan uji simultan untuk mengetahui pengaruh antara variabel. Sedangkan perbedaan penelitian yakni terletak pada penggunaan variabel bebas yang kedua yaitu penelitian Khotim Fadli, dkk, menggunakan pelayanan dan inovasi

⁴ Khotim Fadli, dkk. Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Afco Group Jombang, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 3, (2021) : 855

produk sebagai variabel bebas pada perusahaan barang. Sedangkan penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa layanan.

2. Vista Efanny Fillayata dan Mukaram, dengan judul penelitian “Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak dan Pasta Bandung)”. Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara inovasi produk terhadap kepuasan konsumen.⁵ Persamaan penelitian yaitu keduanya menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi. Sedangkan perbedaan penelitian yakni terletak pada lokasi penelitian, analisis data yang digunakan dan variabel bebas yang digunakan. Penelitian Vista Efanny Fillayata dan Mukaram dilakukan di Bandung, dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan variabel inovasi produk sebagai variabel bebas. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pembiayaan dan inovasi produk sebagai variabel bebas.

B. Landasan Teori

1. Teori Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Arti pembiayaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.⁶ Secara etimologi

⁵ Fista Efanny Fillayata dan Mukaram. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak dan Pasta Bandung), *Jurnal Polban*, Vol. 11 No. 11, No. 1 (2020) : 969

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008).

pembiayaan berasal dari kata biaya, yaitu membiayai kebutuhan usaha.

Pembiayaan menurut para ahli:

1) Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁷

2) Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan deficit unit.⁸

Dalam lembaga keuangan syari'ah penggunaan kata pinjam meminjam kurang tepat digunakan disebabkan dua hal : pertama, pinjaman merupakan salah satu metode hubungan finansial dalam Islam. Kedua, pinjam meminjam adalah akad komersial yang artinya bila seseorang meminjam sesuatu ia tidak boleh diisyaratkan untuk memberikan tambahan atas pokok pinjamannya, karena setiap pinjaman yang menghasilkan manfaat adalah riba, sedangkan para ulama' sepakat bahwa riba itu haram. Oleh karena itu dalam lembaga keuangan syari'ah, pinjaman tidak disebut kredit akan tetapi disebut pembiayaan.⁹

⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001), 92.

⁸Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 160.

⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 170

b. Indikator Pembiayaan

Menurut Ismail untuk mengukur pembiayaan maka diperlukan indikator yaitu:¹⁰

- 1) Kepercayaan (Trust) Lembaga keuangan memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan. Lembaga keuangan memberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya dengan memberikan kepercayaan kepada pihak penerima pembiayaan, bahwa pihak penerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya.
- 2) Akad (kesepakatan) Akad atau kesepakatan merupakan suatu kontrak perjanjian yang dilakukan antara lembaga keuangan dan pihak nasabah/mitra.
- 3) Jangka waktu Merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh lembaga keuangan.
- 4) Risiko Setiap dana yang disalurkan oleh lembaga keuangan selalu mengandung risiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

¹⁰Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 107

- 5) Balas jasa Sebagai balas jasa atas penitipan barang untuk memperoleh pembiayaan, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

c. Manfaat Pembiayaan

Manfaat Pembiayaan adalah :¹¹

- 1) Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang dan jasa. Hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.
- 2) Merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan idle fund. Lembaga keuangan dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana.
- 3) Pembiayaan sebagai pengendali harga. Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatkannya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar, dan keterbatasan uang yang beredar dimasyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.
- 4) Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada. Pembiayaan mudharabah dan musyarakah yang diberikan oleh bank syariah memiliki dampak pada kenaikan makro ekonomi. Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan dari bank

¹¹Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 107

syariah, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi.

d. Jenis-jenis Pembiayaan

Adapun jenis-jenis pembiayaan adalah :¹²

- 1) Pembiayaan Investasi Secara umum pembiayaan investasi ini ditujukan untuk pendirian perusahaan atau proyek baru maupun proyek pengembangan, modernisasi mesin dan peralatan, pembelian alat angkutan yang digunakan untuk kelancaran usaha, serta perluasan usaha.
- 2) Pembiayaan Modal Kerja Pembiayaan modal kerja diberikan dalam jangka pendek yaitu paling lama satu tahun. Kebutuhan yang dapat dibiayai dengan menggunakan pembiayaan modal kerja antara lain, kebutuhan bahan baku, biaya upah, pembelian barang-barang dagangan, dan kebutuhan dana lain yang sifatnya hanya digunakan selama satu tahun, serta kebutuhan dana yang diperlukan untuk menutupi piutang perusahaan.
- 3) Pembiayaan Konsumsi Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha.

¹²Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 113

e. Unsur Pembiayaan Syariah

Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan. Dengan demikian, pemberian pembiayaan adalah pemberian kepercayaan. Hal ini berarti prestasi yang diberikan benar-benar harus diyakini dapat dikembalikan oleh penerima pembiayaan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang telah disepakati bersama. Berdasarkan hal diatas, unsur-unsur pembiayaan antara lain:

1. Adanya dua pihak, yaitu pemberi pembiayaan atau shahibul maldan penerima pembiayaan atau mudharib. Hubungan antara pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan merupakan kerja sama yang saling menguntungkan, yang diartikan pula sebagai kehidupan tolong menolong.
2. Adanya kepercayaan shahibul mal kepada mudharib yang didasarkan atas prestasi dan potensi mudharib.
3. Adanya persetujuan, berupa kesepakatan pihak shahibul mal dengan pihak lainnya yang berjanji membayar dari mudharib kepada shahibul mal. Janji membayar tersebut dapat berupa lisan, tertulis (akad pembiayaan) atau berupa instrument (credit Instrument).
4. Adanya penyerahan barang, jasa atau uang dari shahibul mal kepada mudharib.

5. Adanya unsur waktu (time element). Unsur waktu merupakan unsur esensial pembiayaan. Pembiayaan terjadi karena unsur waktu, baik dilihat dari shahibul mal maupun dari mudharib.
6. Adanya unsur resiko (degree of risk) baik di pihak shahibul mal maupun pihak mudharib. Risiko dipihak shahibul mal adalah risiko gagal bayar (risk of default), baik karena kegagalan usaha atau ketidakmampuan bayar atau karena ketidaksediaan membayar. Risiko dipihak mudharib adalah kecurangan dari pihak pembiayaan, antara lain berupa shahibul mal yang dari bermaksud untuk mencaplok perusahaan yang diberi pembiayaan atau tanah yang dijaminkan¹³.

3. Teori Inovasi Produk

a. Pengertian Inovasi Produk

Inovasi produk merupakan suatu perubahan produk yang dilakukan dengan kreatif dan inovatif.¹⁴ Inovasi produk merupakan suatu konsep baru yang dilakukan dalam rangka mengembangkan produk semenarik dan sekreatif mungkin dalam rangka menarik perhatian dan minat masyarakat.

Dalam dunia bisnis, inovasi produk merupakan hal yang sangat penting. Karena salah satu daya tarik dari sebuah perusahaan adalah mengenai produk yang ditawarkan. Sehingga semakin menarik dan semakin inovatif produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula daya jual dari produk tersebut. Oleh karena itu, inovasi produk sangat penting diperhatikan bagi setiap perusahaan dalam dunia persaingan bisnis.

¹³Veithzal Rivai & H. Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, Jakarta: Bumi Aksara, (2010): 710

¹⁴Hubeis Musa. *Manajemen Kreativitas dan Inovasi dalam Bisnis*, (Jakarta:PT Hecca Mitra Utama, 2005), 7

Produsen dalam melakukan produksi harus melakukan perubahan dan menyesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat atau konsumen. Hal ini disebut dengan inovasi produksi. Firman Allah dalam QS.al-Ra'd:11,

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Terjemahnya: "Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri." (QS. Al-Ra'ad 11)¹⁵.

Penggolongan Inovasi Produk¹⁶

- 1) Produk baru yaitu produk yang belum ada sebelumnya sehingga menciptakan pasar baru.
- 2) Lini produk baru yaitu adanya produk baru sehingga menyebabkan perusahaan lain memasuki pasar baru
- 3) Tambahan produk yang telah ada yaitu nilai tambah dari produk yang telah dikembangkan sebelumnya.
- 4) Perbaikan produk sebelumnya yaitu revisi terhadap produk yang telah ada sebelumnya dan dimodifikasi semenarik mungkin.
- 5) Penentuan kembali yaitu proses memasuki pasar baru
- 6) Pengurangan biaya yaitu produk yang dibuat lebih murah dari produk sebelumnya.

b. Konsep Inovasi Produk

¹⁵Departemen Agama RI. *Alquran dan Terjemahnya*, (Surabaya : PT Surya Cipta Aksara, 1993), 251

¹⁶Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Prehalindo, 2002), 374

- 1) Keinovatifan yaitu adanya inovasi dan ide baru terkait dengan produk yang akan dibuat. Dengan demikian produk tersebut memiliki nilai yang baru dibandingkan produk lainnya.
- 2) Kapasitas untuk berinovasi yaitu segala bentuk kemampuan dan keterampilan yang dimiliki perusahaan untuk membuat dan menciptakan produk baru secara maksimal.¹⁷

c. Indikator Inovasi Produk

Menurut Thomas W. Zimmerer dkk, indikator inovasi produk yaitu:¹⁸

- 1) Perubahan desain yaitu modifikasi yang dilakukan pada suatu produk sehingga produk yang akan dihasilkan terlihat lebih baru dan menarik dibandingkan produk sebelumnya.
- 2) Inovasi teknis yaitu bentuk inovasi proses yang dilakukan ketika membuat suatu produk yang baru.
- 3) Pengembangan produk yaitu strategi, taktik maupun upaya perbaikan produk lama menjadi produk yang baru dengan kualitas yang lebih baik.

4. Bank Syariah

a. Definisi Bank Syariah

Berdasarkan UU no 21/2008 tentang perbankan syariah, Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum Syariah dan

¹⁷Wahyono. Orientasi Pasar dan Inovasi: Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemasaran, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 1 No 1 (2002):16

¹⁸ Agustianto. Inovasi Produk Perbankan Syariah, *Artikel, Perbankan Syariah*. <http://www.agustiantocentre.com/?p=310>. Diakses pada tanggal 5 April 2021

bank pembiayaan Rakyat Syariah. Adapun prinsip syariah yang dimaksud oleh UU tersebut adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang di keluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Undang-undang yang sama mendefinisikan masing-masing institusi perbankan syariah tersebut sebagai berikut¹⁹:

- 1) Bank umum syariah adalah bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Bank pembiayaan Rakyat syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 3) Usaha unit syariah, yang selanjutnya di sebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.
- 4) Kantor cabang adalah kantor cabang Bank Syariah yang bertanggung jawab kepada kantor pusat Bank yang bersangkutan dengan alamat tempat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi kantor cabang tersebut melakukan usahanya.

¹⁹KH. Drs.Hafidz Abdurrahman, MA.,*Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet.4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 18.

b. Sejarah Perbankan Syariah

1) Asal Mula Perbaikan Perbankan

Sejarah mencatat asal mula dikenalnya kegiatan perbankan adalah pada zaman kerajaan dulu di ternate Eropa. Kemudian usaha perbankan ini berkembang ke Asia barat oleh para pedagang. Perkembangan perbankan di Asia, Afrika, dan amerika dibawah oleh bangsa Eropa pada saat melakukan penjajahan ke Negara jajahan baik di Asia, afrika maupun benua afrika.

Jika kita telusuri sejarah dikenalnya perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. Sehingga dalam sejarah perbankan, dalam perkembangan sejarah tempo dulu mungkin penukaran uangnya dilakukan antara kerajaan satu dengan kerajaan yang lain. Kegiatan penukaran uang ini sekarang dikenal dengan nama valuta asing (*money changer*).

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya operasional bank berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang atau yang disebut sampai sekarang ini kegiatan simpanan. Berikutnya kegiatan perbankan bertambah denagn kegiatan peminjaman uang. Uang yang disimpan masyarakat oleh perbankan dipinjamkan kembali kemasyrakat yang membutuhkannya.

Jasa-jasa bank lainnya menyusul sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Akibat dari kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan berkembang, maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh

seluruh lapisan masyarakat baik yang berada dinegara maju maupun negara berkembang. Bahkan dewasa ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan moderen, perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan aktivitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara.²⁰

2) Sejarah Perbankan

Seiring dengan perkembangan dunia, perkembangan perbankan pun semakin pesat karna perkembangan dunia, perbankan tidak terlepas dari dunia perdagangan. Perkembangan perdagangan semula hanya di daerah Eropa akhirnya menyebar ke Asia barat. Bank-bank yang sudah dikenal pada saat itu di benua Eropa adalah bank venesia tahun 1171, kemudian menyusul Bank Of Genoa dan Bank of barcelona tahun 1320. Sebaliknya perkembangan perbankan di daratan Ingris baru dimulai pada abad ke-16. Namun karna Ingris yang begitu aktif dalam mencari daerah perdagangan yang kemudian dijajah, maka perkembangan perbankan pun dibawah ke negara jajahannya.

3) Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia

Secara kelembagaan bank syariah yang pertama kali didirikan di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*islamic window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Melalui *islamic window*

²⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi 2014, (Jakarta: Rajawali pers, 2015), h.28

ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari usaha riba (*usury*), *gharar* (*uncertainty*), dan *maysyir* (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kerja di kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.²¹

4) Asas, fungsi, dan tujuan perbankan

Secara umum dunia perbankan yang ada di Indonesia berdasarkan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian, baik perkara maupun pelaksanaannya dalam menjalankan fungsinya sebagai perbankan. Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.²²

Perbankan Indonesia, baik bank syariah maupun bank konvensional, memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

²¹ Khotibul Umam. *Perbankan Syariah: dasar-dasar dan dinamika perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: rajawali pers 2016), h.27

²² Pasal 2, 3 dan 4 UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 tahun 1998. yang dikutip oleh sulaiman jajuli, *produk pendanaan bank syariah*, h 10

Secara spesifik fungsi perbankan Indonesia adalah sebagai:²³

- a) Lembaga kepercayaan masyarakat dalam kaitannya sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana.
- b) Pelaksanaan kebijakan moneter.
- c) Lembaga yang ikut berperan dalam bentuk pertumbuhan ekonomi serta pemerataan pembangunan.
- d) Pembinaan dan pengawasan perbankan

Sebenarnya kita tidak merujuk pada awal didirikannya perbankan syariah, perbankan syariah lahir karena adanya tuntutan dari masyarakat Islam yang benar-benar merupakan ajaran Islam. Adanya larangan-larangan praktik muamalah yang mengandung unsur-unsur perjudian (*maisir*), ketidakjelasan dan manipulative (*gharar*) dan praktek melipatgandakan keuntungan secara tidak wajar (*riba*) menjadi salah satu alasan semakin banyaknya masyarakat yang percaya dengan kehadiran perbankan syariah.

Namun, sejalan dengan adanya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan (OJK), maka lingkup pengetahuan dan pengawasan perbankan, yang mencakup pengaturan dan pengawasan kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank, sekarang merupakan tugas dan wewenang OJK. Tugas dan wewenang pengawasan dan pengaturan oleh OJK sering disebut dengan istilah *microprudential*. Sementara itu, tugas dan wewenang pengaturan dan

²³ <http://ojk.go.id/pengaturan-pengawasan-bank>

wawasan yang dilakukan oleh BI disebut dengan istilah makroprudensial.²⁴ Dalam rangka pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, OJK berkoordinasi dengan BI untuk melakukan himbauan moral (moral suasion) kepada perbankan.²⁵

Dalam menjaga stabilitas sistem keuangan, BI memiliki 5 (lima) peran utama yang mencakup kebijakan dan instrumen dalam menjaga stabilitas sistem keuangan :

- a) Bank Indonesia memiliki tugas untuk menjaga stabilitas moneter antara lain melalui instrumen suku bunga dalam operasi pasar terbuka. Sebagai contoh untuk menciptakan kestabilan moneter, bank indonesia telah menerapkan suatu kebijakan yang disebut *inflation targeting framework*.
- b) Bank Indonesia memiliki peran vital dalam menciptakan kinerja lembaga keuangan yang sehat, kusus perbankan yang dilakukan melalui mekanisme pengawasan dan regulasi yang efektif ditegakkan. Disiplin pasar melalui kewenangan dalam pengawasan dan pembuat kebijakan serta penegakkan hukum (*law enforcement*) harus dijalankan. Upaya penegakkan hukum dimaksud untuk melindungi perbankan dan *stakeholder* sekaligus mendorong kepercayaan terhadap sistem keuangan. Sebagai contoh, Bank Indonesia telah menyusun Arsitektur Perbankan Indonesia dan rencana implementasi basel II.

²⁴ Bank indonesia, *bookletperbankan indonesia*, 2013, h. 83

²⁵ Otoritas jasa keuangan: *booklet perbankan indonesia*, edisi 1, (maret 2014), h.19

- c) Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Bank Indonesia menggambarkan mekanisme dan pengaturan untuk mengurangi resiko dalam sistem pembayaran yang cenderung semakin meningkat antara lain dengan menerapkan sistem pembayaran yang bersifat *real time* atau dikenal dengan nama sistem RTGS (*Real Time Gross settlement*) yang dapat lebih meningkatkan keamanan dan kecepatan sistem pembayaran. Sebagai otoritas di sistem pembayaran, Bank Indonesia memiliki fungsi dan keahlian untuk mengidentifikasi resiko potensial dalam sistem pembayaran.
- d) Melalui fungsinya dalam riset dan pemantauan, Bank Indonesia dapat mengakses informasi-informasi yang dinilai mengancam stabilitas keuangan. Melalui peraturan secara *macroprudential*, Bank Indonesia dapat memonitor kerentanan sektor keuangan dan mendeteksi potensi kejutan (*potential shock*) yang berdampak pada stabilitas sistem keuangan. Hasil riset dan penentuan BI selanjutnya akan menjadi rekomendasi otoritas terkait dalam mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meredam gangguan dalam sektor keuangan.
- e) Bank Indonesia memiliki fungsi sebagai jaringan pengaman sistem keuangan melalui fungsi bank sentral sebagai *lender of the last resort* (LoLR). Fungsi LoLR mencakup penyediaan

likuiditas pada kondisi normal maupun krisis. Fungsi ini hanya diberikan kepada bank yang menghadapi masalah likuiditas dan berpotensi memicu terjadinya krisis yang bersifat sistemik. Pada kondisi normal, fungsi LOLR dapat diterapkan pada bank yang mengalami kesulitan likuiditas temporer, namun masih memiliki kemampuan untuk membayar kembali. Oleh karena itu, pertimbangan resiko sistemik dan persyaratan yang ketat harus diterapkan dalam penyediaan likuiditas tersebut.

Perbedaan kebijakan *makroprudensial* dan *mikroprudensial* terletak dari tujuannya dimana kebijakan *makroprudensial* ditujukan untuk memitigasi risiko sistemik (*limit system-wide distress*), sementara *mikroprudensial* ditujukan untuk menciptakan lembaga keuangan yang sehat (*limit individual institution' distress*). Dengan demikian, kebijakan *makroprudensial* lebih menitik beratkan pada upaya untuk menciptakan kesehatan sektor keuangan secara keseluruhan, sementara kebijakan keuangan yang sehat, efisien dan mampu melakukan intermediasi dengan baik²⁶

²⁶ Bank indonesia, *booklet perbankan indonesia*, h.85

c. Dual Banking System dan Dual System Bank

Dalam sistem perbankan Indonesia diakui dua sistem perbankan (*dual banking system*), yaitu bank syariah dan bank konvensional. Eksperimen dual banking system di Indonesia secara *de facto* muncul sejak tahun 1992, namun secara *de jure* diatur dalam undang-undang yaitu tahun 1998 dengan lahirnya UU No.10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan.²⁷

Penegasan *dual banking system* (sistem perbankan ganda) ini juga ditemukan dalam UU perbankan syariah. Dalam UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah ditegaskan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia diadopsi adanya bank syariah pada satu sistem dan bank konvensional pada sistem yang lain. Dengan kata lain, apabila bank tersebut melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, maka dinamakan bank syariah, sedangkan berdasarkan prinsip konvensional, dinamakan bank konvensional.²⁸

Apabila dibandingkan antara bank konvensional dan bank syariah, dari segi kelembagaan kegiatan usaha secara umum memiliki kesamaan, namun yang membedakan secara signifikan antara keduanya adalah dalam

²⁷ Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Pasal 1 angka 3 UU perbankan). yang dikutip oleh Sulaiman Jajuli, *produk pendanaan bank syariah*, h.22

²⁸ Pasal 1 butir dan 7 UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. yang dikutip oleh Sulaiman Jajuli, *produk pendanaan bank syariah*, h. 22

cara dan proses melakukan usahanya, yaitu yang pertama dilakukan berdasarkan prinsip syariah²⁹

Bank berdasarkan prinsip syariah di Indonesia memiliki positioning yang khas dengan moto sebagai “lebih dari sekedar bank”(*beyond banking*), yaitu perbankan yang menyediakan produk dan jasa keuangan yang lebih beragam serta didukung oleh skema keuangan yang lebih bervariasi. Dalam *positioning* demikian, dimasa-masa mendatang diharapkan semakin tinggi minat masyarakat indonesia untuk menabung di bank syariah. Apabila hal tersebut terjadi, maka pada gilirannya akan meningkatkan signifikan peran bank syariah dalam mendukung stabilitas sistem keuangan nasional dalam rangka *dual banking sistem* sebagaimana arsitektur perbankan indonesia *Master Plan* Otoritas Jasa Keuangan.

Prinsip-prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank syariah menurut UUPS adalah prinsip syariah yang telah difatwakan (DSN-MUI) dan selanjutnya telah dituangkan dalam peraturan bank Indonesia (PBI). Prinsip ini sebagai prinsip syariah perbankan dan telah menjadi hukum positif karena adanya penunjukan oleh UUPS sebagai suatu yang wajib dilaksanakan perbankan akan mengakibatkan akad-akad yang dibuat antara bank syariah dan nasabah menjadi batal demi hukum (*null and void*)³⁰

Pada tahun 2008, sebagai amanat dari Undang-Undang No. 21 tahun 2018 tentang perbankan syariah, bentuk suatu komite dalam internal bank

²⁹ Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penenangan fatwa di bidang syariah. yang dikutip oleh sulaiman jajuli, *produk pendanaan bank syariah*,²⁴

³⁰ sutan Remy Sjahdeini. *Perbankan syariah: produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*, (Jakarta: kencana prenada media group 2014), .2-3

indonesia untuk menindak lanjuti implementasi fatwa MUI, yaitu pembentukan komite perbankan syariah (PBI No. 21 PBI/2008 tanggal 20 november 2008).³¹ Tugas komite perbankan syariah adalah membantu bank indonesia dalam menafsirkan fatwa mui yang terkait dengan perbankan syariah, memberikan masukan dalam rangka implementasi fatwa MUI kedalam PBI, dan melakukan pengembangan industri perbankan syarih. Selanjutnya, pada tanggal 11 November 2014, OJK menandatangani nota kesepahaman dengan DSN MUI di mana disepakati bahwa OJK bertindak selaku pengatur dan pengawas industri keuangan syariah, adapun DSN MUI bertindak selaku penyusun standar syariah dalam rangka penyusunan peraturan terkait jasa keuangan, pembinaan dan dewan pengawas syariah serta edukasi dan program komunikasi sektor jasa keuangan syariah.³²

Pada awal tahun 2016, pemerintah membentuk komite nasional keuangan syariah (KNKS) yang dipimpin oleh presiden. Komite ini melibatkan beberapa lembaga, antara lain OJK, BI, LPS, Bapenas, MUI, dan sejumlah kementerian, seperti kementerian keuangan, kementerian agama, kementerian BUMN, kementerian koperasi dan UKM. Keberadaannya didasarkan pada peraturan presiden. Tujuan komite ini untuk harmonisasi perundang-undangan, menyusun literasi keuangan syariah, dan mendorong perekonomian nasional.³³

³¹ Andi soemitra, *bank dan lembaga keuangan syariah* (jakarta november 2016), 57

³² Andi soemitra, *bank dan lembaga keuangan*, 58

³³ Andi soemitra, *bank dan lembaga keuangan*, 58

d. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki kesamaan, terutama sistem transaksi penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, sistem-sistem utama memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar diantara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.

Dalam sistem perbankan konvensional kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dilakukan melalui mekanisme giro (*demand deposit*), tabungan (*saving deposit*) dan deposito (*time deposit*).³⁴ Tujuan utama masyarakat menyimpan dana di bank adalah keamanan atas uang, investasi dengan harapan memperoleh bunga, serta untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran.

1) Akad dan aspek legalitas

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum islam. Seringkali nasabah melanggar kesepakatan atau perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggung jawaban hingga *yaumul qiamah* nanti.³⁵

³⁴Kasim, *dasar-dasar perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2004), 3

³⁵Afzalur Rahman, *economic doctrines of islam*, Jilid II, diterjemahkan oleh Soeroyo dan Nastagin (Lahore: Islamic Publication, 1990), 362

2) Lembaga penyelesaian sengketa

Berdasarkan dengan perbankan konvensional, jika pada perbankan syariah terdapat selisih antara bank dan nasabahnya, kedua belah pihak tidak menyelesaikannya di pengadilan negeri, tetapi menyelesaikannya sesuai tata cara dan hukum materi syariah.

Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah di Indonesia dikenal dengan nama badan *arbitrase muamalah* Indonesia atau BAMUI yang didirikan secara bersama oleh kerajaan agung Republik Indonesia dan majelis ulama Indonesia.³⁶

3) Struktur organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komunikasi dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional keharusan adanya dewan pengawas syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

Dewan pengawas syariah biasanya dilakukan pada posisi setingkat dewan komisariat dan setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektifitas dari setiap opini yang diberikan oleh setiap dewan pengawasan syariah. Karna itu, biasanya penetapan anggota dewan pengawasan syariah dilakukan rapat umum pemegang saham, setelah

³⁶ Iman Jauhari, *penyelesaian sengketa diluar pengadilan menurut hukum islam*, (Yogyakarta: Dcepublish, 2017), h.123

para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.³⁷

4) Institusi dan Badan Hukum Perbankan Syariah

Dalam UU no 21/2008 juga di atur tentang institusi perbankan, peleburan dan pemisahan dua istitusi perbankan, yaitu sebagai berikut³⁸:

- a) Penggabungan adalah perbuatan hukum yang di lakukan oleh satu bank atau lebih untuk menggabungkan diri dengan bank lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari Bank yang menggabungkan diri beralih Karena hukum kepada bank yang menerima penggabungan dan selanjutnya status badan hukum Bank yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.
- b) Pelaburan adalah perbuatan hukum yang dilakukan oleh dua Bank atau lebih untuk meleburkan diri dengan cara mendirikan satu bank baru yang karena hukum memperoleh aktiva dan pasiva dari bank yank meleburkan diri berakhir karena hukum.
- c) Pengambilalihan adalah perbuatan hukum yang dilakukan oleh badan hukum atau orang perseorangan untuk mengambil alih saham bank yang mengakibatkan beralihnya pengendalian atas Bank tersebut.

³⁷ Muhammad Syafii antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h.30

³⁸ Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet.4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 19-20.

- d) Pemisahan adalah pemisahan usaha dari suatu Bank menjadi dua badan usaha atau lebih, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, secara keseluruhan masing-masing institusi perbankan tersebut mempunyai badan hukum yang melakukan tindakan hukum, baik atas pemilik maupun *wakalah* terhadap pihak lain; baik ketika institusi tersebut terdiri sendiri maupun dilebur dengan institusi perbankan lain; baik sebagai bank umum syariah, bank pengkreditan syariah, unit usaha syariah maupun kantor cabang syariah.

Badan hukum perbankan syariah, sesuai dengan UU no 21/2008 adalah berbentuk perseoran terbatas (PT) sebagaimana tertuang dalam pasal 8. Di dalam anggaran dasar Bank Syariah selain memenuhi persyaratan anggaran dasar sebagaimana di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan memuat pula ketentuan:

- a) Pengangkatan anggota direksi dan komisaris harus mendapatkan persetujuan Bank Indonesia
- b) Rapat umum pemegang saham Bank Syariah harus menetapkan tugas manajemen, remunerasi komisaris dan direksi, laporan pertanggung jawaban tahunan, penunjukkan dan biaya jasa akuntan publik, penggunaan laba, dan hal-hal lainnya yang di tetapkan dalam peraturan Bank Indonesia.

e. Prinsip Perbankan Syariah

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain, setidaknya berdasarkan fatwa DSN-MUI untuk penyiangan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah³⁹.

Berdasarkan prinsip (hukum) yang dianut oleh sistem perbankan syariah, antara lain.

- 1) Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai yang ditentukan sebelumnya jelas tidak diperbolehkan.
- 2) Pemberi dana harus turut berbagai keuntungan dan hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- 3) Islam tidak memperbolehkan menghasilkan uang dari uang. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas, karena tidak memiliki nilai intrinsic.
- 4) Unsur *gharar* (ketidakpastian/spekulasi) tidak diperkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- 5) Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam islam. Usaha minuman keras, misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan Syariah.

f. Produk jasa Bank Syariah

³⁹ KH. Drs.Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet.4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 21-22.

Beberapa produk jasa yang disediakan oleh bank berbasis syariah antara lain⁴⁰:

- 1) Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah dalam bentuk Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Tabungan adalah simpanan berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang di persamakan dengan itu.
- 3) Deposito adalah investasi dana berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan Akad antara Nasabah Penyimpan dan Bank Syariah dan atau UUS.
- 4) Giro adalah simpanan berdasarkan Akad *wadi'ah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindah bukuan.

⁴⁰ KH. Drs. Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet. 4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 22-24.

5) Investasi adalah dana yang dipercayakan oleh Nasabah kepada Bank syariah dan/atau UUS berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dalam bentuk Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu.

6) Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang di persamakan dengan itu berupa:

- a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*;
- b) Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*;
- c) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna* ;
- d) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*,; dan
- e) Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa; berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan/ atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

7) Agunan adalah jaminan tambahan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang di serahkan oleh pemilik Agunan kepada Bank Syariah dan /atau UUS guna menjamin pelunasan kewajiban Nasabah penerima Fasilitas.

8) Penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan Akad dan Bank Umum Syariah atau UUS dan penitip, dengan ketentuan Bank Umum Syariah atau UUS yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut.

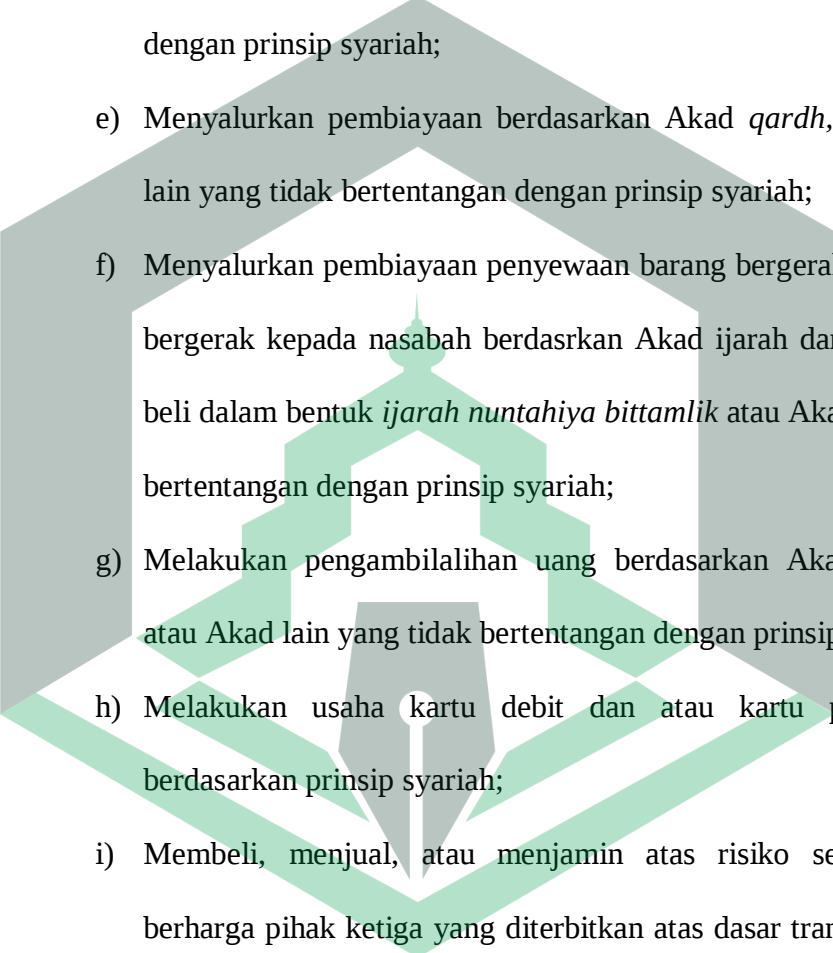
g. Kegiatan Perbankan Syariah

Kegiatan perbankan syariah, dalam UU no 21/2008 telah diatur sesuai dengan klasifikasi masing-masing jenis bank, yaitu sebagai berikut⁴¹:

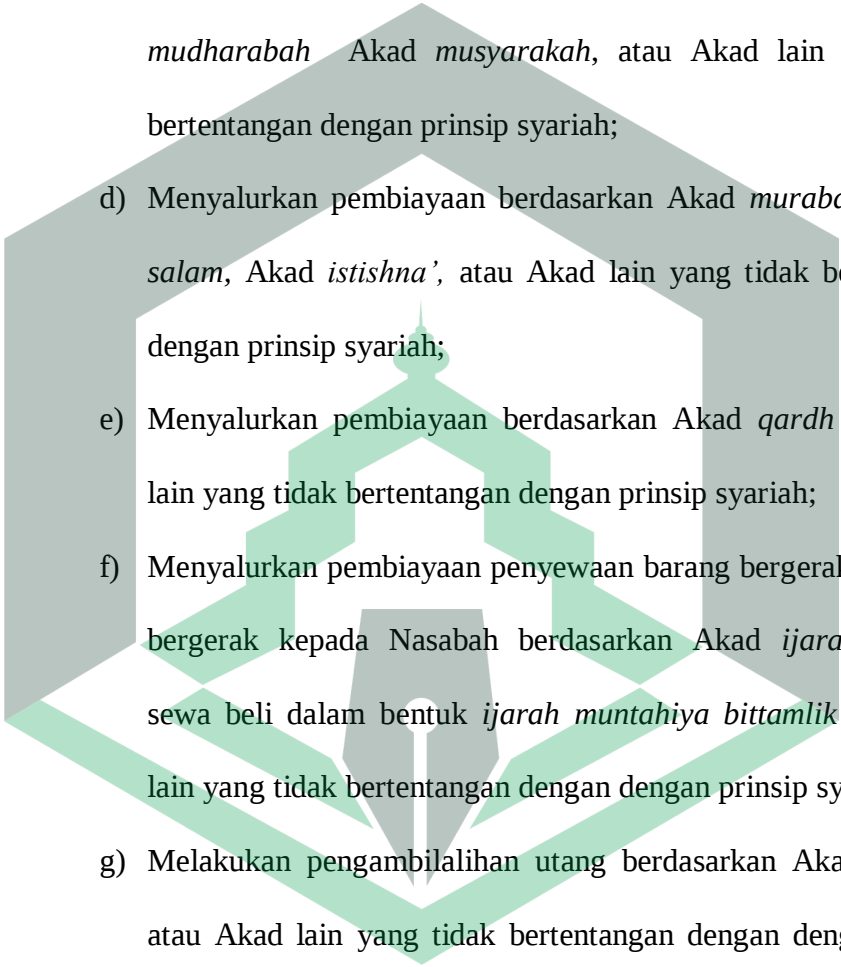
1) Kegiatan usaha Bank Umum Syariah meliputi:

- a) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu berdasarkan Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah;
- b) Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;

⁴¹ KH. Drs.Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet.4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 24-28.

- 
- c) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad *mudharabah*, Akad *musyarakah*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - d) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan Akad *mudharabah*, Akad *salam*, Akad *istishna'*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - e) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan Akad *qardh*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - f) Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan Akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah nuntahiya bittamlik* atau Akad lain yang bertentangan dengan prinsip syariah;
 - g) Melakukan pengambilalihan uang berdasarkan Akad *hawalah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - h) Melakukan usaha kartu debit dan atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah;
 - i) Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah, antara lain, seperti Akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah*;
 - j) Membeli dan menjual surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan /atau Bank Indonesia;

- k) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah;
 - l) Melakukan penitipan atau kepentingan pihak lain berdasarkan suatu Akad yang berdasarkan prinsip syariah;
 - m) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan prinsip syariah;
 - n) Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan Nasabah berdasarkan prinsip syariah;
 - o) Melakukan fungsi sebagai Wali Amanat berdasarkan Akad *waqalah*;
 - p) Memberikan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah;
 - q) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kegiatan usaha UUS meliputi:
- a) Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad *waqalah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;

- 
- b) Menghimpun dana dalam bentuk Investasi berupa Depoito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - c) Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad *mudharabah* Akad *musyarakah*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - d) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan Akad *murabahah*, Akad *salam*, Akad *istishna'*, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - e) Menyalurkan pembiayaan berdasarkan Akad *qardh* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - f) Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada Nasabah berdasarkan Akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - g) Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan Akad *hawalah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
 - h) Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah;
 - i) Membeli dan menjual surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip

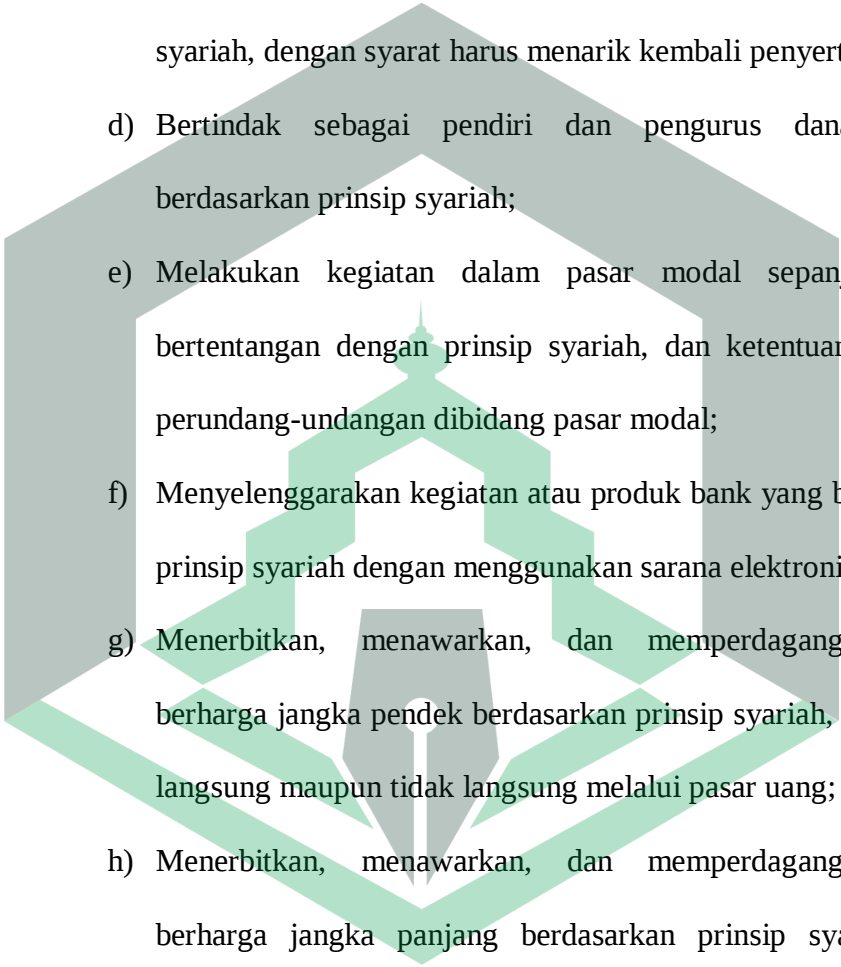
Syariah, antara lain, seperti Akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah*;

- j) Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan/atau Bank Indonesia;
- k) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah;
- l) Meneydiakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan prinsip syariah;
- m) Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan Nasabah berdasarkan prinsip syariah;
- n) Memberikan failitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah ; dan
- o) Melakukan kegiatan yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

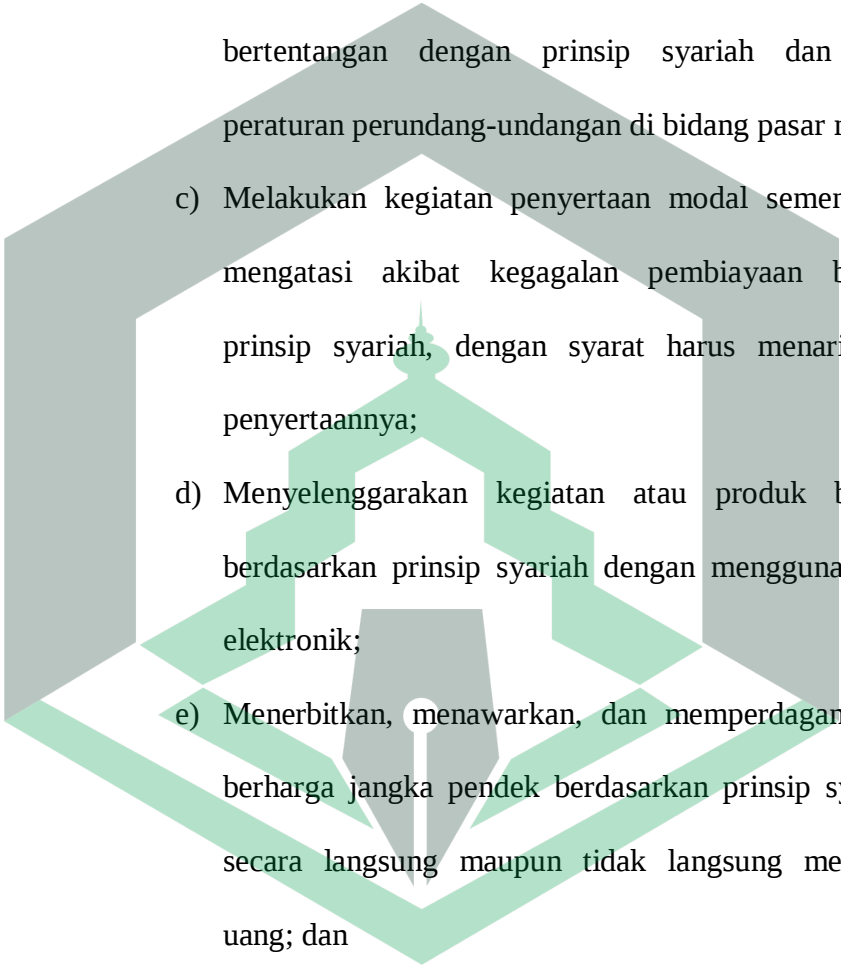
Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud di atas, Bank Umum Syariah dapat pula⁴²:

- a) Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah;

⁴² KH. Drs.Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet.4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 29-30.

- 
- b) Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank Umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah;
 - c) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaan;
 - d) Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah;
 - e) Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pasar modal;
 - f) Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik;
 - g) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar uang;
 - h) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar modal;
 - i) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Umum Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.

Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana di maksud UUS dapat pula⁴³:

- 
- a) Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah;
 - b) Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal;
 - c) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya;
 - d) Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik;
 - e) Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek berdasarkan prinsip syariah baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar uang; dan
 - f) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Umum Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.

3) Kegiatan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah meliputi:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk:

⁴³ KH. Drs. Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet. 4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 30.

(1) simpanan berupa Tabungan atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad *wadiah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah; dan

(2) Investasi berupa Deposito atau Tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad *mudharabah* atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah⁴⁴;

b) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk:

(1) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad *mudharabah* atau *musyarakah*;

(2) Pembiayaan berdasarkan Akad *mudharabah*, *salam*, atau *istishna*;

(3) Pembiayaan berdasarkan Akad *qardh*;

(4) pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada Nasabah berdasarkan Akad *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*; dan

(5) pengambilalihan utang berdasarkan Akad *hawalah*;

(6) menempatkan dana pada Bank Syariah lain dalam bentuk titipan berdasarkan Akad *wadi'ah* atau Investasi berdasarkan Akad *mudharabah* dan/atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;

⁴⁴ KH. Drs. Hafidz Abdurrahman, MA., *Rapor Merah Bank Syariah Kritik atas fatwa produk perbankan syariah* (cet. 4 : edisi I ; Bogor, Al Azhar Press, 2016), h. 31.

- (7) memindahkan uang, baik untuk kepentingan Nasabah melalui rekening Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang ada di Bank Umum Syariah, Bank Umum Konvensional, dan UUS; dan
- (8) menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan prinsip Syariah berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

Bank Islam atau yang lebih di kenal dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, Bank islam atau juga dapat di sebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya di kembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Saw. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya di sesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil atau imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang telah di sepakati. Konsep dasar bank Syariah di dasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis. Semua produk dan jasa yang di tawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang di terima oleh bank syariah maupun yang di bayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana dalam syariat islam.

Undang-undang Perbankan Syariah NO. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. 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).⁴⁵

Menurut Metwally dalam Martina bahwa bank syariah sendiri bertujuan untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melaksanakan semua kegiatan perbankan, finansial, komersial, dan investasi sesuai sistem dengan prinsip prinsip syariah.⁴⁶

5. Teori Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

⁴⁵Undang-Undang Syariah no. 21 tahun 2008

⁴⁶ Martina. *Manajemen Aset dan Liabilitas Bank Syariah*. Watampone: STAIN Watampone, 2017.

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan adanya perasaan gembira atau kecewa ketika melakukan perbandingan terhadap hasil produk yang diharapkan dengan produk yang diterima. Apabila produk yang diharapkan sesuai maka nasabah akan puas dan begitupun sebaliknya apabila produk dan sesuatu yang diharapkan tidak sesuai dengan realita maka nasabah akan merasakan kecewa..⁴⁷

Menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen..⁴⁸

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah ketika menggunakan jasa atau produk dari perbankan. Sehingga kepuasan nasabah dapat dinyatakan dalam bentuk ungkapan hati nasabah ketika menggunakan atau memanfaatkan jasa perbankan.

b. Indikator Kepuasan Nasabah⁴⁹

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dilihat dari lima aspek tersebut yaitu:

⁴⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, (Indonesia: PT Macana Jaya Cemerlang, 2017), 177.

⁴⁸<http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html>.

⁴⁹Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi 2010), 27-28

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, gudang dan lain-lain), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas

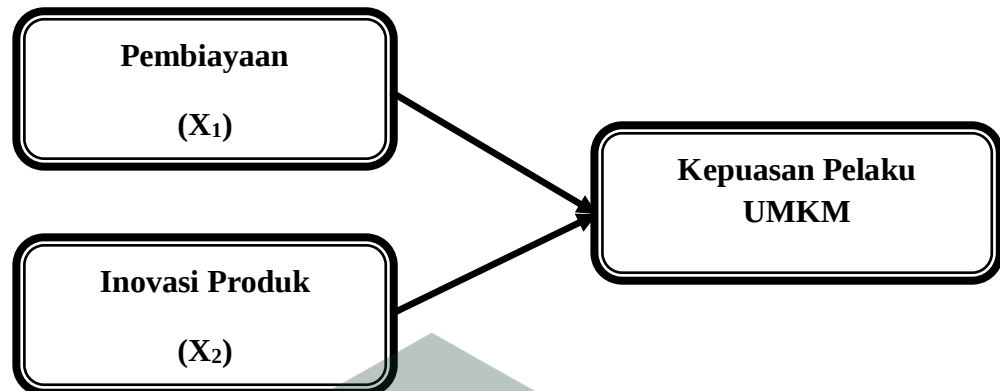
menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membentuk pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk menjelaskan korelasi teori dengan faktor yang telah diidentifikasi. Kepuasan nasabah adalah sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan bagi setiap perusahaan yang menjalankan bisnis. Karena kepuasan akan memberikan nilai tersendiri bagi nasabah atas jasa dan layanan yang diberikan. Hal tersebut dimodelkan dalam bentuk kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir tersebut diketahui bahwa alur penelitian ini yaitu variabel Pembiayaan (X_1) dan variabel Inovasi produk (X_2) akan diuji secara parsial dan simultan untuk mengetahui tingkat pengaruhnya terhadap variabel kepuasan Pelaku UMKM (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian digunakan sebagai jawaban sementara atau dugaan sementara dari pokok permasalahan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini. Sehingga adapun hipotesis penelitian yang digunakan yakni :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh pembiayaan terhadap kepuasan Pelaku UMKM di Kota Palopo

H_1 : Terdapat pengaruh pembiayaan terhadap kepuasan pelakuUMKM Kota Palopo

H_0 : Tidak terdapat pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan Nasabah BSI Kota Palopo

H_2 : Terdapat pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelakuUMKM di Kota Palopo

H_0 : Tidak terdapat pengaruh pembiayaan dan inovasi produk secara Simultan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo

H_3 : Terdapat pengaruh pembiayaan dan inovasi produk secara simultan terhadap kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan dengan populasi dan sampel tertentu kemudian diolah dengan menggunakan analisis data kuantitatif.⁵⁰ penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh variabel pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Palopo.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penulis akan meneliti sehingga Penelitian ini dilakukan di kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berada di Jl. Andi Djemma No. 150, Salekoe, Kec. Wara, Jl. Andi Djemma, Amassangan, Kec. Wara, dan Jl. Dr. Ratuangi, Kec. Wara Utara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan.

⁵⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 35-36

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1	Pembiayaan (X ₁)	Pembiayaan merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan dalam rangka menjaga efektivitas dan efisiensi pelayanan.	1. Kepercayaan 2. Kesepakatan 3. Jangka Waktu 4. Resiko 5. Balas Jasa
2	Inovasi Produk (X ₂)	Inovasi produk merupakan perubahan atau pengembangan suatu produk menjadi produk yang lebih menarik dan memiliki nilai jual tinggi	1. Menarik ⁵¹ 2. Kompetitif 3. Pelayanan ⁵²
3	Kepuasan Pelaku UMKM (Y)	Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah ketika menggunakan jasa perbankan	1. Tangible 2. Reliability 3. Assurance 4. Responssive 5. Emphaty ⁵³

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan orang, benda atau objek lainnya yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.⁵⁴ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh jumlah UMKM yang ada di Kota Palopo yang mengambil

⁵¹Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 107

⁵²Agustianto. *Inovasi Produk Perbankan Syariah*. Artikel, Perbankan Syariah. <http://www.agustiantocentre.com/?p=310>. Diakses pada tanggal 5 April 2021 Pukul 19.00 Wita

⁵³Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi 2010), 27-28.

⁵⁴Uma Sekaran. *Research Method For Bussines*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), 121-122

pembiayaan di Bank Syariah Indonesiayang tidak diketahui jumlahnya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Karena jumlah populasinya tidak diketahui maka teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Aksidental Sampling*. *Aksidental Sampling* adalah teknik penarikan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapapun yang ditemui peneliti yang bisa dijadikan sebagai sumber data penelitian.⁵⁵

Teori Roscoe mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dijadikan sebagai sampel penelitian adalah 30-500 sampel.⁵⁶ Karena keterbatasan terkait jumlah populasi yang akan diteliti, maka penelitian ini menggunakan sampel minimum yautu 30 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang akan diisi oleh responden terkait dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Angket atau kuesioner yang telah disusun menggunakan ukuran skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk kategori sangat tidak setuju
2. Nilai 2 untuk kategori tidak setuju

⁵⁵Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), 164

⁵⁶Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), 84-85

3. Nilai 3 untuk kategori netral atau ragu-ragu
4. Nilai 4 untuk kategori setuju
5. Nilai 5 untuk kategori sangat setuju

Tabel 3.2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No Butir	Jumlah
1	Pembiayaan (X ₁)	Kepercayaan	1, 2, 3	3
		Kesepakatan	4,5	2
		Jangka Waktu	6,7	2
		Resiko	8,9,10	3
		Balas Jasa	11,12	2
2	Inovasi Produk (X ₂)	Menarik	13,14	2
		Kompetitif	15,16	2
		Pelayanan	17,18	2
3	Kepuasan Pelaku UMKM (Y)	Tangible	19,20	2
		Reliability	21,22	2
		Responsive	23,24	2
		Assurance	25,26	2
		Emphaty	27,28	2

G. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kevalidan suatu instrumen atau angket yang akan digunakan. Instrument yang valid dapat digunakan untuk mendapatkan data atau informasi penelitian. Sedangkan instrument yang tidak valid tidak bisa dilanjutkan pada tahapan atau uji berikutnya. Suatu instrument dikatakan valid apabila memiliki nilai standar 0,3.

Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Pembiayaan (X_1)

No.	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	Item 1	0,624	Valid
2.	Item 2	0,543	Valid
3.	Item 3	0,654	Valid
4.	Item 4	0,571	Valid
5.	Item 5	0,532	Valid
6.	Item 6	0,589	Valid
7.	Item 7	0,678	Valid
8.	Item 8	0,790	Valid
9.	Item 9	0,545	Valid
10.	Item 10	0,631	Valid
11.	Item 11	0,611	Valid
12.	Item 12	0,745	Valid
13.	Item 13	0,34	Valid

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X_2)

No.	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	Item 1	0,552	Valid
2.	Item 2	0,772	Valid
3.	Item 3	0,665	Valid
4.	Item 4	0,586	Valid
5.	Item 5	0,511	Valid
6.	Item 6	0,732	Valid
7.	Item 7	0,792	Valid
8.	Item 8	0,732	Valid

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan UMKM (Y)

No.	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	Item 1	0,671	Valid
2.	Item 2	0,625	Valid
3.	Item 3	0,789	Valid
4.	Item 4	0,767	Valid
5.	Item 5	0,821	Valid
6.	Item 6	0,590	Valid
7.	Item 7	0,567	Valid
8.	Item 8	0,562	Valid
9.	Item 9	0,569	Valid
10.	Item 10	0,568	Valid

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan instrument yang akan digunakan pada penelitian sesungguhnya. Reliabilitas memiliki makna bahwa intrumen yang digunakan memiliki nilai yang sama dari waktu ke waktu. Adapun ketentuan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Interval	Kategori
0,80-1,00	Sangat tinggi
0,60-0,80	Tinggi
0,40-0,60	Sedang
0,20-0,40	Rendah

Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel Pembiayaan (X_1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	9

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Produk (X_2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	9

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan UMKM (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	11

Sumber : Olah data SPSS ver. 22

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Tahapan ini dapat digunakan untuk mengetahui nilai mean, varians, nilai minimum, nilai maksimum dan sebagainya. Nilai-nilai tersebut dapat menggambarkan kondisi data yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Statistik Inferensial

a) Uji Asumsi Klasik

1) Normalitas data

Tahapan atau uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat kenormalan data pada variabel pembiayaan, inovasi produk dan kepuasan

nasabah. Suatu penelitian dikatakan baik apabila data yang digunakan terdistribusi normal. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas data dengan metode Kolmogorov Smirnov.

2) Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel pembiayaan dengan inovasi produk dan kepuasan pelaku UMKM. Uji linearitas penting dilakukan untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel penelitian.

3) Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui korelasi sempurna atau tidak antara variabel bebas. Apabila variabel bebas memiliki korelasi sempurna maka akan menyebabkan multikolonieritas. Adanya multikolonieritas menandakan bahwa penelitian tersebut tidak baik.

4) Analisis Regresi Linear Berganda

Model ekonometrika dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelaku UMKM

β_0 : Intersep

β_1 : Koefisien X_1

X_1 : Pembiayaan

β_2 : Koefisien X_2

X_2 : Inovasi Produk

ε : Standar Error

5) Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pembiayaan (X_1) terhadap Kepuasan pelaku UMKM (Y), Pengaruh variabel Inovasi Produk (X_2) terhadap kepuasan pelaku UMKM (Y). Uji ini dilakukan secara sendiri-sendiri yaitu masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pembiayaan (X_1) dan variabel Inovasi Produk (X_2) secara simultan terhadap kepuasan pelaku UMKM (Y). sehingga dalam uji ini akan diperoleh apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

c) Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pembiayaan (X_1) terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y), Pengaruh variabel Inovasi Produk (X_2) terhadap kepuasan Pelaku UMKM (Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kota palopo secara geografis terletak antara $2^{\circ}53'15''$ - $3^{\circ}04'08''$ Lintang selatan dan $120^{\circ}03'10''$ - $120^{\circ}14'34''$ Bujur Timur. Kota Palopo yang merupakan daerah otonomi kedua terakhir dari empat daerah otonom di Tanah Luwu, dimana di sebelah utara perbatasan dengan Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu, di sebelah Timur dengan Teluk Bone, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bua Kabupaten Luwu sedangkan di sebelah Barat dengan kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Tana Toraja.

Posisi strategis ini memberikan keuntungan sekaligus memberikan kerugian secara ekonomis karena menerima beban bagi arus lalu lintas yang ada. Luas wilayah administrasi Kota Palopo sekitar 247,52 kilometer persegi atau sama dengan 0,39 persen dari luas wilayah provinsi Sulawesi Selatan. Secara administratif Kota Palopo terbagi menjadi 9 kecamatan dan 48 kelurahan. Sebagian besar wilayah Kota Palopo merupakan dataran rendah, sesuai dengan keberadaannya sebagai daerah yang terletak di pesisir pantai. Dari luas kota palopo sekitar 62,00 persen dataran rendah dengan ketinggian 0-500 meter dari permukaan laut, 24,00 persen terletak pada

ketinggian 501-1000 meter dan sekitar 14,00 persen terletak diatas ketinggian lebih dari 1000 meter

2. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas Data

Uji Normalitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada variabel pembiayaan, inovasi produk dan kepuasan pelaku UMKM, sehingga dapat diketahui sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Berikut ini hasil uji normalitas data:

Tabel 4.1 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	17892.81815435
Most Extreme Differences	Absolute	.672
	Positive	.672
	Negative	.524
Kolmogorov-Smirnov Z		.412
Asymp. Sig. (2-tailed)		.745

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Dari hasil uji normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan *one Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,745. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ($0,745 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam variable pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelaku UMKM berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan linear antara variabel kepuasan UMKM dengan variabel pembiayaan dan inovasi produk. Berikut ini hasil uji Linearitas:

Tabel 4.2 Uji Linearitas
ANOVA Table

			Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* Pembiayaan	Between Groups	(Combined) Linearity	1535915.658	.875	.421
			174943.858	.212	.823
		Deviation from Linearity	1607545.753	1.29	.639
	Within Groups	Total	1597414.641		

Berdasarkan hasil output tersebut diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. sebesar 0,639 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Pembiayaan (X_1) dan Inovasi Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y).

3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui tidak terdapat atau tidak adanya hubungan sempurna variabel pembiayaan dan inovasi produk. Apabila terdapat hubungan sempurna, maka terjadi multikol. Yang berarti data tersebut akan bias, sehingga tidak dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

Tabel 4.3 Uji Multikolonieritas
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	15.931	5.710		2.790	.007		
	Pembiayaan	.728	.077	.744	9.514	.000	.996	1.004
	Inovasi Produk	-.130	.096	-.105	-1.345	.183	.996	1.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

Dari hasil uji multikolonieritas tersebut jika menggunakan besaran *tolerance* (α) dan *variance inflation factor* (VIF), dimana $\alpha/\text{tolerance} = 10\%$ atau 0,10 maka $VIF = 10$. Maka dari output hasil uji multikolonieritas tersebut, semua *tolerance* variabel bebas yaitu 0,996 = 99,6% diatas 10% dan nilai VIF hitung dari kedua variabel yaitu 1,004 = 1,004 < 10. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini antara variabel bebas tidak terjadi multikolonieritas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan UMKM. Selain itu, dapat meramalkan nilai variabel kepuasan UMKM apabila seluruh variabel pembiayaan dan inovasi produk sudah diketahui nilainya.

Tabel 4.4 uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	15.931	5.710		2.790	.007
	Pembiayaan	.728	.077	.744	9.514	.000
	Inovasi Produk	.130	.096	.105	1.345	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

Persamaan Regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 15.931 + 0,728X_1 + 0,130X_2$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar positif 15,931; artinya jika Pembiayaan (X_1) dan Inovasi Produk (X_2) nilainya 0, maka Kepuasan Pelaku UMKM (Y) nilainya positif yaitu sebesar 15,931.
- b. Koefisien regresi variabel pembiayaan (X_1) sebesar positif 0,728 jika pembiayaan (X_1) mengalami kenaikan nilai 1, maka kepuasan pelaku UMKM (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 15,931. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pembiayaan dengan kepuasan pelaku UMKM.
- c. Koefisien regresi variabel inovasi produk (X_2) sebesar positif 0,130 jika inovasi produk (X_2) mengalami kenaikan nilai 1, maka kepuasan pelaku UMKM (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 15,931. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara inovasi produk dengan kepuasan pelaku UMKM.

5. Uji Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pembiayaan dan inovasi produk terhadap kepuasan UMKM.

a. Uji parsial (Uji T)

Tabel 4.5. Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	15.931	5.710		2.790		.007
	Pembiayaan	.728	.077	.744	9.514		.000
	Inovasi Produk	-.130	.096	.105	7.345		.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

Dari hasil uji parsial (Uji-t) tersebut jika dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai T_{hitung} sebesar 9.514 dan T_{tabel} sebesar 1,995 atau $9.514 > 1,995$ dan nilai signifikan pembiayaan $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM.

Sedangkan hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai T_{hitung} variabel Inovasi Produk (X_2) sebesar 7.345 dan T_{tabel} sebesar 1,671 atau $67.345 > 1,671$ dan nilai signifikan Inovasi Produk (X_2) $0,001 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa Inovasi Produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pembiayaan dan inovasi produk secara bersama-sama terhadap kepuasan UMKM. Berikut ini hasil uji Simultan:

Tabel 4.6. Uji Simultan (UjiF)
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1141.101	2	570.550	45.512	.000(a)
	Residual	915.149	73	12.536		
	Total	2056.250	75			

a Predictors: (Constant), Pembiayaan, Inovasi Produk

b Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

Berdasarkan tabel output tersebut dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 atau dengan kata lain $0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan standar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa variabel Pembiayaan (X1) dan Inovasi Produk (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y)

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel kepuasan UMKM dalam penelitian. Berikut ini hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.7 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600(a)	.360	.347	8.693

a Predictors: (Constant), Pembiayaan

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.360. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0.360 atau sama dengan 36%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel pembiayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelaku UMKM sebesar 36%. Sedangkan sisanya ($100\% - 36\% = 64\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

Tabel 4.8 Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.087(a)	.756	.026	1271.556

a Predictors: (Constant), Inovasi Produk

b Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.756. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0.756 atau sama dengan 75,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelaku UMKM (Y) sebesar 75,6%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut error (e).

B. Pembahasan

1. Pengaruh Pembiayaan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelaku UMKM(Y) di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo

Dari hasil uji parsial (Uji-t) tersebut jika dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai T_{hitung} sebesar 9,514 dan T_{tabel} sebesar 1,995 atau $9,514 > 1,995$ dan nilai signifikan pembiayaan $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM. Hal ini sesuai realita di lapangan bahwa ketika pelaku UMKM mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, maka hal tersebut dapat meningkatkan usaha dari pelaku UMKM. Sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan pelaku UMKM Karena mendapatkan keuntungan yang meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dijadikan sebagai landasan penelitian yaitu teori yang dikemukakan oleh Ismail yang mengatakan bahwa pembiayaan memiliki peranan penting dalam mendukung UMKM.⁵⁷ Pembiayaan yang diambil di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo tersebut memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelaku UMKM. Semakin tinggi pembiayaan yang diambil, maka semakin baik pula perkembangan UMKM yang dijalankan. Sehingga dengan demikian, pembiayaan memiliki pengaruh linear terhadap kepuasan pelaku UMKM yang

⁵⁷Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 107

ada di BSI Kota Palopo. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syaiful Muaiz mengatakan bahwa pembiayaan murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keuntungan nasabah UKM di Baitul Maal Wat Tamwil Cirebon.⁵⁸

Pentingnya pembiayaan dalam membantu perkembangan UMKM di masa Pandemi agar usaha yang dijalankan dapat tercapai dengan baik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat pembiayaan yang diperoleh dari BSI berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelaku UMKM. Sehingga dalam pelaksanaan kerja, pembiayaan merupakan salah satu variabel yang menentukan perkembangan usaha UMKM di Kota Palopo.

2. Pengaruh Inovasi Produk Kepuasan Pelaku UMKM di Kota Palopo

Berdasarkan hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai T_{hitung} variabel Inovasi Produk (X_2) sebesar 7,345 dan T_{tabel} sebesar 1,671 atau $7,345 > 1,671$ dan nilai signifikan Inovasi Produk (X_2) $0,001 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_2 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa Inovasi Produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y). Hal ini sesuai dengan fakta di lapangan bahwa masyarakat khususnya pelaku UMKM menggunakan jasa bank syariah salah satunya dilihat dari inovasi produk yang ditawarkan. Apabila produk yang ditawarkan memudahkan pelaku UMKM dan memberikan keuntungan maka akan menarik penggunaan jasa bank syariah.

⁵⁸Rozikan dan Muhammad Zakiy. Pengaruh Religiusitas dan Tanggung Jawab Sosial terhadap Etos Kerja Islami pada Karyawan Lembaga Filantropi, *Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi dan Hukum Islam*, 2 No 1, (2017) : 105-123

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dijadikan sebagai landasan penelitian yaitu teori yang dikemukakan oleh Agustianto yang mengatakan bahwa Inovasi Produk menjadi salah satu ukuran untuk memengaruhi nasabah menggunakan jasa bank syariah.⁵⁹ Berdasarkan teori tersebut diketahui bahwa kontribusi inovasi produk terhadap peningkatan kepuasan pelaku UMKM sangat besar. Karena semakin baik inovasi produk yang dimiliki BSI, maka semakin baik pula kepuasan pelaku UMKM. Sehingga dengan demikian, inovasi produk menjadi salah satu variabel yang menentukan kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Vista Effanny yang mengatakan bahwa inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.⁶⁰ Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa inovasi produk yang dimiliki perusahaan menjadi salah satu penentu kepuasan nasabah. Hal tersebut disebabkan karena inovasi produk yang tinggi akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Inovasi Produk terhadap kebutuhan pelaku UMKM yang dilakukan BSI memengaruhi kepuasan pelaku UMKM di Kota Palopo. Semakin baik inovasi produk, maka semakin baik pula kepuasan pelaku UMKM. Kepuasan pelaku UMKM merupakan salah satu variabel penting dalam menentukan keputusan mengambil atau menggunakan jasa BSI di Kota Palopo.

⁵⁹ Agustianto. *Inovasi Produk Perbankan Syariah*. Artikel, Perbankan Syariah. <http://www.agustiantocentre.com/?p=310>. Diakses pada tanggal 5 April 2021 Pukul 19.00 Wita

⁶⁰ Vista Efanny. *Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen*. *Prosiding Industrial Research and National Seminar*, Bandung 26 Agustus 2020

Implikasi dari penelitian ini yaitu melalui penelitian ini dapat memberikan masukan atau pandangan kepada perusahaan khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo bahwa inovasi produk menjadi hal penting untuk diperhatikan. Sehingga perlu adanya kreativitas dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menciptakan produk-produk yang menarik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

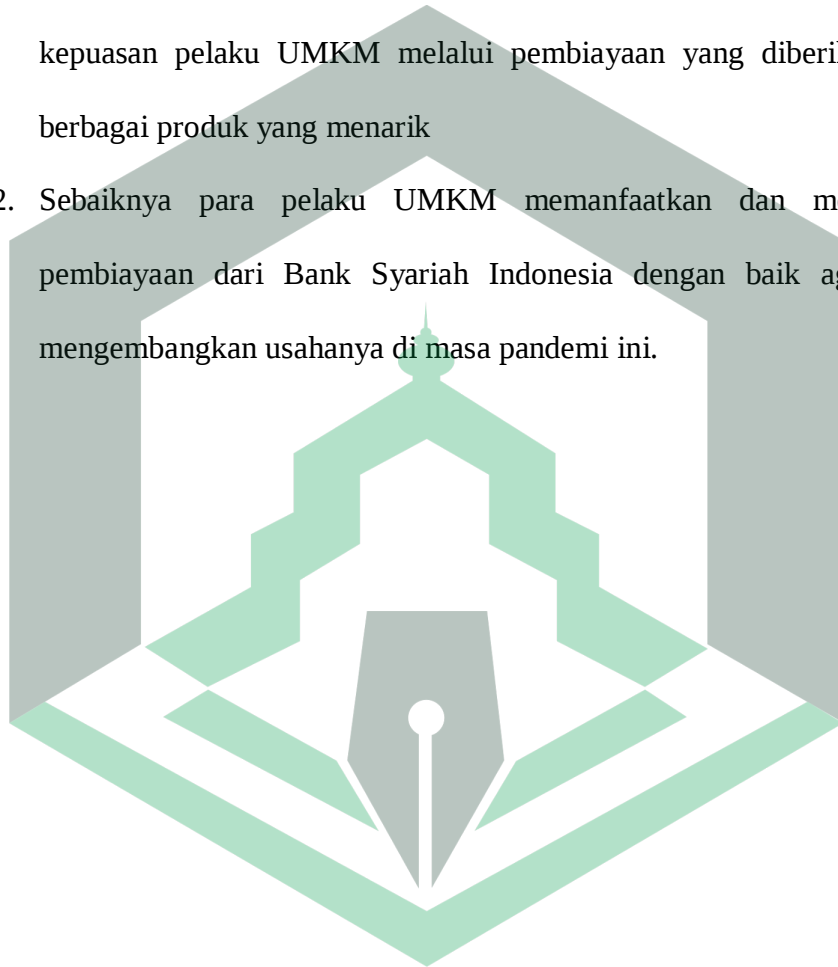
1. Dari hasil uji parsial (Uji-t) tersebut jika dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 9,514 dan T_{tabel} sebesar 1,995 atau $9,514 > 1,995$ dan nilai signifikan pembiayaan $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku UMKM.
2. Berdasarkan hasil dari output “*Coefficients*” didapatkan nilai T_{hitung} variabel Inovasi Produk (X_2) sebesar 7.345 dan T_{tabel} sebesar 1,671 atau $7,345 > 1,671$ dan nilai signifikan Inovasi Produk (X_2) $0,001 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_2 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa Inovasi Produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y).
3. Berdasarkan tabel output tersebut dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig $< 0,05$ atau dengan kata lain $0,000 < 0,05$. Maka sesuai dengan standar pengambilan keputusan dalam uji F dapat

disimpulkan bahwa variabel Pembiayaan (X1) dan Inovasi Produk (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelaku UMKM (Y)

B. Saran

Adapun saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo meningkatkan kepuasan pelaku UMKM melalui pembiayaan yang diberikan dengan berbagai produk yang menarik
2. Sebaiknya para pelaku UMKM memanfaatkan dan menggunakan pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia dengan baik agar mampu mengembangkan usahanya di masa pandemi ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto. *Inovasi Produk Perbankan Syariah*. Artikel, Perbankan Syariah.
<http://www.agustiantocentre.com/?p=310>.
- Anisah, Siti. “Analisis Antrian dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan Kereta Api di Stasiun Purwosari dan Solo Balapan”, *Jurnal Gaussian* 4 No 3, 2015.
- Antanegoro, Yordan, “Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1 No 2, 2017.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Departemen Agama RI. *Alquran dan Terjemahannya*. Surabaya: PT Surya Cipta Aksara, 1993.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Fadli, Khotim, dkk. Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Afco Group Jombang, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 3, 2021
- Fillayata, Fista Efanny dan Mukaram. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak dan Pasta Bandung), *Jurnal Polban*, Vol. 11 No. 11, No. 1 2020
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Indonesia:

PT Macana Jaya Cemerlang, 2017

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Prehalindo, 2002

Musa, Hubeis. *Manajemen Kreativitas dan Inovasi dalam Bisnis*, Jakarta:PT

Hecca Mitra Utama, 2005

Rivai, Veithzal dan H. Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010

Rusdyana, Aam Slamet Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di

Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Process. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 No 2, 2016

Saif, Noor Muhammad Musafi. *Pemodelan Pembiayaan Multi Channel Jasa Teller*

Pada Bank Syariah di Yogyakarta Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal AdMathEdu*, 5 No 2 (2015)

Sekaran, Uma. *Research Method for Bussines*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017)

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta:

Andi 2010.

Wahab, Wirdayani. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi*

Islam 2 No 1 (2017)

Wahyono. Orientasi Pasar dan Inovasi: Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemasaran,
Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 1 No 1. 2002.





LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN: ANGKET

Kepada Yth,.....

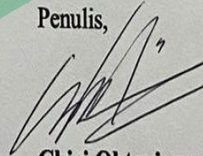
Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Chici Oktaviana
NIM : 17 0402 0037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Pengaruh Pembiayaan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelaku UMKM di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Bank Syariah Indonesia Kota Palopo)"**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,



Chici Oktaviana

NIM. 17 0402 0037

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

- A. Nama : _____
- B. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
- C. Usia : ☐ < 21 Tahun ☐ 21 – 30 Tahun ☐ 31 – 40 Tahun ☐ 41 – 50 Tahun ☐ > 50 Tahun
- D. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP/MTs ☐ SMA/SMK/MAN ☐

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa layanan keuangan. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
-----------	------------	-------

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
TB	Tidak Berpendapat	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

PERTANYAAN PENELITIAN

1. Apakah anda menggunakan layanan Perbankan Syariah?

- ☐ Ya
☐ Tidak

I. Pembiayaan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kepercayaan						
1	Saya yakin Bank Syariah mampu mengembalikan dana yang disimpan di masa mendatang					
2	Saya percaya bank syariah menjalankan prinsip syariah dalam pelaksanaanya					
3	Saya meyakini bank syariah mampu mengembangkan usaha yang saya kelolah.					
Kesepakatan						
1	Bank Syariah menjalankan kewajibannya dengan baik kepada nasabah pelaku UMKM					
2	Bank Syariah melakukan kesepakatan dengan nasabah pelaku UMKM di awal akad					
3	Keputusan yang diambil Bank Syariah tidak merugikan kedua belah pihak					
Jangka Waktu						
1	Jangka waktu pengembalian dana tidak memberatkan pelaku UMKM					
2	Sistem pengembalian pembiayaan sesuai dengan kemampuan pelaku UMKM					

Resiko					
1	Resiko usaha menjadi tanggung jawab Bank Syariah baik disengaja maupun tidak disengaja				
2	Bank syariah selalu memantau perkembangan usaha untuk menghindari resiko usaha				
Balas Jasa					
1	Akad yang digunakan adalah akad Mudharabah				
2	Sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah sesuai kemampuan pelaku UMKM				
3	Bank Syariah memberikan pembiayaan dengan memperhatikan kondisi dan kemajuan usaha pelaku UMKM				

II. Inovasi Produk

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
Menarik						
1	Saya memilih Bank Syariah karena produk yang ditawarkan sangat menarik					
2	Saya memilih menggunakan jasa bank syariah karena produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan nasabah					
3	Aya memilih bank syariah karena produk yang ditawarkan tidak ada di bank lain					
Kompetitif						
1	Produk yang ditawarkan bank syariah lebih baik dibandingkan bank konvensional					
2	Produk yang ditawarkan bank syariah mampu bersaing dengan bank-bank lain					
Pelayanan						
1	Karyawan bank syariah memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan nasabah					
2	Pelayanan di bank syariah sudah memenuhi standar pelayanan yang baik					
3	Bank syariah mampu menyelesaikan segala keluhan dan masalah nasabah dengan baik					

III. Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS

		5	4	3	2	1
Tangible						
1	Saya senang dengan fasilitas yang diberikan bank syariah ketika sedang menunggu antrian					
2	Saya merasa puas dengan penampilan dan profesionalisme karyawan bank syariah ketika melayani nasabah					
Reliability						
1	Waktu dan pelayanan antrian sesuai dengan nomor antrian					
2	Pelayanan antrian dilakukan secara cepat dan baik					
Assurance						
1	Karyawan bank syariah selalu menanamkan kepercayaan kepada nasabah					
2	Karyawan bank syariah memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik ketika melayani nasabah					
Responsive						
1	Karyawan mampu menanggapi segala masalah dan keluhan nasabah dengan cepat dan tepat					
2	Nasabah mudah memperoleh informasi bank terkait kebutuhan nasabah					
Empathy						
1	Karyawan selalu sabar menghadapi nasabah					
2	Karyawan selalu siap memenuhi permintaan nasabah					

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA ~

LAMPIRAN: TABULASI DATA

PEMBIAYAAN (X1)												INOVASI Produk (X2)								Kepuasan Nasabah (Y)														
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL		
5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	51	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	4	4	4	5	5	44			
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	3	29	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	46	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39		
5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	43	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	52	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44	
5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	49	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	45	4	4	4	5	4	4	2	3	30	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46	3	3	4	4	4	4	4	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
4	3	3	4	5	1	1	1	2	1	1	1	27	3	1	1	1	4	2	3	1	16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	49	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	41	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	2	5	44	4	4	3	3	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	1	1	3	3	3	2	3	1	5	3	3	30	3	4	3	1	3	3	4	4	25	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	41
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	3	4	4	4	4	4	2	2	27	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	34
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	43	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	31
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	53	5	5	4	4	3	4	5	35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43	4	4	4	4	4	5	5	35	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	47
2	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	41	4	4	2	3	3	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	36
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	48	4	4	3	2	4	5	5	32	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	44
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	54	5	5	3	5	4	4	5	3	34	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	40	
4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	43	4	5	3	3	4	5	5	34	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	43
3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	48	4	4	3	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	39	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	17892.81815435
Most Extreme Differences	Absolute	.672
	Positive	.672
	Negative	.524
Kolmogorov-Smirnov Z		.412
Asymp. Sig. (2-tailed)		.745

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Linearitas ANOVA Table

		Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* Pembiayaan	Between Groups (Combined)	1535915.658	.875	.421
	Linearity	174943.858	.212	.823
	Deviation from Linearity	1607545.753	1.29	.639
	Within Groups	1597414.641		
Total				

c. Multikolonieritas Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	15.931	5.710			2.790	.007		
	Pembiayaan	.728	.077	.744		9.514	.000	.996	1.004
	Inovasi Produk	-.130	.096	-.105		-1.345	.183	.996	1.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

2. REGRESI LINEAR BERGANDA Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error

1	(Constant)	15.931	5.710		2.790	.007
	Pembiayaan	.728	.077	.744	9.514	.000
	Inovasi Produk	.130	.096	.105	1.345	.001

a Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

3. UJI PARSIAL (UJI T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	15.931	5.710		2.790	.007
	Pembiayaan	.728	.077	.744	9.514	.000
	Inovasi Produk	-.130	.096	.105	7.345	.001

a Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

4. KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600(a)	.360	.347	8.693

a Predictors: (Constant), Pembiayaan

5. UJI SIMULTAN (UJI F) ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1141.101	2	570.550	45.512	.000(a)
	Residual	915.149	73	12.536		
	Total	2056.250	75			

a Predictors: (Constant), Pembiayaan, Inovasi Produk

b Dependent Variable: Kepuasan Pelaku UMKM

LAMPIRAN: DOKUMENTASI



LAMPIRAN: CURICULUM VITAE

CURIUCULUM VITAE

A. Biodata Diri

1. Nama : Chici Oktaviana
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat tanggal lahir : Palopo, 09 Oktober 1999
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Kawin
6. Agama : Islam
7. Alamat : Jl. Dr. Ratulangi No. 38 B Kec
Wara Utara Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo
8. Email : chicioktaviana09@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Negeri 5 Salamae 2005-2011
2. SMP : SMP Negeri 1 Palopo 2011-2014
3. SMA : SMA Negeri 1 Palopo 2014-2017
4. Perguruan Tinggi : IAIN Palopo, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah