

**PENGARUH KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP  
PEMBIAYAAN PENSIUNAN  
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Studi Perbankan Syariah

**OLEH :**

**ECI OKSENISIA**  
**NIM. 14020106025**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**IAIN KENDARI**

**2018**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri bukan hasil plagiat. Dalam bagian-bagian tertentu penulis mengutip pendapat orang lain telah sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka saya siap menerima konsekwensi hukum sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kendari, 25 September 2018 M.

15 Muharram 1440 H.

Penulis Skripsi,



Eci Oksenisia

Nim. 14020106025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No.17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710  
Email: [febi\\_iain@yahoo.co.id](mailto:febi_iain@yahoo.co.id) – Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keputusan Nasabah Terhadap Pembiayaan Pensiunan (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari)” yang disusun oleh Eci Oksenisia , NIM. 14020106025, mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah pada hari Senin tanggal 17 September 2018 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Kendari, 25 September 2018 M,  
15 Muharram 1440 H.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua : Dr. Muhammad Hadi, M.Hi  
Sekretaris : Dr. Sulaemang L, M.Th. I  
Anggota : 1. Dr. Wahyudin Maguni, SE.,M.Si  
: 2. H. Alfian Toar,.,SP.MM

()  
()  
()  
()

Diketahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Islam



Dra. Beti Mulu, M.Pd.I

Nip. 1963123119920302010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, kalimat suci hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pertolongan, dan segala kasih sayang-Nya yang tidak terhingga jumlahnya. Atas segala rahmat tersebut, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Keputusan Nasabah terhadap Pembiayaan Pensiunan”. Sesuai dengan eksistensi penulis, maka apa yang tertuang dalam tulisan ini merupakan perwujudan dan upaya optimal yang telah dilakukan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang dihadapi. Kemudian bila dalam pembahasan yang dijelaskan tentunya mungkin masih jauh dari kesempurnaan, maka kritikan dan saran sangat penulis harapkan dari semua pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penelitian ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni:


1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Ropi'I (alm) dan Ibu Nurmaida yang telah merawat, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga ke perguruan tinggi dan motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Rektor IAIN Kendari, Bapak Dr.H.Nur Alim,M.Pd yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) , Ibu Dra.Beti Mulu,M.Pd

4. Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Nurjannah, S.Kom., M.pd
5. kepada Bapak Dr. Muhammad Hadi, M.HI dan Bapak Dr. Sulaemang L, M.Th.I selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan membimbing penulis sehingga hasil penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Kepada Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE., M.Si. selaku Penguji I dan Bapak H. Alfian Toar, SP.MM selaku Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini.
7. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.
8. Kepada bapak Dosen dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada saya sehingga saya sampai saat ini.
9. Kepada seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Bapak Haerul selaku Consumer Administrasi Staff pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari yang telah membantu dan memberikan segala yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
11. Kepada Bapak Hamzah Ahmad selaku Consumer Banking RM pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari yang telah membantu dan memberikan segala yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.
12. Kepada saudariku tercinta, Ayu Tri Pratiwi yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

13. Kepada teman-teman GenBI Komisariat IAIN Kendari dan Perbankan Syariah angkatan 2014 yang telah memberikan sumbangsih dan masukan kepada penulisan.
14. Kepada Sahabatku Mona Ika Ariani, Fitratul Magfirah, Ade Raden Putri Wijaya, Hildayanti Muhadi Mudi, Nurmawan, Jumriati, dan Fitratin Ni'mah yang selalu ada untuk saling memotivasi dan memberikan semangat dan sumbang pikiran dalam penyusunan skripsi. Semoga segala sesuatu yang kita impikan tercapai.

Penulis Menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh Karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, semoga Allah senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Amin.

Kendari, September 2018

  
**ECI OKSENISIA**  
Penulis

## ABSTRAK

**Eci Oksenia, NIM 14020106025. “Pengaruh Keputusan Nasabah Terhadap Pembiayaan Pensiunan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari”. Melalui Pembimbing Dr. Muhammad Hadi, M.HI dan Dr. Sulaemang L, M.Th.I**

---

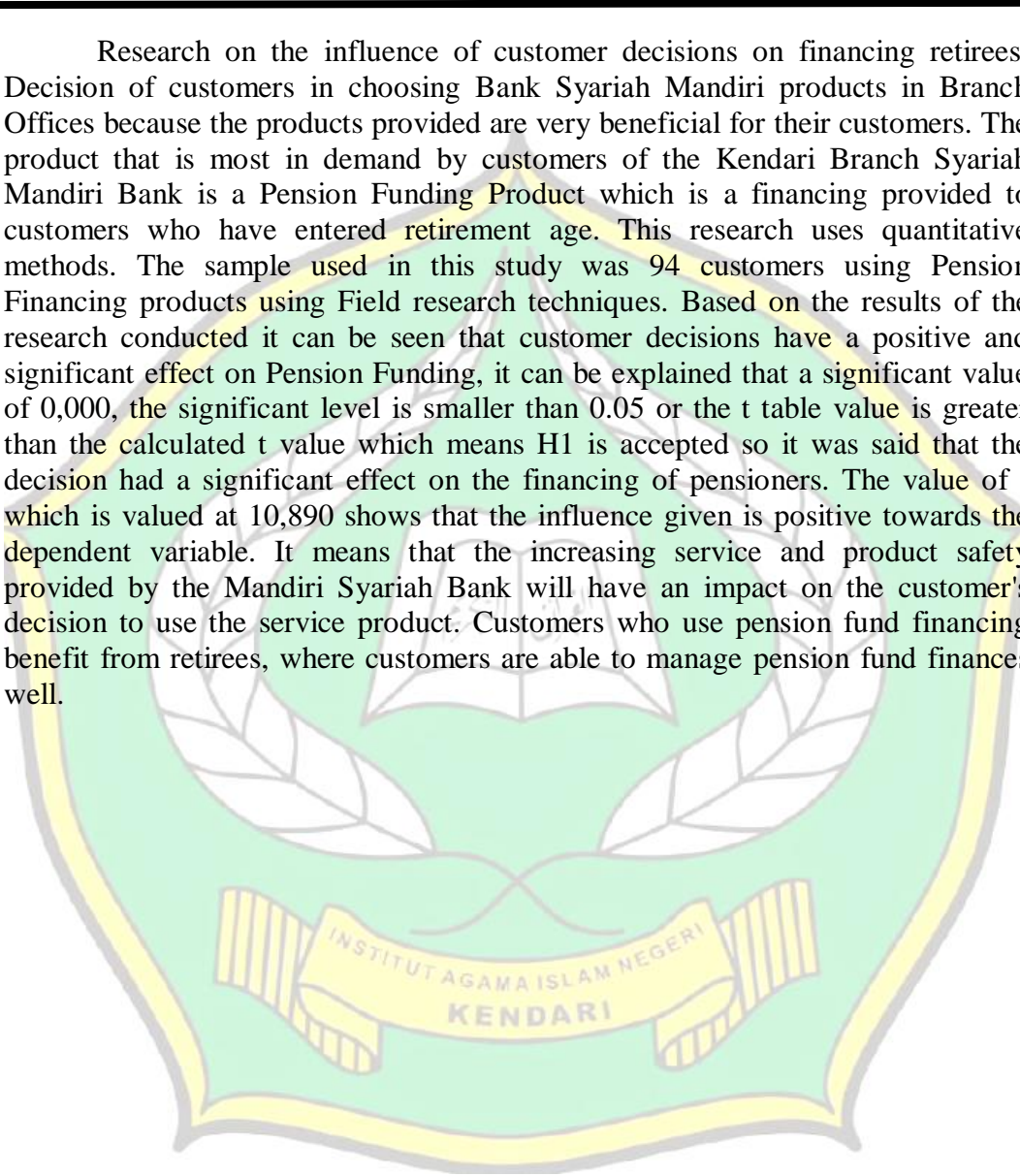
Penelitian tentang pengaruh keputusan nasabah terhadap pembiayaan pensiunan. Keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendari karena produk yang diberikan sangat bermanfaat bagi nasabahnya. Produk yang paling banyak diminati oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari adalah Produk Pembiayaan Pensiunan yang merupakan Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang sudah memasuki usia pensiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 94 orang nasabah pengguna produk Pembiayaan Pensiunan dengan menggunakan teknik *Field research*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa keputusan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembiayaan Pensiunan, dapat dijelaskan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000, tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 atau nilai  $t$  tabel lebih besar dari nilai  $t$  hitung yang artinya  $H_1$  diterima sehingga dikatakan bahwa keputusan berpengaruh signifikan terhadap pembiayaan pensiunan. Nilai  $t$  yang bernilai 10,890 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Artinya bahwa semakin meningkatnya Pelayanan dan keamanan produk yang diberikan oleh pihak Bank Syariah mandiri akan memberikan dampak terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk Jasa tersebut. Nasabah yang menggunakan pembiayaan pensiunan mendapatkan manfaat pensiunan, yang dimana nasabah mampu mengelola keuangan dana pensiun dengan baik.

## ABSTRACT

**Eci Oksenia, NIM 14020106025. "The Effect of Customer Decisions on Pension Funding at Kendari Branch Syariah Mandiri Bank ". Through Supervisor Dr. Muhammad Hadi, M.HI and Dr. Sulaemang L, M.Th.I**

---

Research on the influence of customer decisions on financing retirees. Decision of customers in choosing Bank Syariah Mandiri products in Branch Offices because the products provided are very beneficial for their customers. The product that is most in demand by customers of the Kendari Branch Syariah Mandiri Bank is a Pension Funding Product which is a financing provided to customers who have entered retirement age. This research uses quantitative methods. The sample used in this study was 94 customers using Pension Financing products using Field research techniques. Based on the results of the research conducted it can be seen that customer decisions have a positive and significant effect on Pension Funding, it can be explained that a significant value of 0,000, the significant level is smaller than 0.05 or the t table value is greater than the calculated t value which means H1 is accepted so it was said that the decision had a significant effect on the financing of pensioners. The value of t which is valued at 10,890 shows that the influence given is positive towards the dependent variable. It means that the increasing service and product safety provided by the Mandiri Syariah Bank will have an impact on the customer's decision to use the service product. Customers who use pension fund financing benefit from retirees, where customers are able to manage pension fund finances well.





## DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN HASIL SEMINAR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Defenisi Operasional .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Relevan.....	9
B. Teori Keputusan Nasabah.....	12
1. Defenisi Keputusan .....	12
2. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan .....	15
3. Dimensi Pengambilan Keputusan .....	17
4. Proses Pengambilan Keputusan .....	18
5. Tahap-tahap Keputusan .....	22
6. Defenisi Nasabah.....	24
C. Teori Pembiayaan.....	25
1. Defenisi Pembiayaan .....	25
2. Landasan Hukum Pembiayaan .....	27
3. Jenis-jenis Pembiayaan.....	28

4. Pembiayaan Murabahah.....	29
5. Pembiayaan pensiunan.....	31
D. Kerangka Pemikiran.....	33
E. Hipotesis Penelitian.....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
D. Analisis Jalur.....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
1. Jenis Data.....	39
2. Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	44
I. Teknik Analisis Data.....	46

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	60
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	60
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	63
3. Analisis Hasil Penelitian.....	79
C. Pembahasan Dan Hasil Pembahasan.....	90

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA ..... xiv  
LAMPIRAN ..... xviii



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks	Halaman
Tabel 1	Jumlah Nasabah Pembiayaan Pensiunan Periode 2012-2017.....	4
Tabel 2	Skala Likert .....	44
Tabel 3	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 5	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas & Reabilitas.....	62
Tabel 7	Penilaian Secara Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Minat Mengambil Kredit .....	65
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Mempertimbangkan Informasi.....	68
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Keputusan Mengambil Kredit.....	71
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Merekomendasikan Ke Orang Lain.....	73
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Mudah.....	75
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Ringan.....	76
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Cepat.....	78
Tabel 15	Uji Normalitas NPar Tests .....	80
Tabel 16	Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 17	Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 18	Uji Statistik Deskriptif .....	83

Tabel 19	Uji Bivariate Correlation.....	84
Tabel 20	Model Persamaan Regresi.....	85
Tabel 21	Koefisien determinan .....	86
Tabel 22	Uji simultan (Uji-F) .....	88
Tabel 21	Uji Parsial (Uji-T).....	89

